



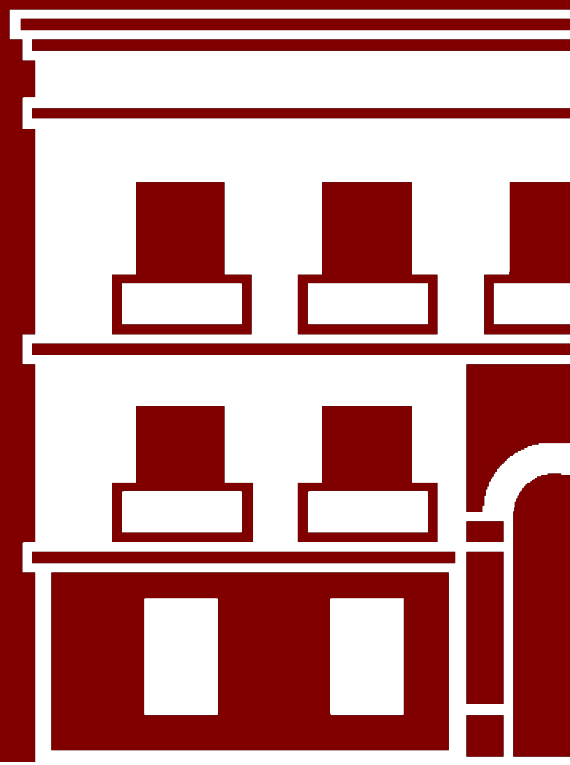
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes

2020

www.elsindic.com

Valencià





Informe anual a les Corts Valencianes 2020

Alacant, 2021

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	21
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció.....	37
Capítol 4	Relacions institucionals, observatoris i activitats.....	127
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020.....	135

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	21
2.1	L'activitat del Síndic de Greuges en xifres.....	21
2.1.1	Consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges.....	21
2.1.2	Algunes dades de les persones que presenten les queixes.....	22
2.1.3	Tramitació de queixes el 2020.....	23
2.2	Col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges	27
2.2.1	Peticions d'informe a l'Administració no ateses.....	27
2.2.2	Resolucions a l'Administració no contestades.....	30
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció.....	37
3.1	Accés a les administracions públiques	37
3.1.1	Dificultats per a obtenir documentació	40
3.1.2	Ajudes urgents a autònoms.....	40
3.2	Sanitat	43
3.2.1	Atenció especialitzada. Interrupció dels tractaments mèdics i suspensió de proves i intervencions quirúrgiques	44
3.2.2	Atenció primària. Problemes amb les cites telefòniques i telemàtiques, i amb la falta d'atenció presencial en els centres de salut i ambulatoris	46
3.2.3	Queixes relacionades amb l'obligatorietat de l'ús de màscares i altres mesures adoptades per les autoritats sanitàries.....	47
3.2.4	Demora en la realització de les proves diagnòstiques PCR i retard en l'obtenció de resultats.....	48
3.2.5	Mesures de protecció del personal que presta serveis en institucions sanitàries.....	48
3.2.6	Falta d'informació als ajuntaments sobre la seua situació en relació amb l'evolució de la pandèmia provocada per la COVID-19.....	49
3.3	Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors.....	51

3.3.1	Serveis socials.....	51
3.3.2	Lluita contra la pobresa i l'exclusió social.....	53
3.3.3	Atenció a la dependència.....	57
3.3.4	Atenció a les persones amb diversitat funcional.....	63
3.3.5	Protecció a les famílies nombroses i monoparentals.....	66
3.3.6	Impacte de la pandèmia en residències i centres assistencials.....	68
3.3.7	Igualtat i drets de la dona.....	73
3.3.8	Infància i adolescència: àmbit de protecció jurídica.....	78
3.4	Educació i drets lingüístics.....	83
3.4.1	Educació.....	83
3.4.2	Drets lingüístics.....	88
3.5	Habitatge.....	93
3.6	Transparència, participació i règim jurídic.....	99
3.6.1	Transparència.....	99
3.6.2	Participació.....	105
3.6.3	Règim jurídic.....	108
3.7	Serveis públics locals, trànsit i urbanisme.....	109
3.7.1	Serveis públics locals.....	109
3.7.2	Servei de transport i trànsit.....	112
3.7.3	Urbanisme.....	113
3.8	Ocupació pública.....	117
3.9	Medi ambient.....	121
Capítol 4	Relacions institucionals, observatoris i activitats.....	127
4.1	Relacions institucionals.....	127
4.1.1	Compareixences en les Corts Valencianes.....	127
4.1.2	Relacions amb altres defensories del poble.....	127
4.2	Observatoris.....	129
4.2.1	Observatori del Menor.....	129
4.2.2	Observatori per a la defensa de les persones en situació de vulnerabilitat.....	129
4.3	Altres activitats.....	131
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020.....	135

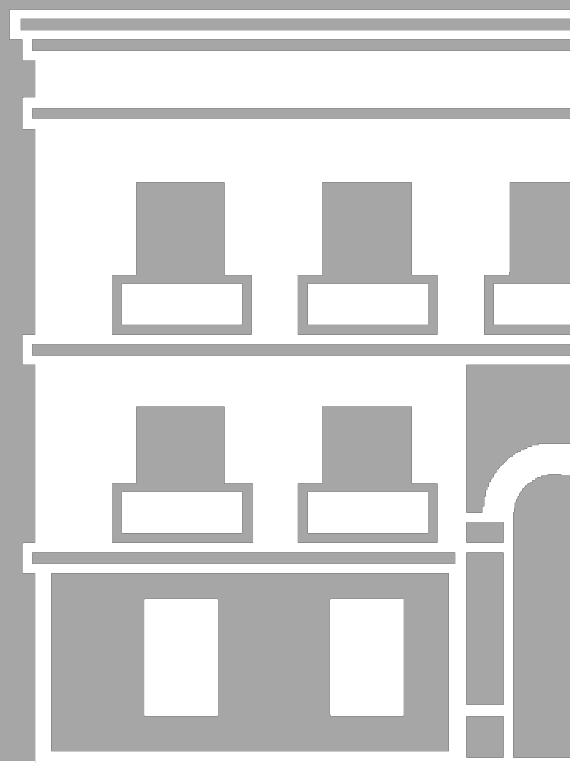
Índex de taules

Taula 1	Canal de recepció de les consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana el 2020	21
Taula 2	Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2020.....	22
Taula 3	Evolució comparada del nombre de queixes i consultes de la ciutadania de 2019 a 2020.....	22
Taula 4	Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2020.....	22
Taula 5	Idioma triat per a la tramitació per les persones que van presentar queixes el 2020.....	23
Taula 6	Comparativa de queixes iniciades, per àrees i matèries, en 2020 i 2019.....	23
Taula 7	Gestió de les queixes d'ofici el 2020.....	24
Taula 8	Nombre de queixes iniciades el 2020 que afecten organismes autonòmics i locals	25
Taula 9	Tipus de tancament dels expedients de queixa realitzats el 2020	25

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

Tot i que iniciarem l'[Informe anual 2019](#) amb la qualificació d'haver sigut un exercici atípic, a causa de les eleccions a les Corts i del canvi en la titularitat de la institució del Síndic, és difícil trobar un terme que puga servir per a descriure el passat any 2020. En el moment de redactar aquest document, encara ens trobem sotmesos al brutal impacte que la pandèmia provocada per la COVID-19 ha descarregat sobre tots els aspectes de l'existència, individual i col·lectiva, dels habitants del planeta. La valoració de la situació general dels drets de la ciutadania valenciana i l'actuació mateixa del Síndic, que tot seguit abordarem, no pot escapar de la influència d'aquest impacte.

Avui s'imposa, segurament més que mai, mirar enrere per a analitzar les circumstàncies que han condicionat l'exercici dels drets més elementals, i com l'actuació de les administracions públiques i dels organismes que en depenen ha influït en el seu desenvolupament.

La perplexitat inicial davant de la violenta sacsejada de la pandèmia va haver de ser immediatament convertida, per tots els actors públics, en energia posada al servei de les creixents mancances col·lectives, més urgents com més afectaven les necessitats ineludibles. Amb més o menys encert, tots seguim bolcats en aquesta obstinació. És difícil, en aquestes condicions, modular l'exercici de la crítica a fi de no deixar de dir el que cal dir i, malgrat això, reconèixer els esforços realitzats des dels serveis públics en condicions extraordinàriament complexes i difícils. Abans de tot, doncs, volem manifestar la voluntat de contribuir a la millora de l'exercici de les actuacions de les administracions públiques i, per a fer-ho, utilitzarem el principal instrument de què disposa aquesta institució, que és la capacitat de denunciar les males pràctiques a partir de les queixes que ens presenten els ciutadans.

L'evolució de la pandèmia ha permés constatar que no ens enfrontem a una situació transitòria, amb un final previsible que permeta albirar un ràpid retorn a la vella «normalitat». L'amenaça al bé més preuat, la vida, ha posat en qüestió la manera d'abordar l'exercici dels drets fonamentals i de les llibertats reconegudes en la Constitució i l'Estatut, la defensa dels quals fonamenta l'existència d'aquesta institució. Les àmplies facultats d'actuació que els successius estats d'alarma han concedit a les administracions públiques, i que possiblement es mantindran mentre dure el risc sanitari, requereixen alguna reflexió dirigida al bon ús d'aquestes.

El Síndic ha rebut queixes basades en restriccions de drets, com són la llibertat de moviments, reunió, etc., que tenien com a conseqüència la limitació d'activitats econòmiques o d'oci, majoritàriament. Alhora, hem atés reclamacions a causa de la falta de més controls en altres activitats, com ara les escolars. En tots dos casos, les decisions

dels poders públics s'han adoptat amb la finalitat de contenir el creixement de la pandèmia, i s'ha argumentat la seua idoneïtat perquè feia referència a valoracions de caràcter epidemiològic o tècnico-sanitari. Aquesta institució no té, ni facultats legals, ni personal amb competència científica per a discutir la conveniència de les decisions administratives adoptades. Però sí que és obligat atendre qüestions formals, l'observança de les quals pot resultar essencial per a valorar si la intervenció sobre els drets de la ciutadania s'ha realitzat d'una manera equilibrada i proporcionada al mal que es pretén combatre.

Diversos organismes internacionals, com ara la Comissió de Venècia del Consell d'Europa, han analitzat l'afecció a la democràcia, els drets humans i l'estat de dret durant les situacions d'emergència, com és la provocada pel coronavirus. És important atendre aquestes reflexions a fi de no perdre de vista el fet que la protecció d'alguns drets fonamentals, com la salut o la vida, exigeix tenir en compte l'existència d'uns altres drets, també fonamentals, l'exercici dels quals ha de protegir-se igualment. Per a això, s'imposa reduir al màxim, i sempre de manera motivada per la condició de necessitat, les limitacions aplicades a aquests altres drets. No cal dir que a la Comunitat Valenciana l'estat de dret no ha estat en perill, en cap moment, a conseqüència dels poders excepcionals de què han disposat les diverses administracions públiques. Així i tot, una part de la ciutadania ha pogut percebre com a producte d'un desafur la contundència d'algunes mesures adoptades. La constatació que la via dels tribunals de justícia ha estat sempre oberta no eximeix de l'obligació de cercar pràctiques més adequades per a pal·liar les accions que hagen causat perjudicis a la ciutadania o, com a mínim, sentiments de malestar o greuge que han pogut germinar en la societat com a resultat de les situacions tan dures que estem vivint.

Un elemental requisit exigible a les normes jurídiques és la seua intel·ligibilitat, la qualitat de ser enteses, no sols pels empleats públics que han d'executar-les, sinó també pels ciutadans que han d'acatar-les. De vegades, és tan important l'adopció de mesures com que la gent les entenga i assumisca com a raonables. En una societat democràtica, la capacitat de coerció dels poders públics no és il·limitada, i convé a tots reduir la conflictivitat en benefici de l'eficàcia col·lectiva. Fet que ens porta a dos tipus de consideracions.

La primera té a veure amb la manera de formalitzar les decisions de les autoritats. Es pot entendre que en una situació que evoluciona dia a dia, al ritme que marca el desenvolupament de la pandèmia, la producció normativa resulte igualment accelerada i que les diferents mesures se superposen a d'altres anteriors. Però amuntegar normes, l'una sobre l'altra, amb referència a modificacions sobre modificacions, no sembla la millor manera de garantir una publicitat adequada de les obligacions que s'imposen a la societat. L'avantatge dels mitjans electrònics és que permet a la ciutadania acudir fàcilment als diaris oficials per a conèixer el contingut de qualsevol llei, decret, ordre o resolució aprovats. Però, si una persona és obligada a realitzar un pelegrinatge retrospectiu, de butlletí oficial en butlletí oficial, per a saber el que està realment en vigor, allò més probable és que acabe confusa i indignada. Com a mínim en les qüestions sensibles, que afecten drets i llibertats bàsics, cal exigir als poders emissors un esforç per a aclarir-les, de manera que les obligacions o limitacions estiguen clares al primer colp

d'ull. Actualitzar els textos de les successives disposicions i publicar una refosa del que està en vigor, després de cada modificació important, hauria de ser una mesura d'obligat compliment que ajudaria a elevar la percepció de seguretat jurídica de la ciutadania.

La segona consideració està relacionada amb l'obligació de motivar, de manera expressa i raonada, les decisions que s'adopten. Encara que no es pot predicar de totes, la veritat és que moltes de les disposicions que s'han adoptat —limitadores de drets, tal com hem assenyalat— han aparegut publicades sense un preàmbul, exposició de motius o relació d'antecedents que justificaren i contextualitzaren, de manera suficient, la seua adopció. La simple ressenya dels preceptes habilitants dels poders que les dicten no els eximeix de motivar les raons de les restriccions imposades. Tampoc sembla suficient una escairada, literal apel·lació a la «proporcionalitat a les dades epidemiològiques o la situació dels hospitals» per a considerar justificades mesures dures d'assumir, atés que afecten negativament l'economia de moltes famílies o els usos socials generalitzats. Durant diverses fases del procés no han resultat fàcilment accessibles les xifres relatives a l'evolució de la pandèmia, amb la indicació de la seua incidència territorial o sectorial i el desplegament de dades que la gravetat de la situació aconsellava, però no s'ha donat una raó convincent per a això. Diverses queixes s'han tramitat en aquesta institució per aquest motiu, de les quals donem compte en aquest *Informe anual 2020*. Tampoc han gaudit de suficient publicitat els criteris o informes d'experts, coneguts i contrastats, que estaven darrere de les decisions adoptades. Aquest no ha sigut un problema exclusiu de la Comunitat Valenciana. La veritat és que la falta de transparència respecte de dades epidemiològiques, anàlisis, informes o justificacions tampoc ha ajudat a la comprensió ciutadana de la necessitat i l'oportunitat de les prohibicions o dels condicionants acordats.

A tot això hem d'afegir que l'evolució de la pandèmia, difícil d'entendre i valorar per la seua enorme càrrega de novetat i incertesa, ha coexistit amb moments de durs debats en l'espai públic, protagonitzats per diversos actors polítics i socials. La perplexitat i el desconcert de la ciutadania s'han fet evidents en un context social complex com a pocs. Lamentablement, molts d'aquests debats han tingut una enorme càrrega ideològica i molt escassa càrrega científica. Es pot dir que les discrepàncies, procedents fins i tot d'actors pròxims entre si, han absorbit l'escena pública. La situació hauria requerit un major esforç de transparència, explicació i motivació de les extraordinàries mesures adoptades a cada moment.

Una institució encarregada de la defensa dels drets fonamentals i de les llibertats públiques ha de ser extremadament crítica a l'hora de valorar qualsevol limitació d'aquests, i exigir mesures proporcionades i motivades. Com més gravetat en la limitació, més exigència en el rigor de la motivació i l'explicació, i en aquests últims temps les restriccions a l'exercici d'alguns drets fonamentals han resultat tan intenses com poc argumentades.

La pandèmia ha posat de manifest la importància de l'Estat, de l'Administració pública com a proveïdora, no sols de serveis públics essencials, sinó també d'impuls a l'economia i de suport en situacions límit. També ha evidenciat les greus limitacions de les administracions per a lliurar una funció eficient. Inèrcies i vicis adquirits, tant en els

acompliments personals com en els dissenys procedimentals, han reduït la utilitat de quantiosos esforços i recursos. En molts aspectes, la COVID-19 ha actuat com un accelerador de tendències negatives en el si de les institucions, just en el moment en què calia el contrari.

Fins i tot en un escenari tan dur com el de la pandèmia s'ha fet imprescindible «anar a buscar» l'Administració i les seues ajudes a través de tortuosos accessos burocràtics que sols alguns coneixen. El resultat és que les ajudes no sempre arriben als qui més les necessiten, sinó als qui saben com trobar-les, perquè sovint, a les necessitats de les persones se suma la seua falta de capacitat per a relacionar-se amb l'Administració o fer servir les noves tecnologies. La bretxa tecnològica s'ha deixat sentir en perjudici de les persones més febles i, especialment, de les més majors. El repte actual és que siga l'Administració qui vaja a buscar el ciutadà que necessita els seus serveis o ajudes i no a l'inrevés. Així i tot, anar a buscar-lo no seria suficient, ja que caldria ajudar-lo també a gestionar les seues necessitats i demandes. Avui, habitualment es fa el contrari, ja que es dissenyen tramitacions complicades, carregades de requisits que, més aviat, són impediments que ha de saber sortejar la ciutadania. Per exemple, el dret que tenen les persones a no aportar documents que ja consten en les administracions, com ara el DNI, dades tributàries o certificats d'empadronament. Aquest dret, que deriva d'un mandat legal clar, simplement no es respecta.

Els moments viscuts durant els primers mesos de la pandèmia haurien d'haver provocat la revisió de procediments que han demostrat la seua ineficàcia pràctica des que van ser aprovats. En els apartats següents d'aquest *Informe anual 2020* es podrà comprovar com continuen generant queixes els expedients relatius a les ajudes a la dependència, la renda valenciana d'inclusió o les sol·licituds d'habitatge públic. També les noves ajudes d'emergència, creades per a afrontar els danys provocats en diferents sectors econòmics, han tornat a posar en relleu, tant el voluntarisme dels poders públics, com el seu desconeixement sobre les aptituds del seu aparell administratiu per a portar-les a efecte. Es continuen aprovant i publicant prestacions, ajudes o subvencions sense tenir en compte la capacitat de gestió d'aquestes, cosa que ha donat lloc a col·lapses en els tràmits i no poques frustracions socials.

Amb tot, l'experiència més dura ha sigut comprovar com l'Administració pública estava treballant sota mínims, mentre les demandes socials se situaven en màxims. Per a molts ciutadans ha resultat una experiència angoixant afrontar la impossibilitat absoluta, si més no, de posar-se en contacte amb els serveis públics més essencials, com són els sanitaris o socials, enmig d'una pandèmia. En no pocs casos i davant de les situacions de mancança més dramàtiques, com ara la falta d'aliments, roba o productes d'higiene, les respostes han vingut del teixit associatiu ciutadà. Associacions veïnals, però també festeres, esportives o gastronòmiques han proporcionat l'ajuda que no arribava pels conductes oficials. De vegades, el paper de les administracions ha sigut tan limitat que no ha arribat ni a organitzar o coordinar aquestes actuacions voluntàries de la ciutadania.

Els serveis socials més pròxims, els que gestionen els ajuntaments, fa temps que es troben a la vora del col·lapse. Els retards en l'atenció a les necessitats socials més urgents eren ací abans de l'arribada de la COVID-19. Lleis de la Generalitat i de l'Estat han descarregat

sobre els serveis municipals noves i variades responsabilitats, plenes de complexos processos burocràtics. De la seua gestió depenen, en molts casos, les prestacions públiques que les lleis reconeixen com a drets socials. No obstant això, el finançament necessari per a l'exercici d'aquestes noves competències no ha arribat per la via d'augmentar, proporcionalment i simultàniament, els ingressos propis o directes de les corporacions locals. Diguem que primer han arribat les obligacions legals i després s'han arbitrat fórmules d'ajudes o subvencions des dels pressupostos de la Generalitat, fonamentalment per a donar cobertura financera a aquestes noves responsabilitats. Les obligacions que s'han imposat als ajuntaments han nascut amb un caràcter permanent, mentre que les subvencions per a sufragar-les han estat sotmeses als avatars de l'aprovació i execució anual dels pressupostos de la Generalitat o de l'Estat. A conseqüència d'aquest disseny, els ajuntaments no han pogut comptar amb plantilles estables, ja que la contractació de personal estava subjecta a la recepció de les subvencions. Procediments carregats de burocràcia, aplicacions informàtiques deficientes i plantilles inestables, necessitats recurrentment de formació, constitueixen el paisatge que han dibuixat, en els seus informes al Síndic, els ajuntaments valencians de tots els colors polítics. I en aquesta avinentesa arribà la pandèmia, tot colpejant els principals usuaris dels serveis socials. Les situacions de desemparament que hem contemplat eren previsible.

El coronavirus ha posat el dret a la salut en el centre de les preocupacions de la ciutadania. Conseqüentment, l'Administració sanitària ha hagut d'afrontar un desafiament d'allò més extraordinari. Les queixes en matèria d'assistència sanitària tenen un difícil tractament per al Síndic. D'una banda, les seues actuacions solen respondre a criteris tecnicocientífics, impossibles de discutir per a aquesta institució. D'una altra banda, les actuacions sanitàries no estan subjectes a terminis determinats en les lleis, com sí que ho estan altres activitats prestacionals de les administracions. En molts casos, quan es denuncien retards en proves i intervencions mèdiques, cosa que no se sol fer de manera immediata, la tramitació del procediment de queixa provoca que el problema es resolga abans de dictar la resolució corresponent. Per aquests motius, les recomanacions que aquesta institució dicta en matèria d'atenció a la salut solen tenir un menor grau de concreció, i es limiten a urgir l'abordatge d'accions organitzatives i de reforç en els mitjans aplicats, de manera que es respecten els principis d'eficàcia i de celeritat necessaris per a garantir una adequada protecció de la salut. Tanmateix, la reiteració d'aquesta mena de resolucions aporta una idea de la gravetat del problema dels retards en l'àmbit de les prestacions sanitàries.

La valoració de l'observança del dret a la salut inclou un elevat component subjectiu. No tothom afronta igual les situacions de dolor o malaltia, ni té el mateix llindar de tolerància. Així, mentre la satisfacció d'altres drets pot resultar més objectivable, en el cas de la salut té gran importància atendre la percepció del ciutadà. Oferir una sensació de seguretat, en temps de pandèmia, ha d'estar entre els objectius que han de perseguir els poders públics.

Una vegada dit això, i d'acord amb les queixes rebudes durant els últims mesos, hem de constatar l'elevat grau d'insatisfacció que el funcionament de l'Administració sanitària ha provocat entre amplis sectors de la població. Les queixes dels ciutadans tenen més

relació amb problemes organitzatius que amb problemes d'assistència o pràctica sanitària, pròpiament dita. La ciutadania ha comprés la sobrecàrrega dels hospitals i fins i tot els problemes dels centres de salut, davant de la virulència de la malaltia. També ha entés el dany que el virus ha causat entre els treballadors sanitaris, i que ha minvat la capacitat del sistema. Allò que no ha pogut entendre, però, és que no funcionaren serveis tan bàsics com l'atenció telefònica, mínim indispensable per a constatar la presència de l'estat protector. S'ha perdut la immediatesa en matèria d'atenció primària, cosa que ha augmentat la sensació d'inseguretat en la ciutadania.

Organitzar adequadament un servei d'informació en una situació de crisi no és una qüestió menor. Més important que anunciar canals d'accés als serveis és aconseguir que aquests canals romanguen oberts i accessibles, que la informació que s'hi transmeta resulte coherent i homogènia, i que responga al que la ciutadania pot realment esperar. Percebre un problema de salut i no poder posar-se en contacte amb el seu centre d'atenció sanitària ha portat a moltes persones a situacions de veritable angoixa. Les diferències entre demarcacions sanitàries a l'hora de gestionar el sistema de proves o test i informar sobre els seus resultats han provocat una notable inquietud. També han sigut font d'incertesa els retards o successius ajornaments en matèria de proves diagnòstiques o d'intervencions programades, quan no han estat acompanyats d'explicacions i previsions suficients.

Si hi ha alguna cosa que ens està deixant clara la pandèmia és la imperiosa necessitat d'abordar la modernització de les administracions, els seus procediments, les seues pràctiques i la seua capacitat de comunicar-se amb la ciutadania. Un efecte col·lateral de la crisi de la COVID-19 està sent el creixement de les desigualtats i l'aparició i consolidació de noves borses de pobresa i exclusió. Les persones més colpejades no tindran cap altre recurs a banda de les administracions públiques, sempre que aquestes funcionen i que la bretxa tecnològica no les allunye, encara més, de les seues ajudes i serveis. Si, finalment, es consoliden aquests amplis espais de pobresa i insatisfacció, resultarà qüestionat tot el nostre edifici institucional, i les tensions i conflictes socials es faran presents amb gran intensitat.

Arribats a aquest punt, cal tornar a destacar la falta d'avanços en matèria de transparència de les administracions públiques. Les queixes, en aquest camp, continuen creixent any rere any. De manera persistent s'ignoren les peticions d'informació presentades per la ciutadania als diversos organismes. En una clara vulneració de la llei, la falta de resposta s'ha consolidat com a forma d'actuació. La vella màxima de «no tornar resposta» està molt present en la pràctica quotidiana de les nostres administracions.

Aquest problema resulta especialment greu, ja que implica una evident falta de respecte envers els drets dels ciutadans, que fa palesa una manera d'entendre l'exercici del poder molt allunyada dels usos democràtics més recomanables. D'igual manera, també ha augmentat el nombre de queixes presentades per representants polítics —els quals van ser elegits, encara que es troben en la labor d'oposició— a causa de la falta d'accés a informació pública que consideren necessària per a l'exercici de la seua funció constitucional. Cal recordar, una vegada i una altra, que la informació de què disposen les administracions no és propietat exclusiva dels qui les governen a cada moment.

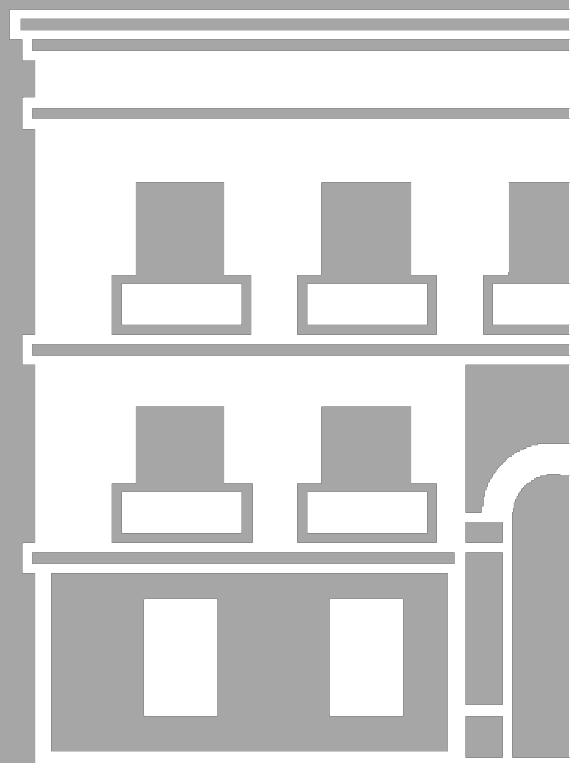
Lamentablement, aquest problema s'ha fet crònic i s'observa en innumbrables institucions dirigides per equips de tot l'espectre polític. Aquesta institució contempla, amb preocupació, com s'ignoren els advertiments i les recomanacions que efectua en les seues resolucions, davant de la perplexitat dels afectats, ja siguen aquests ciutadans o càrrecs electes. Amb aquestes actituds, la nostra salut democràtica també s'afebleix.

Aquestes pàgines introductòries de l'*Informe anual 2020* únicament constitueixen una primera reflexió, molt general, sobre el conjunt de queixes i problemes que la ciutadania ha plantejat al Síndic de Greuges durant el passat exercici. En el capítol 3 es detallen, per àrees, algunes de les qüestions més rellevants que han sigut objecte d'estudi en la institució. Com en anys anteriors, en la versió electrònica d'aquest *Informe anual 2020* s'enllacen, a partir dels seus números d'expedient, les resolucions que poden resultar més representatives de cadascuna d'aquestes qüestions. Com és sabut, totes les resolucions del Síndic es publiquen en la [pàgina web de la institució](#), cosa que permet un coneixement públic i exhaustiu de la labor d'aquest òrgan estatutari.

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

L'estat d'alarma decretat al març de 2020 a causa de la pandèmia de la COVID-19 ha afectat, pràcticament, tots els àmbits de la vida de les persones. Qüestions com ara la suspensió dels terminis de tramitació de l'Administració, la normativa de confinament, l'emergència sanitària, el tancament d'activitats de restauració i oci durant setmanes o el tancament de col·legis, entre d'altres, de ben segur que també han incidit en l'activitat del Síndic, tant en el perfil de queixes rebudes com en la via de presentació o fins i tot en el nombre d'aquestes. Així mateix, l'excepcionalitat de la situació ha comportat un augment en la varietat de les queixes i la immediatesa de la seua presentació, en relació amb els problemes denunciats, cosa que també ha influït en els resultats d'aquestes.

Així doncs, cal destacar que al llarg del 2020 han augmentat les queixes presentades per via telemàtica i telefònica respecte de l'any anterior, i han disminuït les queixes presentades presencialment. En tot cas, finalment, la ciutadania ha acudit al Síndic de manera similar a l'exercici anterior, tal com es pot veure en la taula 3, que compara l'evolució del nombre de queixes i de consultes en 2019 i 2020.

2.1.1 Consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges

La ciutadania es dirigeix al Síndic 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 2020

Canal	Nombre de consultes	Percentatge
Web / seu electrònica	7.422	46,24
Telèfon	5.855	36,48
Correu electrònic	2.469	15,38
Personació	291	1,81
Correu postal	15	0,09
Total	16.052	100,00

Taula 2**Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2020**

Canal	Nombre de queixes	Percentatge
Web / seu electrònica	2.829	70,11
Correu electrònic	622	15,42
Correu postal	353	8,75
Personació	150	3,72
Altres administracions	72	1,78
Fax i burofax	6	0,15
Defensor del Poble	3	0,07
Total	4.035	100,00

No s'hi inclouen les queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges.

Taula 3**Evolució comparada del nombre de queixes i consultes de la ciutadania de 2019 a 2020**

Any	Nombre de queixes	Nombre de consultes
2019	4.528	11.923
2020	4.035	16.052

No s'hi inclouen les queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges.

S'inicia la sèrie a partir de 2019, atés que en aquell exercici es va canviar el criteri respecte de les queixes col·lectives.

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 2020**

Lloc de residència	Habitants	Nombre de queixes	Percentatge de queixes	Queixes/100.000 habitants
Alacant	1.879.888	1.755	43,49	93,36
Castelló	585.590	245	6,07	41,84
València	2.591.875	1.791	44,39	69,10
Comunitat Valenciana	5.057.353	3.791	93,95	74,96
Altres orígens	-	244	6,05	-

Les dades de població són les que proporciona l'INE per a l'any 2020.

No s'hi inclouen les queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges.

Taula 5***Idioma triat per a la tramitació per les persones que van presentar queixes el 2020***

Idioma	Nombre de queixes	Percentatge de queixes
Castellà	3.716	92,09
Valencià	319	7,91
Total	4.035	100,00

No s'hi inclouen les queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges.

2.1.3 Tramitació de queixes el 2020

Taula 6***Comparativa de queixes iniciades, per àrees i matèries, en 2020 i 2019***

Àrea / Matèries de l'àrea	2020		2019	
	Queixes iniciades	%	Queixes iniciades	%
Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors	1420	34,93	1423	31,43
Serveis socials	758	18,65	565	12,48
Atenció a la dependència	608	14,96	779	17,20
Menors	40	0,98	63	1,39
Drets de gènere i igualtat	14	0,34	16	0,35
Règim jurídic, participació i transparència	492	12,10	551	12,17
Règim jurídic / Transparència	477	11,73	525	11,59
Col·legis professionals i administració corporativa	15	0,37	26	0,57
Serveis locals i urbanisme	425	10,46	352	7,77
Serveis públics locals	173	4,26	116	2,56
Urbanisme / Obres públiques	166	4,08	156	3,45
Trànsit / Transports	69	1,70	59	1,30
Béns	17	0,42	21	0,46
Educació, drets lingüístics i patrimoni cultural valencià	367	9,03	256	5,65
Educació	279	6,86	154	3,40
Drets lingüístics	56	1,38	68	1,50
Patrimoni cultural valencià	32	0,79	34	0,75
Ocupació pública	355	8,73	394	8,70
Ocupació pública	342	8,41	363	8,02
Ocupació	13	0,32	31	0,68
Sanitat	205	5,04	439	9,70
Sanitat	205	5,04	439	9,70
Medi ambient	192	4,72	232	5,12
Medi ambient	192	4,72	232	5,12

Consum, indústria, agricultura i hisenda	181	4,45	444	9,81
Hisenda pública	123	3,03	118	2,61
Indústria	20	0,49	29	0,64
Exercici d'activitats econòmiques	20	0,49	19	0,42
Comerç i consum	11	0,27	11	0,24
Agricultura	7	0,17	267	5,90
Habitatge	74	1,82	116	2,56
Habitatge	74	1,82	116	2,56
Altres matèries que tenen queixes que afecten diferents àrees	26	0,64	37	0,82
Altres defensories	260	6,40	194	4,28
Defensor del Poble	244	6,00	193	4,26
Altres defensors	16	0,39	1	0,02
Jurídic privades i sub-iudice	68	1,67	90	1,99
Conflictes jurídicoprivats	57	1,40	64	1,41
Assumptes <i>sub-iudice</i> o amb resolució judicial	11	0,27	26	0,57
Total	4065	100,00	4528	100,00

S'hi inclouen les queixes presentades per la ciutadania i les iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges.

Taula 7
Gestió de les queixes d'ofici el 2020

Actuació	Nombre de queixes
Queixes d'ofici iniciades el 2020	30
Queixes d'ofici concloses el 2020	35

Taula 8**Nombre de queixes iniciades el 2020 que afecten organismes autonòmics i locals**

Organisme	Nombre de queixes
Autonòmics	2.050
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	1.302
Conselleria d'Educació	267
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	244
Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	71
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	42
Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica	34
Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	22
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	15
Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica	9
Presidència de la Generalitat Valenciana	11
Altres organismes autonòmics	33
Locals	1.678
Queixes que afecten ens locals de la província d'Alacant	806
Queixes que afecten ens locals de la província de Castelló	130
Queixes que afecten ens locals de la província de València	742

Taula 9**Tipus de tancament dels expedients de queixa realitzats el 2020**

Tipus de tancament	Nombre	Percentatge
Tancament amb solució de la queixa	919	22,65
Tancament amb compromís de l'Administració de solucionar la queixa	876	21,59
Tancament per actuació administrativa correcta	339	8,36
Tancament sense acceptació de la resolució del Síndic	517	12,74
Tancament sense resposta a la resolució del Síndic	106	2,61
Tancament per desistiment de la persona promotora	35	0,86
Resta de tancaments i d'inadmissions	1265	31,18
Total	4.057	100,00

S'hi inclouen totes les queixes tancades el 2020, independentment de si es van iniciar aquell any o en anys anteriors.

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, s'informa les Corts de les administracions que no han contestat a les sol·licituds d'informació efectuades pel Síndic —en qualsevol cas, quan han transcorregut més de quatre mesos 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 després, quan ja havíem comunicat la resolució dictada o, fins i tot, una vegada notificat el tancament de l'expedient de queixa.

També s'hi assenyalen les administracions que no han donat resposta a les recomanacions o recordatoris de deures legals continguts en les resolucions del Síndic, després de repetits intents dirigits a 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 es relacionen 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 es pitja sobre el número de queixa, es pot accedir al contingut de la resolució, en què es detallen les circumstàncies de la falta de resposta.

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

[2002145](#), [2002104](#), [2002053](#), [2001911](#), [2001547](#), [2001496](#), [2001473](#), [2001439](#), [2001306](#), [2001018](#), [2000973](#), [2000532](#), [2000481](#), [1903890](#), [1903706](#), [1903453](#)

Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica

[1902186](#), [2001138](#), [2001595](#)

Conselleria d'Educació, Cultura i Esport

[2001393](#), [1904262](#)

Ajuntament d'Alacant

[2002622](#), [2002474](#), [2002443](#), [2002233](#), [2001348](#), [2001087](#), [2001021](#), [2001005](#), [2000779](#),
[2000752](#), [2000408](#), [1902565](#)

Ajuntament de Benetússer

[2000427](#), [2000559](#), [2000524](#)

Ajuntament de Petrer

[1903949](#), [2000253](#)

Ajuntament de Santa Pola

[1903098](#), [1903702](#)

Ajuntament de Torrent

[1902667](#), [1903409](#)

Ajuntament de València

[2001814](#), [2001780](#)

Ajuntament de Cox

[1903600](#)

Ajuntament del Campello

[2001118](#)

Ajuntament de Xixona

[1903598](#)

Ajuntament de Meliana

[2000935](#)

Ajuntament de Montserrat

[2001604](#)

Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig

[1904364](#)

Ajuntament de Sinarcas

[2001830](#)

Ajuntament de Teulada

[1903046](#)

Ajuntament de Torrevieja

[1902662](#)

Ajuntament de la Vila Joiosa

[1810093](#)

Ajuntament de Villena

[2001349](#)

Ajuntament de Xirivella

[2000454](#)

2.2.2 Resolucions a l'Administració no contestades

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

Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica

1902798, 1902074, 1903588, 1902823, 1902778, 1903552, 1903026, 1903141, 1903111, 1900558, 1902301, 1901373, 1903881, 2000051, 1904012, 1810125, 1904293, 1904203, 1903997, 1903701, 1903490, 1903271, 1902431, 1902382, 1901973, 1901693, 1901362, 1902273, 1900895, 1900871, 1900852, 1900496, 1900262, 1811821

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

2000608, 2000384, 2000120, 1904496, 1904482, 1904480, 2000501, 2001077, 2001183

Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

1901283

Ajuntament d'Alacant

2000455, 2001131, 2000729, 2000728, 2000505, 2000358, 2000328, 2000322, 2000315, 2000303, 2000288, 2000136, 2000021, 1904558, 1903923, 1903733, 1901920, 2001650, 2000025, 1902013, 1902972, 1903134, 1903215, 1903326, 1903417, 1903932, 1904375, 2000052, 2000108, 2000126, 2000294, 2000539, 1903042, 1903051, 1903054, 1903157, 1903250, 1903327, 1903448, 1903501, 1903560, 1903571, 1903840, 1904020, 2000457

Ajuntament de València

2000020, 2000847, 2000726, 1903592, 2001074, 2000372

Ajuntament de Xixona

1900594, 1903598, 1900836, 1900832, 1900420

Ajuntament de Sinarcas

1904313, 1903604, 1903254, 1903787, 1901501

Ajuntament de Torrent

1901922, 1903409, 1902015, 1900491

Ajuntament de Teulada

1900474, 1901060, 1902021

Ajuntament d'Almàssera

1902962, 1902959

Ajuntament de Cox

1902454, 1811485

Ajuntament de Lliria

1903282, 1903236

Ajuntament de Santa Pola

1901358, 1904531

Ajuntament de Carcaixent

1902072

Ajuntament de Castielfabib

2001082

Ajuntament de Chiva

1902826

Ajuntament d'Elx

1901572

Ajuntament de Gilet

1904027

Ajuntament de la Vall d'Uixó

1903126

Ajuntament de Mutxamel

1904001

Ajuntament de Petrer

1901977

Ajuntament de Riba-roja de Túria

1902819

Ajuntament de San Fulgencio

1900808

Ajuntament de San Miguel de Salinas

1903427

Ajuntament de Xeresa

1903499

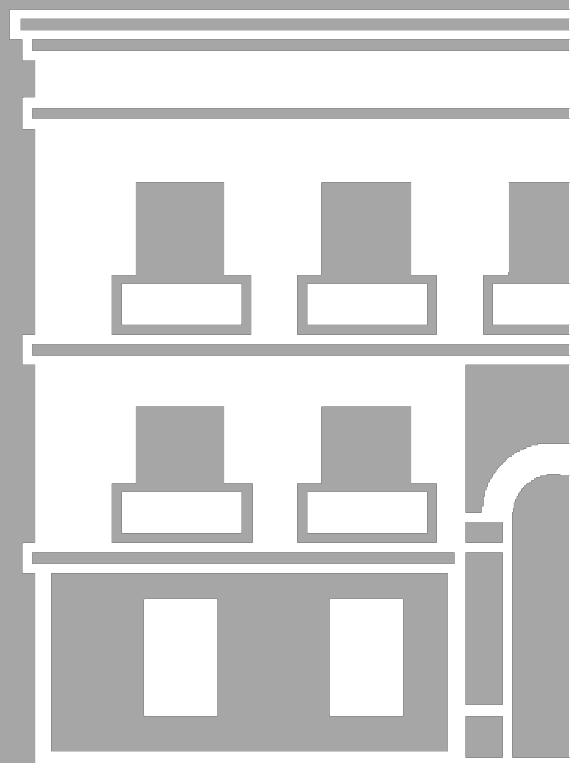
Ajuntament de Xirivella

1904436

Capítol

3

**Activitat del Síndic de
Greuges per àrees
d'intervenció**



Capítol 3

Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció

3.1 Accés a les administracions públiques

En els últims anys, el Síndic ha detectat que bona part dels problemes que denuncia la ciutadania es refereixen a les greus dificultats que sorgeixen a l'hora d'obtenir documents que els exigeix l'Administració per a tramitar un servei, ajuda o prestació. No obstant això, és una obligació legal que les administracions actuen de manera coordinada i aprofiten la informació de què disposen, a fi d'evitar que les persones hagen d'aportar documentació que ja està disponible en el sistema.

La situació sociosanitària provocada per la COVID-19 ha complicat encara més l'obtenció de documents, a causa de la necessitat de reduir els aforaments de les oficines públiques per a evitar que augmente la cadena de contagis. De resultes d'aquesta limitació de l'atenció presencial i el conseqüent minvament de la capacitat de les administracions públiques per a atendre personalment els ciutadans, sovint aquests han hagut de relacionar-se amb aquelles de manera telemàtica o obtenir cites prèvies que solen demorar-se en el temps.

Tot això empitjora encara més la situació dels qui són més vulnerables i necessiten més ajuda, ja que són moltes les persones que no poden utilitzar Internet o no saben fer-ho, a fi de relacionar-se amb les administracions.

A banda del que hem exposat, no sembla adequat en aquests moments de pandèmia exposar-se a fer cua ni tibar l'atenció en persona per a fer tràmits innecessaris.

A més a més, el Síndic també assenyala que l'Administració ha d'incloure, en tots els procediments, models que faciliten a les persones el dret esmentat.

De la mateixa manera, per a facilitar els tràmits administratius, l'Administració únicament ha d'exigir a les persones que corregisquen els defectes de les seues sol·licituds quan siga realment necessari, tenint en compte que:

- No tots els defectes tenen la mateixa importància. Cal tenir en compte la manera més fàcil de corregir-los des del punt de vista de la persona interessada i facilitar-li aquesta labor.

- Els defectes poden ser corregits mentre l'Administració no declare de manera expressa el desistiment de la persona; és a dir, que ja no mostra interès real a continuar amb la seua petició.
- Els escrits que exigeixen a les persones que aporten dades o documents cal que siguin comunicats de manera directa i que resulten clars; no ha de quedar dubte de *quina cosa es demana, per a què es demana i en quina normativa es basa l'Administració*. Això resulta especialment important en els procediments que tenen com a objectiu facilitar ajudes per a atendre persones en situacions de necessitat. Cal evitar que esdevinguin obstacles que eliminen la seua possibilitat d'obtenir aquestes ajudes.

Com a exemple dels problemes que ha generat l'aportació de documents que ja té l'Administració, cal ressenyar la queixa núm. [2000603](#). L'autora posava de manifest la falta de resposta al recurs de reposició presentat contra la denegació de les ajudes al lloguer jove 2019 perquè no hi havia aportat el certificat d'empadronament, el qual indicava la ciutadana que s'hi havia aportat fins a dues vegades.

La Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica ens va informar que l'ajuda va ser denegada perquè el certificat presentat era l'individual d'empadronament i no el que s'ha de presentar juntament amb la sol·licitud d'aquestes ajudes al lloguer, que és el certificat únic de convivència.

La interessada va al·legar que el certificat aportat va ser el mateix que es va aportar l'any 2018, en el qual sí que s'havia atorgat l'ajuda. La resolució del defensor, dirigida a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, recorda a aquesta el deure de dictar una resolució expressa en tots els procediments i notificar-la qualsevol que siga la seua forma d'iniciació (Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques). És una obligació legal bàsica de la administracions, que es conforma en un dret essencial de la ciutadania, pel qual es denega a l'Administració la facultat d'ometre o abstenir-se de resoldre determinats assumptes. Aquesta obligació no caduca ni prescriu pel mer transcurs del temps —amb independència dels efectes que aquest últim pugua tenir sobre la resolució—, sinó que es manté viva fins que l'Administració adopte la resolució pertinent.

Aquesta resposta expressa, d'altra banda, ha de produir-se dins dels terminis màxims establits per la norma que regule els procediments, en aquest cas un mes des de la presentació del recurs de reposició, tal com assenyala l'art.124.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Respecte de l'aportació del certificat d'empadronament, que va ser la causa de la denegació de l'ajuda, l'article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, disposa:

Les persones interessades no estan obligades a aportar documents que ja consten en l'administració actuant o que hagen sigut elaborats per qualsevol altra administració. L'administració actuant podrà consultar o obtenir aquests documents, llevat que l'interessat s'hi opose.

No hi cabrà l'oposició quan l'aportació del document s'exigisca dins del marc de l'exercici de potestats sancionadores o d'inspecció.

Les administracions públiques hauran d'obtenir els documents electrònicament a través de les seues xarxes corporatives o mitjançant consulta a les plataformes d'intermediació de dades o altres sistemes electrònics habilitats a aquest efecte.

Així, el fet de no aportar les dades o els documents que estan en poder de l'Administració no es configura solament com un dret dels interessats, sinó també com una doble obligació de totes les administracions: d'una banda, l'obligació de no requerir dades i documents ja aportats; i, d'una altra banda, l'obligació d'obtenir electrònicament aquests documents i dades que ja consten en qualsevol altra administració.

En compliment d'aquest precepte, la mateixa Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica està incloent en la sol·licitud de les ajudes al lloguer un annex I, l'apartat C del qual «Consulta interactiva» estableix:

D'acord amb el que es disposa en l'article 28 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques, en absència d'oposició expressa per part de la persona interessada i d'aquelles que conformen la unitat de convivència que signen en l'apartat B d'aquest formulari, l'òrgan gestor del procediment estarà autoritzat per a obtenir directament les dades dels documents elaborats per qualsevol administració i que per a aquest procediment són les indicades a continuació. En cas d'oposar-se al fet que l'òrgan gestor obtinga directament aquesta informació, haurà de manifestar-ho a continuació, i la persona estarà obligada a aportar els documents corresponents en els termes exigits per les normes reguladores del procediment.

I, entre les dades assenyalades, hi figuren aquelles relatives a la residència.

Atés que la interessada no es va oposar expressament a l'obtenció de dades per part de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, aquesta ha d'obtenir-les de l'administració corresponent a través del Centre de Transferència de Tecnologia o qualsevol altra plataforma per a l'obtenció de dades procedents d'altres administracions.

D'altra banda, el document que se sol·licitava havia sigut ja aportat per la interessada en l'exercici anterior, tal com assenyalava la Conselleria mateixa, per la qual cosa constava en els seus propis arxius.

Per tot això, recomanarem a la Conselleria que, com més prompte millor, estimara el recurs de reposició plantejat per la interessada contra la denegació de l'ajuda al lloguer per a joves de 2019 pel fet de no haver-hi aportat el certificat de convivència, atesa l'obligació de l'Administració d'obtenir directament les dades que es requereixen per a la tramitació de la sol·licitud d'ajuda, i el dret de la ciutadana a no aportar-les quan ja consten en l'administració actuant o hagen sigut elaborades per una altra administració.

Aquesta resolució no fou acceptada per la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, i el Síndic va arxivar l'expedient de queixa.

3.1.1 Dificultats per a obtenir documentació

Així mateix, les queixes referides a les dificultats per a l'obtenció de certificats d'empadronament han posat en evidència l'incompliment per part de les administracions dels principis d'eficàcia, simplicitat, claredat, proximitat i servei efectiu a la ciutadania, racionalització, celeritat i agilitat en els procediments, gestió electrònica, cooperació, col·laboració i coordinació entre les administracions.

Hem de recordar que les administracions estan obligades a relacionar-se electrònicament entre si a través de sistemes que faciliten la prestació conjunta de serveis a la ciutadania, però massa sovint això no és així. Aquest incompliment té conseqüències directes en les persones quan les administracions, sobretot l'estatal i l'autonòmica, els requereixen l'aportació de dades, com ara certificats relatius al padró d'habitants (per a la gestió de l'ingrés mínim vital, renda valenciana d'inclusió o dependència) que haurien d'estar al seu abast a través de les xarxes electròniques indicades. Això implica l'incompliment per part de l'Administració del seu deure de no requerir a les persones dades a què ha d'accedir de manera directa.

Sobre aquest assumpte hem tramitat queixes que finalment es van solucionar amb l'obtenció del document per part de les persones interessades. Entre aquestes queixes destaca la núm. 2001372, dirigida a l'Ajuntament de València, com a mostra de la dificultat per a accedir als serveis públics bàsics. Per complicacions en la tramitació de l'expedient, en el moment de redactar l'*Informe anual 2020* la queixa encara no té resolució.

Las associacions promotores de la queixa exposaven que les administracions locals, entre aquestes l'Ajuntament de València, no donaven resposta a les peticions d'alta en el padró d'habitants, formulades per persones en situacions d'especial vulnerabilitat —residents en infrahabitatges com ara barraques, caravanes, coves, etc., o fins i tot sense domicili— que la normativa reconeix com a llocs vàlids a l'efecte d'empadronament. El Síndic ha sol·licitat a l'Ajuntament de València informació sobre les sol·licituds presentades des del març de l'any 2015 i no ha obtingut cap resposta dins de termini.

3.1.2 Ajudes urgents a autònoms

En un altre sentit, també cal destacar com a significatius els problemes en relació amb les dificultats per a accedir als diferents serveis, programes o ajudes oferits per les administracions públiques. A aquesta qüestió es refereixen una sèrie de queixes presentades per diversos ciutadans i ciutadanes en relació amb la convocatòria d'ajudes urgents, amb motiu dels danys de la COVID-19 i a través del Decret 44/2020, de 3 d'abril, de la Generalitat, per a treballadors en règim d'autònoms. La convocatòria gaudia d'un important suport pressupostari, xifrat en més de 57 milions d'euros. Com a exemple d'això podem destacar la queixa núm. [2002181](#).

La primera qüestió rellevant és que el Decret imposava la presentació telemàtica de les sol·licituds en la seu electrònica de la Generalitat, fet que torna a portar a col·lació la tan al·ludida «bretxa digital» i els seus efectes. Tal com es va assenyalar al moment oportú

en les resolucions dictades, el dret de les persones físiques a triar entre mitjans electrònics o no per a comunicar-se amb les administracions, recollit en la Llei del procediment administratiu comú, podria estar sent vulnerat per la forma excloent d'articular les sol·licituds dissenyada en aquest Decret.

Amb tot, la incidència més greu es va produir amb la introducció d'un criteri d'última hora per a ordenar les instàncies, que no estava previst en les bases de la convocatòria. El mateix dia que s'iniciava el termini de presentació de sol·licituds es va dictar una resolució del director general de LABORA amb noves instruccions per a determinar la data de realització d'aquesta presentació. Aquesta resolució es va publicar aquell mateix dia en la pàgina web de LABORA, i es va produir la circumstància que el crèdit pressupostari es va esgotar a les 9.36 hores. Quan, l'endemà, es va publicar la resolució en el diari oficial la seua eficàcia era nul·la per falta de pressupost per a aplicar-hi. És a dir, només les persones que tingueren l'oportunitat de conèixer de manera immediata el canvi en el procediment van poder accedir a les ajudes abans que s'esgotaren.

Als motius assenyalats anteriorment es va afegir la negativa de l'Administració a publicar el llistat de beneficiaris de les ajudes, cosa que també va ser motiu de crítica en algunes de les queixes que van qüestionar l'aplicació del Decret 44/2020. La conclusió de les resolucions dictades pel Síndic assenyalava que aquestes irregularitats en el sistema que s'hi va aplicar podrien haver perjudicat justament aquells treballadors autònoms que més necessitaven les ajudes públiques.

3.2 Sanitat

Si la pandèmia provocada per la COVID-19 ha tingut la capacitat de sacsejar totes les nostres estructures administratives, econòmiques i socials, no hi ha dubte que el Sistema Nacional de Salut, en el seu conjunt, ha hagut d'afrontar un desafiament de caràcter més extraordinari encara.

En el nostre àmbit d'actuació aquest fet ha provocat que moltes de les mancances i febleses del sistema públic sanitari, que ja coneixíem i de les quals hem donat compte anualment en els nostres informes davant de les Corts Valencianes, s'hagen vist considerablement agreujades. Sense deixar de reconèixer l'important esforç que els professionals sanitaris han realitzat en tots els nivells assistencials, hem d'assenyalar l'evolució de les llistes d'espera en els centres hospitalaris i l'acompliment de l'atenció primària com els elements en què aquestes mancances s'han fet més paleses.

Considerem que la situació sanitària va tenir el seu punt d'inflexió a partir del mes de març de 2020.

Com és conegut, les complicacions en matèria d'assistència sanitària van començar al mes de març de 2020. L'11/03/2020, l'Organització Mundial de la Salut (OMS) va elevar la situació d'emergència de salut pública provocada per la COVID-19 al grau de pandèmia internacional, i el 14/03/2020, per Decret 463/2020, el Govern d'Espanya va declarar en tot el territori de la nació, per primera vegada, l'estat d'alarma.

Març i abril van ser mesos especialment durs per a una ciutadania confinada als seus domicilis, i per a un sistema sanitari públic desbordat i amb falta de mitjans.

En aquest període, conegut com la primera onada de la pandèmia, les queixes dels ciutadans es van centrar en l'atenció especialitzada, concretament en les denúncies per la interrupció dels tractaments mèdics, consultes amb els especialistes i també la suspensió de proves diagnòstiques i intervencions quirúrgiques. Aquestes circumstàncies estaven determinades per la sobtada i simultània aparició d'un important nombre de pacients greus que va saturar els serveis d'urgències, els llits d'aguts i els espais d'UCI. La forçosa mobilitat del personal sanitari va acabar afectant els centres d'atenció primària i l'eficàcia del seu funcionament.

Al mes de maig va començar un procés de desescalada i es va estabilitzar la situació dels hospitals, com també el nombre de nous contagis. Seguidament, una vegada expirada la vigència de l'estat d'alarma i les seues pròrrogues, es va iniciar el procés qualificat de transició cap a una «nova normalitat».

Tanmateix, quan acabà l'estiu es va produir l'inici de la segona onada de la pandèmia. En aquesta fase les queixes es van centrar, sobretot, en la situació de l'atenció primària, que hagué d'assumir més càrregues assistencials, com ara la tasca de vigilància epidemiològica, quan encara no s'havia recuperat de l'impacte de la primera onada.

En aquesta etapa van ser nombroses les queixes que afectaven els dos col·lectius que interactuen en l'àmbit de l'atenció primària: els ciutadans-pacients i els professionals. Els ciutadans ens traslladaven la seua experiència d'una atenció primària que aparentava haver deixat de tenir presència en el seu dia a dia, perquè resultava inaccessible, mentre que els professionals es referien al desgast i l'estrés davant d'una nova modalitat d'atenció sanitària no presencial, que havien de compaginar amb la resposta a la tasca derivada dels brots de coronavirus (que, entre d'altres, incloïa el rastreig, el control domiciliari i l'atenció als centres socials de caràcter residencial).

Des del començament de la pandèmia, les decisions adoptades per les autoritats sanitàries han sigut objecte de controvèrsia. La falta de criteris científics uniformes, una circumstància comprensible davant de l'aparició d'un nou agent infecciós, ha coincidit amb un insuficient grau d'institucionalització i, per tant, de coneixement públic dels equips tècnics que han assessorat els governants, de les seues reunions i dels seus acords o informes. Amplis sectors ciutadans han manifestat el seu desacord amb les mesures adoptades a cada moment, ara perquè les consideraven excessives, ara perquè, per contra, els semblaven insuficients.

Podem considerar significatives algunes queixes plantejades per representants públics que demanaven accés a informacions o dades de contingut epidemiològic o sanitari. Si l'opacitat en matèria d'informació pública resulta sempre qüestionable, ho és molt més quan el que es necessita és la complicitat de tota la societat i, destacadament, de les seues autoritats en tots els àmbits. Restringir la informació en aquestes circumstàncies esdevé, senzillament, inexplicable.

L'emergència sanitària nacional i internacional provocada per la COVID-19 comporta un repte majúscul per al sistema sanitari públic. En el moment de redactar aquest *Informe anual 2020* ens trobem en plena tercera onada de la pandèmia, fet que evidencia la capacitat d'extensió del problema. Estem davant de la major dificultat que han d'afrontar les administracions, els poders públics i la societat en el seu conjunt.

3.2.1 Atenció especialitzada. Interrupció dels tractaments mèdics i suspensió de proves i intervencions quirúrgiques

El passat 10/02/2020, el Síndic havia decidit emprendre una actuació d'ofici, la queixa núm. [2000508](#), sobre els recursos quirúrgics a la disposició de la Conselleria de Sanitat, l'activitat d'aquests i les llistes d'espera a què estava donant lloc, davant de les reiterades queixes de la ciutadania. Una vegada iniciada la tramitació de la queixa, la COVID-19 va adquirir la dimensió de pandèmia, cosa que aconsellà reconduir el plantejament inicial de la queixa d'ofici per a integrar en la seua anàlisi les noves circumstàncies condicionants de l'atenció especialitzada.

Tal com la Conselleria mateixa reconeix en el seu informe, la irrupció de la pandèmia havia donat lloc a la paralització de l'activitat quirúrgica programada i també del programa d'autoconcert i el de derivació de pacients, fet que va provocar un nou augment de les llistes d'espera i de la demora mitjana. A això calia afegir els temors i les dificultats de molts ciutadans, en diverses situacions de risc, per a posar-se en contacte

o acudir als centres sanitaris, el que donà lloc a un increment dels problemes generals de salut de la població, més enllà d'aquells relacionats directament amb el coronavirus.

El Síndic va concloure la seua anàlisi amb una recomanació a l'Administració sanitària dirigida a implementar de manera efectiva mesures de reforç, fonamentalment en relació amb la disponibilitat de professionals en un nombre suficient per a garantir el compliment dels principis de celeritat i eficàcia en l'assistència al pacient. De la mateixa manera, li recomanarem l'adopció de mesures organitzatives orientades a optimitzar l'ús de tots els mitjans, plans i programes sanitaris disponibles per a afrontar la nova situació.

Finalment, insistirem en la necessitat de mantenir en tot moment un grau d'informació suficient perquè els ciutadans pogueren conèixer la seua situació en les llistes d'espera i les possibles opcions quirúrgiques o d'atenció a les seues malalties. Com ja hem indicat, la sensació de desemparament davant de la falta de contacte o d'expectatives conegudes agreuja el sentiment d'angoixa i contribueix a la deterioració de la percepció del grau de benestar.

En aquest punt, com afirma el Defensor del Poble d'Espanya, cal una mica més de temps per a conèixer el vertader impacte que ha tingut la pandèmia en un problema crònic de la nostra sanitat: les llistes d'espera, atés el retard acumulat que existia abans de la crisi sanitària. Les demores en algunes especialitats són massa prolongades i, per això, cal preveure serioses conseqüències per a la salut dels ciutadans.

Como referíem anteriorment, durant la primera onada de la pandèmia van ser nombroses les queixes de la ciutadania en les quals els promotors denunciaven que el seu hospital i/o centre d'especialitats havia suspés una prova mèdica, tractament o intervenció quirúrgica.

Referent a això, podem destacar la queixa núm. [2001170](#), relativa a la suspensió d'una prova en cardiologia i la consulta del seguiment en cirurgia digestiva per part de l'Hospital Universitari del Vinalopó, com també la queixa núm. [2002113](#), el promotor de la qual denunciava la suspensió de la cita per part del Servei de Neurologia del Centre d'Especialitats El Grau a València.

Arribats a aquest punt, i immersos encara en la crisi sanitària, sembla evident que necessitarem molt més de temps per a conèixer el veritable impacte que tindrà la pandèmia en un problema crònic de la nostra sanitat, com ha sigut el de les llistes d'espera, atés el retard acumulat que existia abans de l'aparició del coronavirus. El creixement de les demores, en moltes especialitats, està resultant molt significatiu, cosa que fa preveure indesitjables conseqüències per als indicadors globals de salut si no es realitza un formidable esforç que haurà de ser sostingut en el temps.

3.2.2 Atenció primària. Problemes amb les cites telefòniques i telemàtiques, i amb la falta d'atenció presencial en els centres de salut i ambulatoris

Una vegada passada la primera onada de la pandèmia, començaren a augmentar considerablement les queixes basades en les dificultats dels ciutadans per a obtenir cites telefòniques i telemàtiques amb el seu centre de salut o ambulatori, com també per la falta d'atenció de caràcter presencial.

En aquest sentit, resultava especialment preocupant la situació del col·lectiu de persones majors. Aquest sector de la població concita la majoria de les necessitats d'atenció primària i estava sent colpejat amb especial duresa pel virus, d'acord amb les dades que es feien públiques. Si bé tots érem conscients que les necessitats d'atenció primària de proximitat d'aquest col·lectiu no podien quedar desateses, hem de destacar les enormes barreres que per a això han significat els deficients sistemes d'atenció telefònica i telemàtica arbitrats. Moltes persones majors han acabat fent interminables cues a les portes dels centres de salut, davant de la impossibilitat d'aconseguir algun contacte telefònic després d'innombrables intents. No han sigut moments gens fàcils per al benestar d'aquestes persones ancianes.

Sense perjudici de la tramitació individual de les queixes presentades, la situació de l'atenció primària a la Comunitat Valenciana motivà l'inici de la queixa d'ofici núm. [2002004](#) al mes de juliol. Després de la seua instrucció, dictàrem la corresponent resolució dirigida a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Gran part del contingut d'aquesta resolució es troba reproduït en les respostes que la institució va donar a les múltiples queixes individuals interposades pels ciutadans.

En la queixa el Síndic posava l'accent en la necessitat d'adoptar mesures organitzatives suficients, orientades a promoure els aspectes de proximitat i propinqüitat que han de caracteritzar aquesta fase de l'atenció sanitària. D'igual manera, s'hi recomanava donar publicitat suficient als criteris d'organització i funcionament dels centres d'atenció primària, com també concretar i unificar els protocols i instruments d'actuació perquè la ciutadania els poguera entendre millor.

La resolució destacava la necessitat de prioritzar l'atenció presencial per a la població més fràgil o vulnerable, sense oblidar l'exigència de coordinar l'actuació dels diferents equips i serveis per a l'atenció en centres de serveis socials de caràcter residencial, on es concentra la major part de la població especialment vulnerable al virus.

També hi hagué una recomanació específica que exhortava a reforçar els mitjans telefònics i telemàtics, els quals s'havien mostrat clarament insuficients per a satisfer les necessitats col·lectives al llarg de la pandèmia.

Finalment, i com a revers de la situació dels pacients, la resolució es complementava amb una sèrie de recomanacions dirigides a millorar les condicions de treball del personal sanitari, fet que també havia sigut objecte d'estudi en altres queixes tramitades a instàncies dels professionals mateixos.

Així mateix, els professionals d'aquest nivell assistencial s'han referit en algunes queixes al desgast i l'estrés suportats davant d'una nova modalitat d'atenció sanitària no presencial. Com a exemple d'això es pot consultar la queixa núm. [2002974](#), en la qual professionals d'un centre de salut denunciaven la decisió de l'Administració sanitària, al començament i durant tota la pandèmia, d'encomanar-los l'atenció a pacients d'un altre centre sanitari. En la seua queixa sol·licitaven disposar d'un espai digne per a desenvolupar la seua labor assistencial, alhora que valoraven el minvament de la qualitat provocat en la seua labor, i es feien ressò de les dificultats dels usuaris per al contacte telefònic i de les llargues cues produïdes en l'accés al centre.

3.2.3 Queixes relacionades amb l'obligatorietat de l'ús de màscares i altres mesures adoptades per les autoritats sanitàries

Són nombroses les queixes que s'han tramitat davant del Síndic motivades per decisions de les autoritats sanitàries que, d'una manera o d'una altra, han condicionat les activitats de la ciutadania: des de l'ús obligatori de les màscares i les seues excepcions fins a les normes que han regit l'obertura de centres i establiments de tota mena. Moltes de les mesures adoptades han sigut qüestionades pels afectats.

Algunes queixes van perdre el seu objecte quan, a causa de l'evolució de la pandèmia, es van modificar les normatives de les quals portaven causa; d'altres continuen la seua instrucció en el moment de redactar aquest *Informe anual 2020* i, en el cas d'alguna queixa, com ara la núm. 2002710, tramitada davant de la impossibilitat d'aconseguir un certificat mèdic d'exempció per a l'ús de la màscara a causa de les dificultats de contactar amb el facultatiu, no calgué emetre resolució perquè la Conselleria va habilitar un model de declaració responsable per a poder justificar l'excepció.

Pel que fa a aquest tipus de queixes, en línies generals i sense perjudici del que ja s'ha exposat en la introducció d'aquest *Informe anual 2020*, cal reiterar que la nostra institució no té facultats ni competència tècnica per a entrar a discutir les mesures concretes adoptades per les diverses administracions que, com la sanitària, l'educativa i d'altres, disposen en les seues plantilles de tècnics i facultatius suficients per a donar suport a les normatives que s'han aprovat progressivament. En aquests supòsits el Síndic pot atendre les denúncies relatives a la falta de resposta motivada a les peticions, la vulneració dels procediments d'aprovació de les mesures, la falta de respecte als mecanismes de participació dels afectats o l'absència de publicitat suficient respecte de les obligacions de la ciutadania. En tots aquests casos el Síndic ha resolt amb un recordatori de les seues obligacions legals a les administracions. Quan les queixes s'han plantejat per discrepàncies fonamentades en raons de caràcter tècnic-facultatiu, el defensor ha comunicat la seua impossibilitat d'actuar-hi, de forma raonada.

3.2.4 Demora en la realització de les proves diagnòstiques PCR i retard en l'obtenció de resultats

Les demores en la realització dels tests PCR i el retard en l'obtenció del resultat d'aquests ha provocat que alguns ciutadans es dirigisquen a aquesta institució a fi de plantejar la seua queixa. En molts casos, la situació d'aïllament domiciliari, quan es desconeix si s'està o no infectat de COVID-19, genera una comprensible sensació d'angoixa i inquietud; una sensació que es troba exacerbada davant de les dificultats per a accedir als centres sanitaris de manera telefònica o telemàtica.

Tant les indicacions com els protocols per a la realització de test de coronavirus han sigut canviant al llarg de la pandèmia, tal com ha informat la Conselleria en queixes com la núm. [2001122](#), fet que ha desorientat encara més els ciutadans. En aquesta queixa el promotor concloïa amb la denúncia del fet que l'actuació de l'Administració, per a ell incomprendible, li havia acabat provocant un autèntic problema «en l'àmbit psicològic» amb episodis de por fins i tot per a eixir al carrer. En la seua resolució el Síndic va concloure amb la recomanació a la Conselleria que establira un diagnòstic i tractament per al denunciante.

3.2.5 Mesures de protecció del personal que presta serveis en institucions sanitàries

Com ja s'ha assenyalat, la ràpida expansió del nombre d'afectats per la pandèmia que hagueren de ser atesos pel sistema sanitari, amb greu risc de contagi per als seus professionals, va evidenciar la mancança d'elements materials de protecció de què es disposava davant del virus. L'escassetat d'equips de protecció individual (EPI) durant les primeres setmanes de la crisi sanitària, amb un mercat mundial tibant al límit, va condicionar en gran manera la seua gestió. Aquest fet va donar lloc a la presentació de diverses queixes per part de diverses organitzacions representatives dels treballadors sanitaris, alarmats davant dels riscos de seguretat i salut que estaven corrent.

En la queixa núm. [2001054](#), una de les primeres tramitades sobre el tema, la persona representant dels treballadors manifestava que havia dirigit diversos escrits a la Conselleria de Sanitat, fins i tot en períodes anteriors a l'esclat de la pandèmia, i que no havia rebut la preceptiva resposta expressa per part de l'Administració. En la tramitació de l'expedient, l'Administració sanitària va remetre un extens informe en el qual exposava, en essència, que des del moment en què a escala internacional es va declarar l'emergència sanitària es van adoptar mesures preventives i d'informació, de conformitat amb el procediment d'actuació per als serveis de prevenció de riscos laborals davant de l'exposició al SARS-CoV-2, emés pel Ministeri de Sanitat el 15/02/2020.

D'acord amb aquesta informació, en aquestes mesures s'establien els diferents escenaris d'exposició, els requisits i les característiques tècniques dels equips de protecció individual, i s'impartien instruccions, tant amb caràcter general com específiques, per a empreses de neteja i transport sanitari. Així mateix, s'informava que des del 31/03/2020 es remetia diàriament a totes les organitzacions sindicals amb representació en les institucions sanitàries detall del nombre de personal al servei d'aquestes afectat per

coronavirus, tant per departaments com del personal en quarantena. En definitiva, la Conselleria de Sanitat considerava que s'havia donat tota la informació requerida i, en conseqüència, s'havien de considerar contestats els escrits presentats per l'organització representada per l'autor de la queixa, en condicions d'igualtat amb la resta de les organitzacions sindicals.

Mitjançant una àmplia resolució, el Síndic, a banda d'assenyalar l'obligació legal de donar resposta expressa i directa a tots els escrits presentats per qualsevol ciutadà, recordava a la Conselleria els deures legals de protecció envers el seu personal, de conformitat amb el que es preveu en la legislació sobre prevenció de riscos laborals, i l'instava a garantir la suficiència d'equips de protecció adequats per a prevenir els riscos de contagi. La resolució del Síndic va ser acceptada per l'Administració.

3.2.6 Falta d'informació als ajuntaments sobre la seua situació en relació amb l'evolució de la pandèmia provocada per la COVID-19

El 15/03/2020 iniciàrem la tramitació de la queixa núm. 2001333, presentada per la portaveu del Grup Parlamentari Popular de les Corts, que es feia ressò del malestar de diversos alcaldes davant de la falta de resposta a les sol·licituds d'informació, dirigides a les autoritats sanitàries. La informació sol·licitada es referia a la situació epidemiològica dels seus respectius municipis i es justificava en la necessitat d'adoptar les mesures apropiades en la gestió dels serveis públics sota la seua direcció. En la queixa se sostenia que els responsables dels departaments de salut i els alts càrrecs de la Conselleria havien rebut instruccions per a oferir, exclusivament, dades de caràcter provincial.

El 09/06/2020 rebérem un informe de l'Administració sanitària en el qual es comunicava que les dades sol·licitades es trobaven a la disposició de qualsevol persona, en format reutilitzable, a través del portal GVAOberta. L'informe no donava compte de la data en què aquesta informació havia començat a ser publicada.

En el tancament de la queixa el Síndic va voler destacar la importància de compartir la informació pública entre les diferents entitats territorials, a fi de garantir l'encert i l'oportunitat de les mesures que cal adoptar de manera coordinada.

3.3 Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors

3.3.1 Serveis socials

La pandèmia provocada per la COVID-19 ha complicat molt el funcionament ordinari de les administracions públiques i, en conseqüència, els drets dels ciutadans han resultat seriosament afectats, especialment aquells relacionats amb els serveis socials, tant generals com especials.

L'estat d'alarma i les seues conseqüències sanitàries, econòmiques i socials han intensificat la situació de pobresa i exclusió que estaven vivint un nombre important de persones, alhora que ha augmentat el nombre de persones que necessiten, i necessitaran, l'atenció dels serveis socials.

Per a atendre aquestes situacions d'emergència moltes administracions públiques han desplegat diverses ajudes dirigides a cobrir les necessitats bàsiques de les persones (alimentació, productes d'higiene, serveis com ara llum, aigua, gas, pagament de lloguer, etc.).

La gestió d'aquestes prestacions s'ha de realitzar a través dels serveis socials municipals d'atenció primària que, tot i haver sigut considerats serveis essencials, han tingut grans dificultats per a una gestió àgil de les prestacions arbitrades. Les limitacions que ja arrossegaven aquests serveis d'atenció primària, prèvies a la declaració d'estat d'alarma, tenen el seu origen, segons els professionals mateixos, en la gran quantitat de competències que els han anat assignant en els últims anys. Si bé aquestes noves competències han estat acompanyades d'importants increments pressupostaris, no s'ha aconseguit, fins avui, l'estabilització de plantilles que permetria una nova organització dels serveis socials d'atenció primària, tot adequant-les a les noves necessitats socials que s'estan agreujant com a conseqüència de la situació d'alarma sanitària.

Aquesta dificultat dels serveis públics per a garantir de manera àgil i efectiva les prestacions previstes que atenguen les situacions d'emergència social ha provocat, com a contrapartida, una importantíssima activació del teixit social comunitari.

Durant l'estat d'alarma hem vist com les entitats privades del sector social, tant de caràcter no lucratiu com empresarial, han redoblat els seus esforços i han ampliat substancialment la cobertura de necessitats essencials en els col·lectius més vulnerables.

Igualment cal destacar la importantíssima mobilització de col·lectius ciutadans (associacions de veïns, parròquies, grups de nova configuració, etc.) que, de manera solidària, han demostrat una capacitat organitzativa i de resposta que ha resultat indispensable per a l'atenció a les persones en situació de major risc. Tota aquesta iniciativa solidària ha treballat de manera conjunta amb els serveis socials de les entitats locals que han coordinat, en major o menor mesura, les seues actuacions.

No obstant això, són moltes les persones que al llarg del 2020 havien de ser ateses i han vist estavellar-se la seua necessitat davant de barreres de difícil superació. Entre aquestes dificultats, destaquem les següents:

Complexitat d'accés, a través de la cita prèvia, per a acudir a les oficines administratives i obtenir informació o orientació sobre ajudes socials

Les demores en les cites per a ser atesos en centres municipals de serveis socials han sigut bastant generalitzades. El Síndic de Greuges va plantejar queixes d'ofici sobre aquest problema. Les queixes obertes feien referència a l'Ajuntament d'Alacant, en la queixa núm. [2001297](#), i l'Ajuntament de València, en la queixa núm. [2002168](#). En tots dos casos es va comprovar l'existència d'importants retards per a rebre atenció dels serveis socials. En el cas d'Alacant, per exemple, les demores arribaven als 10 mesos. Si bé és cert que els ajuntaments analitzats van establir procediments de xoc per a poder filtrar les urgències, en situacions com les viscudes durant la pandèmia, aquestes mesures van resultar clarament insuficients.

Dificultats de coordinació entre els serveis socials d'atenció primària i les entitats sense ànim de lucre i la iniciativa social

En el cas de l'Ajuntament d'Alacant, com es pot comprovar en la resolució de la queixa indicada en l'apartat anterior, i segons denunciaven les entitats sense ànim de lucre i d'iniciativa social, no se'ls prestava el suport necessari ni s'estava tenint en compte la seua labor social, en circumstàncies tan difícils com els primers moments de la declaració d'estat d'alarma sanitària.

Impossibilitat de relacionar-se electrònicament amb l'Administració per falta de mitjans o de coneixements, l'anomenada «bretxa digital»

Durant molts mesos, la saturació de les línies telefòniques o la falta de resposta de l'Administració en aquesta via només deixava com a alternativa la comunicació digital, un camí que és alié per a una part important de la societat actualment i, de manera singular, per a les persones més vulnerables, ja siga per falta de coneixements, ja siga per falta de mitjans. Aquestes circumstàncies provocaven gran preocupació i desesperança en les persones que requerien ajudes immediatament i no podien retardar mesos el seu contacte davant de la falta d'ingressos o estalvis.

Retards en la tramitació i resolució dels procediments administratius per falta de personal o excés de treball

A causa d'una major demanda d'ajudes socials, s'han aguditzat els problemes en els retards en la tramitació i resolució dels expedients de dependència, de renda valenciana d'inclusió i en l'obtenció de certificats de grau de discapacitat especialment, com es detallarà posteriorment.

Requeriments improcedents de documentació als sol·licitants, quan aquesta informació ja està en poder de les administracions públiques, cosa que dilata el procediment i exacerba l'administrat.

Dificultats per a accedir a la informació sobre l'estat de tramitació dels seus expedients, no sempre fàcil ni ràpida.

3.3.2 Lluita contra la pobresa i l'exclusió social

Al llarg de l'any, les prestacions econòmiques d'emergència que habiliten els ajuntaments, l'ajuda autonòmica de renda valenciana d'inclusió i la de caràcter estatal d'ingrés mínim vital han sigut els recursos sol·licitats per les persones més vulnerables, encara que accedir-hi resultava complex i es retardava molt en el temps, més del que les persones suportaven i del que les lleis permetien.

A més, la situació de desocupació creixent i l'increment del nombre de famílies en situació de vulnerabilitat, motivats principalment per la pandèmia, va provocar un augment considerable de les sol·licituds d'ajudes d'emergència municipals, que havien de ser tramitades en paral·lel a les ajudes ordinàries, tot minvant gran part del pressupost municipal en demorar-se les resolucions de renda valenciana d'inclusió o d'altres d'àmbit estatal. A més, aquesta doble tramitació col·lapsa molts serveis socials municipals.

Renda valenciana d'inclusió

La gestió de la renda valenciana d'inclusió ja tenia moltes dificultats abans que es produïra l'estat d'alarma. Però lluny de resoldre's o millorar-se aquesta situació, durant la pandèmia hem vist com empitjorava.

Les demores dels serveis socials municipals a tramitar les sol·licituds i elaborar els informes-proposta, que són preceptius i vinculants perquè la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives puga resoldre els expedients, s'han mantingut i fins i tot han augmentat. En la queixa núm. [2000403](#) l'Ajuntament va tardar 11 mesos a emetre l'informe-proposta i la Conselleria va resoldre l'expedient després d'uns altres 16 mesos de tramitació, 27 mesos en total quan la llei hi fixa un termini màxim de 6.

El Síndic de Greuges recomana en les seues resolucions a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que revise i avalue el procediment tècnic administratiu actualment implantat per a la resolució d'expedients de renda valenciana d'inclusió, a fi d'aconseguir que es resolguen les sol·licituds en els terminis legalment establits.

Durant el període de confinament, després de la primera declaració d'estat d'alarma, la Conselleria va sol·licitar als ajuntaments llistats prioritzats d'aquelles sol·licituds que es trobaren en una situació d'especial vulnerabilitat. El Síndic de Greuges ha tramitat queixes, com per exemple la núm. [2001648](#), en les quals s'han constatat demores de fins a 14 mesos en la resolució d'expedients que havien sigut inclosos en aqueixos llistats de prioritjació, la qual cosa evidencia la poca utilitat d'aquests.

En la queixa núm. [2001311](#) el promotor ens informava que havia presentat la sol·licitud de renda valenciana d'inclusió al maig de 2019. L'Ajuntament va emetre el preceptiu i vinculant informe-proposta al febrer de 2020, nou mesos després. Davant de la situació provocada per la COVID-19, l'Ajuntament va incloure al maig de 2020 l'expedient en el llistat que remet als serveis territorials de la Conselleria per a la seua priorització per especial vulnerabilitat. Els serveis territorials de la Conselleria van resoldre l'expedient a l'octubre de 2020, 17 mesos després d'haver sigut sol·licitat i cinc mesos després d'haver sigut prioritzat.

Amb caràcter general, i amb motiu del caràcter positiu del silenci administratiu, el Síndic de Greuges sol recomanar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que resolga d'ofici tots aquells expedients en què han transcorregut més de sis mesos des que van ser iniciats i que continuen sense ser resolts, com vam fer en la queixa núm. [2001043](#).

En el Síndic de Greuges s'han rebut algunes queixes referides a la demora a resoldre també les prestacions d'emergència, per a les quals es va dotar els ajuntaments d'una línia pressupostària específica. La majoria han sigut queixes referides a demores en la resolució dels expedients de renda valenciana d'inclusió.

Així, en la queixa núm. 2001377 la ciutadana es va dirigir al Síndic de Greuges per comunicar-nos que tenia pendent de resoldre una sol·licitud de renda valenciana d'inclusió, i que havia sol·licitat l'ajuda d'emergència per la COVID-19 al seu ajuntament, però que tampoc estava sent resolta de manera àgil. Després de reunir els informes de les administracions implicades, es va comprovar que la renda valenciana d'inclusió va ser resolta 15 mesos després d'haver sigut sol·licitada i la prestació d'emergència per la COVID-19 va ser resolta al mes d'haver sigut sol·licitada, per un import de 250 euros.

Respecte de l'específica gestió de la renda valenciana d'inclusió, el Síndic de Greuges ha tramitat d'ofici la queixa núm. 2001887 i la queixa núm. 2003383.

La primera queixa d'ofici sobre RVI, la queixa núm. 2001887, va tenir la següent justificació:

Cada vegada més sovint, persones sol·licitants de l'ajuda de renda valenciana d'inclusió ens manifestaven la seua sorpresa per no rebre, prèviament o de manera simultània a l'ingrés de la prestació, la resolució en la qual s'aprova formalment aquesta ajuda. També, encara que en un nombre menor, aquesta circumstància s'estava reproduint en el pagament a hereus de responsabilitats patrimonials en expedients de dependència.

No hi ha dubte de la importància que té per a la persona interessada el fet de disposar de la resolució, amb la qual poder, no sols acreditar l'aprovació de l'ajuda, sinó comprovar la quantia realment aprovada, els diferents conceptes, la data de la meritació, les prestacions rebudes per demora, etc., i, sobretot, ser informada de com pot recórrer aquesta resolució, si escau.

En el seu informe, entre altres consideracions i després de reconèixer la irregularitat que aquest fet significa, la Conselleria ens va indicar que incidiria especialment en el

compliment del procediment, de manera que els expedients es resolguen i es notifiquen amb la menor diferència possible entre ells.

Respecte de la segona, la queixa núm. 2003383 (actualment en tràmit), s'estan abordant totes aquelles disfuncions i problemes que, des d'aquesta institució i des dels serveis socials municipals, s'han detectat durant els últims mesos en la gestió i tramitació de la renda valenciana d'inclusió. Per a això s'han recollit informes tant de la Conselleria com d'un important nombre de municipis —administracions col·laboradores en aquest procediment.

A més, s'han continuat observant els següents problemes en la gestió de la renda valenciana d'inclusió:

Impossibilitat d'introduir en la gestió de la renda valenciana d'inclusió noves situacions (modificacions) previstes en la llei per inadequació de l'aplicatiu informàtic

Les persones promotores de les queixes es dirigeixen al Síndic de Greuges i indiquen que són perceptores de la RVI i han notificat a la Conselleria variacions substancials en la seua situació econòmica, en la composició de la unitat familiar o d'altres, que haurien de donar lloc a la variació en la quantia de la prestació assignada, però la Conselleria demora la regularització de l'expedient.

Aquesta variació pot comportar l'augment de la prestació, però també pot implicar la seua minoració.

En el primer cas, el perceptor de la prestació ha d'esperar un temps excessiu fins que es dicta la nova resolució que modifica la quantia de la prestació, i percep amb efectes retroactius la quantia deguda.

En el segon supòsit, quan la variació implica una minoració de la prestació, també es demora la nova resolució i, a més, l'Administració ha d'iniciar un procediment de reclamació al ciutadà per a aconseguir la devolució de les quanties indegudament percebudes, amb el perjudici que això implica per a unitats familiars que es troben en situació d'extrema necessitat i que no han tingut capacitat d'estalviar les prestacions ingressades indegudament.

El Síndic de Greuges recomana en les seues resolucions a la Conselleria que realitze les accions necessàries per a adequar l'aplicació informàtica a tots els supòsits previstos en la llei, després de més de tres anys de la seua entrada en vigor.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en comunicacions realitzades a partir del setembre de 2020, ens està informant que ha resolt les dificultats en l'aplicatiu informàtic, causa de la impossibilitat d'introduir variacions en els expedients de RVI. Malgrat aquesta informació, la Conselleria també indica que els expedients afectats no es resoldran de manera immediata, sinó per rigorós ordre cronològic. Vegeu-ne, com a exemple, les queixes núm. [2003101](#) i [2002053](#).

Renúncia a una prestació assignada i falta de suport econòmic a causa de demores en la tramitació de nova sol·licitud

En la queixa núm. [2001574](#) la promotora de la queixa (família monoparental amb fill a càrrec) va renunciar a la prestació de renda de garantia d'ingressos mínims que estava percehent per a poder sol·licitar la renda de garantia d'inclusió social. Després de la renúncia es va interrompre el pagament de la prestació concedida, però la resolució de l'expedient es demorava 10 mesos en el moment d'emetre les nostres recomanacions a l'Administració.

Concessió d'una altra prestació a perceptors de RVI: extinció / suspensió

És molt freqüent que les persones sol·liciten la renda valenciana d'inclusió i, amb posterioritat i davant de la demora a resoldre's aquests expedients, sol·liciten altres prestacions del sistema contributiu, especialment la renda activa d'inserció (RAI). Habitualment, les persones sol·licitants comencen a percebre aquesta última prestació abans que la RVI. La incompatibilitat entre prestacions produeix diferents situacions:

- Desestimació de la sol·licitud de renda valenciana d'inclusió (vegeu la queixa núm. [1902565](#))
- Extinció /suspensió sense notificació (vegeu la queixa núm. [2002249](#))

Encara que la RAI es resol per un període d'11 mesos, la Conselleria emet resolucions d'extinció, a pesar que per a aquesta decisió es requereix un període de 12 mesos d'incompatibilitat. Segons informes de la Conselleria i d'alguns ajuntaments afectats, l'aplicació informàtica no permet enregistrar l'estat de suspensió, per aquest motiu s'opta irregularment per l'extinció, mentre desenvolupen una solució.

En la queixa núm. [2002249](#) (ja citada), des del Síndic de Greuges recomanarem a la Conselleria que deixara sense efecte la resolució d'extinció emesa i dictara una resolució de suspensió pel període que va estar vigent la RAI. Amb posterioritat, si escaiguera, hauria d'alçar la suspensió i continuar abonant la renda valenciana d'inclusió.

No resolució d'expedients a persones estrangeres que tenen el passaport com a únic document d'identificació

Aquestes persones van veure com resultava impossible la resolució de les seues sol·licituds, malgrat reconèixer-los el dret. Aquesta impossibilitat estava motivada per problemes de tipus informàtic i administratiu que es van prolongar durant tres anys. En els últims informes de 2020, la Conselleria ha informat de l'esmena dels problemes que impediien la resolució d'aquests expedients.

El 26/11/2020 vam tenir coneixement de la resolució i pagament de la renda valenciana d'inclusió a la persona promotora de la queixa núm. [1902821](#), resident a Benicarló (Castelló), que es trobava en la situació descrita en aquest apartat. No obstant això, a la fi del mes de desembre els serveis socials municipals ens van comunicar que l'abonament de les prestacions s'havia interromput.

Sol·licituds de pensions no contributives en les modalitats d'invalidesa o jubilació

Finalment, i dins d'aquest apartat, relatiu a la supervisió i investigació de les mesures impulsades contra la pobresa i l'exclusió social, hem de referir-nos a les queixes rebudes per la demora a resoldre dins de termini els expedients de sol·licitud de pensions no contributives en les modalitats d'invalidesa o jubilació.

Reiteradament, després de comprovar que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha excedit el termini de resolució dels expedients denunciats, el Síndic de Greuges ha emés resolucions en les quals recomanava, entre altres coses, la urgent resolució dels expedients.

En la queixa núm. [2000886](#) la Conselleria havia demorat 13 mesos la resolució d'una pensió no contributiva, i havia ultrapassat 10 mesos el termini màxim de tres mesos fixat legalment.

En alguns dels expedients de queixa oberts per demores en la resolució de la pensió no contributiva per invalidesa comprovem que el motiu de la demora era la falta de resolució en termini del certificat de discapacitat (document preceptiu per a la resolució estimatòria de la PNC d'invalidesa), i que és un altre dels problemes que abordem en aquest *Informe anual 2020*, i de forma reiterada els anys anteriors.

En aquests casos, el Síndic recomana en les seues resolucions la urgent resolució de reconeixement de grau de discapacitat i, si escau, la immediata resolució de la pensió no contributiva, com en la queixa núm. [2000878](#).

3.3.3 Atenció a la dependència

Una vegada transcorreguts 14 anys des de l'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, que ha sigut sotmesa a successives reformes que han redissenyat, tant les prestacions i els recursos que oferia la llei, com les seues característiques i les de les persones usuàries, després de modificar-se competències interadministratives i de contínues reivindicacions d'un millor finançament de les diferents administracions implicades i a banda de no poques normes autonòmiques que han desenvolupat el sistema, encara avui les queixes presentades en aquesta institució relatives al sistema relacionat amb la dependència són una de les tipologies més nombroses.

La pandèmia provocada per la COVID-19 ha incidit negativament en la vida de les persones dependents. No sols en aquelles que viuen en centres residencials, la problemàtica de les quals serà abordada posteriorment en aquest Informe anual, sinó en totes les que resideixen als seus domicilis i que esperaven una especial atenció quan més ho necessitaven.

Referent als expedients de dependència, l'acumulació de treball i les contingències que, en matèria de personal, han hagut d'afrontar els serveis socials municipals, com també la impossibilitat de realitzar la valoració domiciliària a causa del confinament (valoració

de grau i informe social d'entorn), han empitjorat les demores ja existents en la gestió d'aquests expedients. A tall d'exemple destaquem les queixes núm. [2003321](#) i [2002114](#).

Algunes queixes, presentades per persones amb una dependència ja reconeguda, es referien als problemes que els ha provocat la suspensió del servei d'atenció domiciliària per part de les empreses acreditades durant la pandèmia. El servei va quedar suspès al març/abril de 2020 i l'atenció i les cures va recaure, en la majoria de casos, en familiars (curadors no professionals), mentre deixaven de percebre la prestació vinculada al servei d'ajuda a domicili (PVS-SAD) que no se substituïa per una altra. Aquest va ser el cas de la queixa núm. 2002091, en la qual a l'abril de 2020 se suspenia l'assistència domiciliària sense contrapartida.

Una altra conseqüència de la COVID-19 va ser el retard en l'ingrés en centres residencials de les persones dependents en compliment del PIA. Després de la llarga espera per a l'aprovació del PIA ara havien d'esperar que les residències els permeteren ingressar-hi.

En la queixa núm. [2000081](#), després de dos anys d'espera, es va aprovar a la persona dependent el PIA que reconeixia el dret al servei d'atenció residencial el 09/03/2020, per la qual cosa es va suspendre la PVS-SAD que percebia. No obstant això, per motius de seguretat sanitària no va poder ingressar en la residència assignada i la Conselleria va haver d'iniciar un procediment d'ofici, que calia tramitar amb caràcter preferent, per a reconèixer els drets econòmics derivats de l'atenció que ha rebut la persona dependent des de la data en què va deixar de percebre la prestació que tenia reconeguda anteriorment fins a la data de recepció del servei d'atenció residencial que li ha sigut reconegut, tot recollint la documentació necessària. Al novembre de 2020 la filla de la persona dependent ens va comunicar que la seua mare havia mort i que no s'havia resolt el procediment iniciat «amb caràcter preferent», per la qual cosa ara havien d'iniciar un nou procediment instat pels hereus.

Sens dubte, les greus demores de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a aprovar les resolucions PIA són, un any més, el principal motiu de queixa davant d'aquesta institució en aquesta matèria. De vegades es justifica el retard de la tramitació dels expedients per desajustaments vinculats a la pandèmia (baixes laborals, dificultats de desplaçaments, visites no recomanables, etc.), però en gran part d'aquests casos ja s'arrossegava una gran demora quan es va decretar l'estat d'alarma, i aquest fet va contribuir a augmentar el problema.

Les reiterades queixes sobre aquesta qüestió poden resumir-se en la queixa núm. 2002054, que iniciàrem d'ofici al juny del 2020, perquè respon a moltes de les situacions que hem conegut en aquest any. A través d'un mitjà de comunicació, vam tenir coneixement de la greu demora en la resolució de l'expedient de dependència d'un ciutadà, de 98 anys d'edat, resident a València.

Segons la notícia i la informació facilitada a aquesta institució per la seua família, la persona dependent va sol·licitar el reconeixement de la seua situació de dependència el 18/09/2018 i fins al moment d'interposar la queixa, al juliol de 2020, una vegada transcorreguts més de 22 mesos, el ciutadà ni tan sols havia sigut valorat pels serveis socials municipals de València al seu domicili. La persona dependent havia manifestat la

seua preferència per una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i de suport a curador no professional. El seu estat de salut s'havia agreujat des de feia mesos, per la qual cosa necessitava l'atenció d'una curadora externa i les cures en l'entorn familiar.

La Conselleria ens va comunicar el 06/10/2020 que, amb data 31/08/2020, havia resolt el PIA en el qual es reconeixia a la persona dependent el dret a una prestació econòmica per a cures en l'entorn familiar i suport a curadors no professionals amb una quantia mensual de 387,64 euros i data d'efectes des del dia 19/03/2019.

Així mateix, es van detallar les dates de tot el procediment:

- Sol·licitud de l'interessat: 18/09/2018
- Enregistrament de la sol·licitud: 22/07/2019
- Valoració i informe social: 04/08/2020
- Dictamen tècnic: 05/08/2020
- Resolució de grau: 21/08/2020
- Resolució d'aprovació del PIA: 31/08/2020.

Davant d'aquest informe, vam tancar aquest expedient de queixa el 21/10/2020 en comprovar que, després d'iniciar des d'aquesta institució aquesta queixa d'ofici, i després de la divulgació dels fets en els mitjans de comunicació, en un mes exacte, i precisament durant el mes d'agost, es va realitzar la valoració de la persona dependent, es va elaborar l'informe social, es va realitzar el dictamen tècnic, es va aprovar la resolució de grau i es va aprovar igualment la resolució PIA, de manera que s'hi visualitzava una ràpida i sorprenent coordinació entre les dues administracions implicades, que no s'havia produït en els 23 mesos anteriors, i que tampoc es produeix en moltíssimes altres queixes similars plantejades.

L'informe de l'Ajuntament de València, rebut el 26/10/2019, ratificava les dades aportades per la Conselleria i evidenciava que, en aquest cas, va ser l'Administració local la major responsable de la demora d'aquest expedient, perquè va tardar 10 mesos a enregistrar la sol·licitud i uns altres 12 mesos a realitzar la valoració, que no es va dur a terme fins que iniciàrem la queixa d'ofici.

No obstant això, el 25/10/2020, quasi dos mesos després d'aprovar-se el PIA, la persona dependent va morir sense haver percebut la prestació econòmica reconeguda. Per tant, després d'esperar 25 mesos una resposta efectiva de l'Administració, ara correspon als hereus iniciar un nou procediment de reclamació dels drets econòmics de la persona dependent amb una previsible duració de més de tres anys, segons les dades que manegem en aquesta institució. Per tant, a la primera demora de 23 mesos que va patir la persona dependent, se'n sumarà ara una de nova que recaurà sobre els hereus.

D'altra banda, un any més hem comprovat que la modificació del procediment de tramitació, gestió i resolució dels citats expedients 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, no ha aconseguit agilitar la resolució dels expedients i, tanmateix, ha representat un sobrepés recaigut en els serveis socials municipals.

Aquests serveis locals expressen constantment a aquesta institució la falta de correlació entre l'assumpció de majors tasques i responsabilitats per la seua part, i el finançament i suport oferits per part de la Generalitat, que resulten insuficients. Són freqüents les queixes en les quals es constaten dos anys d'espera perquè una persona siga valorada pels grans ajuntaments, especialment els de València i Alacant, encara que també els d'altres grans ciutats.

En la queixa núm. 2001898 l'Ajuntament d'Alacant justificava aquestes demores per la «falta de mitjans humans en els serveis socials necessaris per a l'atenció de la demanda social a la ciutat d'Alacant, que s'ha incrementat de manera exponencial com a conseqüència de la pandèmia COVID 19», i apuntava al fet que «la subvenció de la CIPI, destinada al finançament de personal, resulta insuficient, unit al fet que el seu reconeixement a través de la corresponent resolució és tardana, la qual cosa impedeix la contractació del personal al començament de l'any i obliga a la finalització de la contractació el 31 de desembre». De fet, com a acreditació d'aquesta afirmació cal dir que la resolució de subvenció referida es va signar enguany entre aquest Ajuntament i la Conselleria el 31/07/2020.

D'altra banda, la queixa núm. [1903354](#) va ser tancada a l'abril de 2020, després d'haver transcorregut 21 mesos des de la sol·licitud del reconeixement de la situació de dependència sense que l'Ajuntament de València haguera valorat la persona dependent, i, davant de la nostra insistència que es resolguera com més prompte millor, ens va respondre, laconicament, que «accepta la recomanació i el suggeriment amb els mitjans disponibles per aquesta administració».

A més, hem detectat no pocs casos de falta de coordinació respecte de la competència en la valoració de les persones dependents. Perquè mentre el citat Decret 62/2017 preveu que les persones que visquen en centres residencials no públics siguen valorades pels serveis socials generals, és a dir, pels ajuntaments, una instrucció interna del juliol de 2019 indicava que seria la Conselleria la qual assumiria la valoració de totes les persones en residències. Aquesta *contraordre* (esmena d'un decret a través d'una instrucció) ha comportat desajustaments, confusió i demores en la valoració de persones dependents.

En la queixa núm. [2001419](#) el ciutadà havia sol·licitat el reconeixement de la seua situació de dependència l'01/02/2019, i va ingressar en un centre residencial el 06/08/2019 en agreujar-se el seu estat, però després de 15 mesos des de la sol·licitud seguia sense ser valorat. La Conselleria ens recordava que la valoració corresponia als serveis socials generals, els ajuntaments, «atés que han sigut dotats dels mitjans materials i personals adequats per part d'aquesta Conselleria». Després de recordar-li la Instrucció de juliol de 2019 va insistir que correspon als ajuntaments, però «sense perjudici que en el cas que els equips de valoració dependents de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives tinguen disponibilitat puguen secundar, com així és, els serveis socials generals dels municipis en la valoració de les persones que viuen en aquests

centres». Aquesta falta de concreció en les competències ha provocat més demores en la valoració de persones dependents en residències no públiques.

Aquest dèficit de coordinació, tan important en aquesta matèria, suma un agreujant superior quan les persones que sol·liciten la valoració de la seua situació de dependència tenen malalties mentals. L'article 9.1 del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, ja citat, indica clarament que la valoració serà realitzada amb caràcter general per professionals al servei de les administracions públiques de l'àrea social o sanitària, amb la formació específica i acreditada per a valorar, la determinació de la qual s'efectuarà, atenent, entre altres, al criteri següent:

- f) En els casos relatius a persones amb trastorn mental greu i altres patologies relacionades amb la salut mental, la valoració es realitzarà a través dels centres de les unitats de salut mental de la xarxa pública assistencial.

No obstant això, en diverses queixes, encara sense resolució en el moment de redactar aquest *Informe anual 2020*, s'acredita que, mentre els serveis socials generals insisteixen que no és a ells a qui correspon valorar persones amb malalties mentals greus, sinó a les unitats de salut mental dels centres de salut, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens comunica que a aquestes unitats només correspon realitzar un informe que es deriva als citats serveis socials i que ells són els encarregats d'efectuar la valoració corresponent.

En la queixa 2003349, i després de sol·licitar una ampliació a la resposta reticent donada per Sanitat, la Conselleria va especificar, respecte de la valoració d'una persona amb malaltia mental, que:

amb la nova presa de possessió d'una nova treballadora social, la qual sí que tenia la formació adequada per a realitzar-la, s'ha proposat per al dia 22/01/2021, la qual ha de realitzar-se en el domicili del pacient, amb un ordinador portàtil amb wifi i el corresponent programa perquè ha de ser realitzat *in situ* i via en línia. En l'actualitat la treballadora social de la USMA està en contacte amb els serveis d'informàtica del departament per a la implementació d'aquest programa específic, per a poder dur a terme aquesta valoració en la data prevista.

Darrere d'aquesta discussió competencial es troben persones amb malalties mentals que van sol·licitar el reconeixement de la seua situació de dependència fa dos, tres i fins i tot sis anys, i continuen sense PIA malgrat que els serveis socials generals hagen pogut tramitar pel procediment d'urgència l'expedient i hagen sol·licitat un recurs residencial com a millor opció, atesa la gravetat de la seua malaltia mental, tot prolongant convivències insostenibles en el domicili.

D'altra banda, es continuen mantenint problemes de gestió i tramitació que ja denunciàrem en l'[Informe anual 2019](#). Les revisions dels PIA solen provocar perjudicis a les persones interessades per la demora a aprovar-se la nova prestació quan ja s'ha renunciat a la primera. Ocorre amb freqüència amb el pas de *curador no professional* a un *servei d'atenció domiciliària* i viceversa.

Responsabilitat patrimonial

Continuen sent moltes les queixes relacionades amb la demora de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial derivades d'expedients de dependència després de la defunció de la persona dependent sense PIA.

En les respostes donades per la Conselleria a la fi del 2020 ens indica que està resolent les reclamacions presentades a la fi del 2016 i principis del 2017, és a dir, hi constata ja una extraordinària demora de quatre anys. El perjudici que suporten els hereus és continuació del que va suportar la persona dependent en vida, a l'espera d'una resolució, que no va arribar abans de la seua defunció, que li reconeguera una prestació o recurs. A aquesta successió de demores s'afegeix l'augment de la complexitat en la tramitació, provocada per la Conselleria mateixa, en actuar d'ofici a l'inici d'un expedient de responsabilitat patrimonial que s'acumula a l'iniciat a instàncies dels hereus. Suposadament la iniciació d'ofici hauria de comportar una agilitació de la resolució dels expedients, encara que evidentment no és així. En la queixa [2003684](#) queda constància de l'acumulació de dos expedients de responsabilitat patrimonial, de part i d'ofici, tots dos amb significatives demores per a la seua resolució.

Són freqüents les respostes de la Conselleria en les quals, malgrat haver transcorregut més de tres anys des de la reclamació, ens indica que l'expedient de responsabilitat patrimonial objecte de la queixa es troba en la secció de responsabilitat patrimonial amb la finalitat de comprovar la documentació acreditativa de la condició d'interessat i la resta de documents necessaris per a continuar amb la tramitació de l'expedient. I afegeix que, atés el que hem exposat anteriorment, no es pot preveure data de resolució de l'expedient de responsabilitat patrimonial. A tall d'exemple destaquem les queixes núm. [2002701](#) i [2003370](#).

Sens dubte, la falta de resposta a les reclamacions de responsabilitat patrimonial en aquest àmbit és actualment un dels principals dèficits del sistema de la dependència. Hi ha casos en els quals havien transcorregut quasi set anys des que la persona dependent va sol·licitar el reconeixement de la seua situació fins a la seua defunció sense que s'aprovara el PIA; i, posteriorment, van transcórrer més de 40 mesos des que es va iniciar el procediment de reclamació patrimonial sense cap resultat, com s'observa en la queixa núm. [2002797](#).

Encara que la majoria de les reclamacions de responsabilitat patrimonial tenen el seu origen en la defunció de les persones dependents sense PIA, també n'hi ha amb origen en les minoracions de les prestacions o en el copagament, unes actuacions declarades judicialment nul·les i que encara no s'han resolt, a pesar que aquests procediments es van reconduir a uns altres de revocació d'actes desfavorables, tot assegurant que era un procediment molt més àgil. Vegeu la queixa núm. [2001798](#).

També hem continuat insistint davant de la Conselleria que, quan aprobe el PIA d'una persona dependent, també li reconega d'ofici en el mateix moment els efectes retroactius, ja siguen derivats de la mateixa prestació o d'una altra diferent, o d'un recurs

atorgat en el PIA, fet que evitaria l'inici d'un nou procediment. Aquesta situació queda palesa en la queixa núm. [2000435](#).

Malgrat que reiteradament va rebutjar aquesta recomanació, en alguna queixa d'aquest any 2020, per primera vegada, la Conselleria ha reconegut la possibilitat d'actuar d'aquesta manera i evitar dilacions superiors i una alta burocratització dels expedients de dependència. Falta veure si s'avançarà en aquest sentit. En la resposta a la nostra resolució de la queixa núm. [2003076](#) s'expressava en aquests termes:

Respecte dels casos en els quals el servei o prestació reconeguda en el PIA no és el mateix que el que poguera correspondre per al període d'efectes retroactius, tenint en compte les diferents casuístiques que es plantegen, s'informa que aquesta Conselleria està implementant els mitjans i recursos personals necessaris, a fi de poder emetre la resolució respecte del període retroactiu al mateix temps i en la mateixa notificació que la resolució del PIA principal, finalitzant al més prompte possible amb la demora en la resolució d'aquests procediments.

D'altra banda, la falta d'una regulació anual de l'import de les prestacions pel SAD ha motivat les queixes núm. [2002752](#), [2002755](#), [2002707](#), [2003177](#), etc., en què els usuaris afirmaven que les empreses acreditades que ofereixen aquest servei sí que incrementen el preu cada any, com a mínim l'IPC, mentre que l'Administració no ho està fent, amb el consegüent perjudici econòmic per a la persona dependent. Aquestes queixes han sorgit per primera vegada durant la pandèmia, sens dubte, per la falta d'ajudes socials o per majors necessitats econòmiques.

3.3.4 Atenció a les persones amb diversitat funcional

La demora a resoldre les sol·licituds de reconeixement de grau de diversitat funcional i la notificació de les resolucions i certificats corresponents han sigut una constant en aquests anys, tal com s'ha posat de manifest en els diferents informes anuals del Síndic.

També és recurrent la valoració realitzada sense presència física de la persona interessada.

La citació presencial per al reconeixement de grau de discapacitat és un acte preceptiu en la instrucció de l'expedient de reconeixement de grau de discapacitat. No obstant això, aquest acte podrà ometre's sempre que els equips tècnics de valoració consideren que concorren circumstàncies especials.

La falta de concreció, per part de l'Administració pública, de les circumstàncies especials per les quals es podria ometre un acte preceptiu pot provocar un tracte desigual a la ciutadania per part de l'Administració pública i, consegüentment, generar situacions d'inseguretat jurídica. Davant d'aquesta situació, ja el 2014 recomanàrem a l'Administració que desenvolupara la normativa que estableix el procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat en l'àmbit de la Comunitat Valenciana, i concretara les circumstàncies especials per les quals podria ometre's del procediment l'acte preceptiu de citació presencial per al reconeixement. En aquest sentit cal ressenyar les queixes núm. [1400548](#) i [1500115](#).

En la seua resposta la Conselleria va entendre que aquesta qüestió es podia «elevant a la Comissió Estatal de Coordinació i Seguiment de la Valoració del Grau de Discapacitat perquè es puntualitzen les circumstàncies de la valoració sobre informes». En el Síndic de Greuges desconeixem, transcorreguts més de sis anys, si aquesta «elevació» s'ha produït i, si ha sigut així, quines han sigut les seues conseqüències. En tot cas, considerem que en l'àmbit autonòmic es podrien concretar aquestes qüestions en benefici d'una major claredat en el procediment i evitar situacions de discriminació. En l'actualitat, la Conselleria continua considerant com a norma general la valoració per informes i tractant com a excepcional la valoració presencial.

En la queixa núm. [1904359](#) el sol·licitant de la valoració era un jove de 22 anys, que en feia vuit que tenia reconegut un grau del 54%. Des de llavors la seua salut s'havia agreujat sensiblement i per això els seus pares havien demanat la revisió de grau diverses vegades. No obstant això, reiteradament la resposta de la Conselleria era la mateixa, i es negava a realitzar revisions presencials i variar el grau. L'any 2017 els pares van aportar nova documentació i informes mèdics, però també van ser estimats com a insuficients «per a procedir a la seua valoració», a pesar que havia sigut declarat incapaç judicialment. La falta d'una nova revisió i del consegüent augment de grau li impedeix accedir a una prestació no contributiva i/o percebre altres prestacions.

La primera i única valoració presencial es va realitzar al beneficiari quan aquest tenia 10 anys d'edat. La queixa es va tancar a l'agost de 2020 sense que foren acceptades les recomanacions i els suggeriments del Síndic.

D'altra banda, si s'arrossegava ja una demora important en les resolucions de grau de diversitat funcional i en l'expedició dels certificats corresponents, enguany s'ha agreujat per la COVID-19.

La Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en coordinació amb la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, va adoptar una sèrie de mesures en relació, tant amb el servei públic, com amb els equips professionals. Per això, la Direcció General de Diversitat Funcional i Salut Mental, fent ús de les seues atribucions en matèria d'atenció a persones amb discapacitat o diversitat funcional, va remetre una circular als centres de valoració amb una sèrie de directrius d'obligat compliment, entre les quals es troba la de suspensió de totes les citacions programades per a reconeixement presencial en els centres de valoració de la discapacitat.

Així mateix, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va prorrogar fins al 14/03/2021 els graus de discapacitat reconeguts que caducaren abans del 31/12/2020 i la validesa de les targetes de discapacitat fins a la mateixa data, mitjançant Resolució de 31 de març de 2020.

Per això, les consideracions del Síndic en relació amb aquestes circumstàncies han sigut en el sentit de no compartir la suspensió de totes les citacions programades en els centres de valoració, especialment les corresponents a les primeres valoracions, com també assenyalar que la decisió de prorrogar fins al 14/03/2021 els graus de discapacitat reconeguts que caducaren abans del 31/12/2020 no aporta cap benefici a les persones que el van sol·licitar per primera vegada, i que el trasllat de diversos professionals a

centres residencials i sociosanitaris podria justificar la suspensió de les revisions, però no necessàriament de les primeres valoracions.

Hem indicat que, davant de la demora en les valoracions, l'Administració ha de dictar una resolució favorable en compliment de la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de la Generalitat, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana en l'Administració de la Comunitat Valenciana, que determina el caràcter positiu del silenci administratiu, com també que es resolguen urgentment els expedients de valoració i revisió del grau de diversitat funcional, el termini màxim dels quals serà de tres mesos.

Hem de remarcar que, en la majoria de queixes presentades davant d'aquesta institució, les demores a resoldre les sol·licituds ultrapassaven, amb escreix, el termini màxim previst abans fins i tot que fora decretat l'estat d'alarma per la pandèmia.

Malgrat això, l'any 2020, reiteradament, la Conselleria justificava els retards per la situació de la pandèmia, quan la demora s'arrossegava des de molts mesos abans del març del 2020, tal com ocorria, per exemple, en la queixa núm. [2001136](#).

CERMI Comunitat Valenciana va presentar la queixa núm. 2001123, motivada per problemàtiques que, derivades de la pandèmia produïda per la COVID-19, afectaven de manera especial les persones amb discapacitat. En concret els problemes que van sustentar la queixa van ser:

- Falta de realització de test ràpids de la COVID-19 a persones majors i persones amb discapacitat que habiten en centres residencials o que reben suport en els seus domicilis (ajuda a domicili, assistents personals, etc.), com també als i les professionals que els atenen.
- Escassa distribució d'EPI en centres residencials d'atenció a persones amb discapacitat i en altres serveis no residencials (ajuda a domicili, assistents personals, etc.). Aquesta situació afectava també usuaris i professionals.
- Necessària atenció especial a menors amb discapacitat i problemes de salut mental, atesos en la xarxa d'acolliment residencial del sistema de protecció a la infància.
- Demores en la tramitació de pensions no contributives d'invalidesa.
- Necessària introducció de la variable de la discapacitat en enquestes de prevalença del coronavirus en la població de la Comunitat Valenciana.

L'entitat promotora de la queixa va entendre que les conselleries havien donat resposta a la seua sol·licitud d'informació, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

Quant a l'atenció a persones amb problemes de salut mental, el Síndic de Greuges va tramitar d'ofici la queixa núm. [2002757](#), després de conèixer que a la província d'Alacant existien dos recursos que romanien sense ús, malgrat estar condicionats per a la seua posada en funcionament. Els recursos als quals es fa referència en la queixa són el Centre Doctor Esquerdo, a Sant Joan d'Alacant, el Centre Mossén Cirilo, a Alcoi, i un Centre de Rehabilitació i Inserció Social (CRIS) i dos habitatges tutelats a Elda.

En la seua resolució, el Síndic de Greuges va recomanar la urgent posada en funcionament dels recursos citats.

En les respostes a la resolució emesa pel Síndic s'informa que, per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, s'ha acceptat la cessió del Centre Mossén Cirilo i que s'inicia el procediment d'autorització i acreditació d'aquest. Igualment, s'està tramitant l'autorització del CRIS i dels dos habitatges tutelades d'Elda.

Respecte del Centre Doctor Esquerdo, estem a l'espera de la resposta de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública.

3.3.5 Protecció a les famílies nombroses i monoparentals

Les demores en la tramitació dels títols de família nombrosa i monoparental, que es van accentuar fa ja tres anys, continuen produint-se malgrat els increments de mitjans personals i materials que la Conselleria d'Igualtat i Política Inclusives afirma que està realitzant. Sens dubte, la ineficàcia d'aquestes mesures està causada pel caràcter temporal dels reforços de personal que aplica i la seua falta de continuïtat.

Després de la declaració de l'estat d'alarma al març de 2020, i en el context de les possibles conseqüències en la tramitació d'expedients provocades per la COVID-19, el 25/03/2020 s'aprovava una Resolució, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, que va prorrogar la vigència dels títols i carnets de famílies nombroses i monoparentals expedits a la Comunitat Valenciana que hagueren caducat o caducaren entre l'01/06/2019 i el 13/03/2021, fins al dia 14/03/2021.

Amb aquesta mesura la Conselleria evitava un increment exponencial de les demores que ja arrossegava i aprofitava per a *alleugerir*, substancialment i de colp, la important càrrega de renovacions de títols que tenia sobre la taula, doncs resulta difícil justificar que per causa de la pandèmia s'acordara que la disposició de pròrroga afectara títols que havien caducat a partir del llunyà 01/06/2019 i que no estaven resolts, i, a més, res feia preveure al març de 2020 que la situació es mantindria fins a un any després i que per això fora necessari ampliar la mesura de pròrroga fins al 13/03/2021.

Una prova d'això és la queixa núm. [1904300](#), en la qual l'interessat ens comunicava que havia sol·licitat la renovació del seu títol de família nombrosa el 20/08/2019 i després de quatre mesos d'espera havia interposat una reclamació davant del Síndic de Greuges.

La Conselleria ens va respondre al gener de 2020 i reconeixia que la sol·licitud no estava resolta, per la qual cosa emetérem una resolució en què instàvem que s'aprovara urgentment aquest expedient, entre altres consideracions. A mitjan mes de març de 2020, en decretar-se l'estat d'alarma per la COVID-19, ja havien transcorregut quasi set mesos des de la sol·licitud, quan havia d'haver-se resolt abans de tres mesos, i l'expedient seguia sense resoldre's.

Aquest expedient es va acollir a la citada Resolució de 25/03/2020 i al juny de 2020 seguia pendent de resoldre's, en no ser ja necessari perquè es va prorrogar la seua vigència.

La falta d'informació a les famílies nombroses sobre la pròrroga automàtica d'aquests títols ha provocat nombroses queixes davant d'aquesta institució.

A més, el 26/03/2020, la Direcció General d'Igualtat en la Diversitat dictava una Instrucció que fixava les directrius per a prioritzar el tràmit de les sol·licituds que no resultaven afectades per l'anterior resolució, i entre aquests casos se citaven les sol·licituds de renovació que hagueren caducat abans de l'01/06/2019, les sol·licituds d'alta nova, les de renovació per causa de modificació de la situació econòmica de la família o per la incorporació d'una nova persona beneficiària o una altra circumstància que implicara el canvi de categoria general a especial. La resta de supòsits es resoldrien en finalitzar l'estat d'alarma.

No obstant això, malgrat l'àmplia pròrroga concedida a gran part dels expedients, han sigut constants les queixes rebudes sobre la tramitació d'altres noves o de modificacions originades per les demores que acumulaven els expedients, que ultrapassaven amb amplitud els tres mesos previstos per a la seua resolució.

Les famílies afectades, tant les nombroses com les monoparentals, ens traslladen els problemes que la demora en la consecució del títol corresponent els provoca. Encara que els efectes del títol es retrotraquen al moment de la sol·licitud, molts avantatges o ajudes no són recuperables.

En la queixa núm. [2001153](#) la persona interessada va sol·licitar un nou títol de família nombrosa el 17/12/2019, després de nàixer el seu quart fill, ja que, en concórrer-hi altres circumstàncies, reclamava un canvi de categoria, de general a especial. A l'abril del 2020 i davant de la falta de resolució, va presentar la queixa davant d'aquesta institució. La Conselleria ens va contestar al juny del 2020 i indicava que aquest expedient estava pendent de tramitació.

Posteriorment, se'ns va comunicar que el nou títol havia sigut aprovat i emés el 23/07/2020, després de més de set mesos de tramitació, encara que atés que la persona interessada no l'havia rebut, la Conselleria li'n va enviar un duplicat el 26/10/2020. Aquesta circumstància de *títols extraviat*s no és infreqüent atesa la quantitat de queixes en les quals se'ns indica aquest fet. En definitiva, van transcórrer més de 10 mesos fins que es va lliurar el títol sol·licitat.

No poques vegades, quan la unitat familiar és considerada nombrosa per la diversitat funcional d'un dels seus membres, la caducitat del certificat de reconeixement d'aquesta circumstància i la constatada demora a l'hora d'aconseguir la nova valoració obstrueixen el reconeixement o la renovació del títol de família nombrosa. Una situació així es va plantejar en la queixa núm. [2001387](#).

Aquestes famílies no sol·liciten la renovació del títol de família nombrosa fins que no han aconseguit el certificat de discapacitat, ja que si ho feren no els reconeixerien el fet de ser família nombrosa; però el títol només té efectes retroactius des del dia de la seua sol·licitud, per la qual cosa el temps que es tarde a reconèixer la discapacitat és un temps en què no reben el reconeixement com a família nombrosa.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens va informar de l'existència d'una nova Instrucció de la Direcció General d'Igualtat en la Diversitat (en vigor des del 03/02/2020) que desvinculava la data de caducitat del grau de discapacitat i la data de caducitat del títol de família nombrosa, i ens va avançar que estaven tramitant un decret que inclourà aquesta instrucció. La Conselleria aconsella, mentrestant, presentar la sol·licitud de renovació del títol i indicar que el certificat de discapacitat preceptiu s'hi aportarà quan el tinguen. No obstant això, constatem que, en la pràctica, s'impedeix a les persones interessades lliurar la sol·licitud sense estar completa.

Per tant, es retarda la sol·licitud del títol, fet que provoca perjudicis socioeconòmics a aquestes famílies, perquè la Llei 40/2003, de protecció a les famílies nombroses, és clara quan indica que els beneficis es reconeixen des de la data de la presentació de la sol·licitud de reconeixement o de renovació del títol oficial, per la qual cosa des del Síndic hem instat el Consell perquè plantege en l'àmbit estatal una modificació d'aquesta circumstància per a les famílies nombroses que ho són amb motiu de la diversitat funcional d'un dels seus membres.

3.3.6 Impacte de la pandèmia en residències i centres assistencials

Els efectes de la COVID-19 s'han deixat notar de forma molt especial i dramàtica en les persones majors i, especialment, entre aquelles que viuen en residències.

Segons dades obtingudes de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, i del Ministeri de Sanitat, Consum i Benestar Social, en data de 04/01/2021, a la Comunitat Valenciana havien mort, a causa de la COVID-19, un total de 2.988 persones.

Segons les mateixes fonts, del total de persones mortes, 2.538 (84,9%) tenien més de 70 anys, i d'aquestes 1.175 eren dones i 1.363 eren homes.

Del total de persones en aqueixa franja d'edat, mortes a la Comunitat Valenciana, 924 persones (36,4% de les persones de més de 70 anys mortes) vivien en residències, segons fonts que citen dades aportades per l'Administració.

Aquesta dada ha de forçar a ampliar el focus de la mirada en l'impacte que la COVID-19 està tenint en les persones majors, ja que, com hem vist, el 63,6% de les persones majors de 70 anys mortes ho han fet als seus domicilis, i es desconeixia la seua situació de dependència i les prestacions que, si s'escau, pogueren estar rebent.

Pel que fa a les residències de persones majors, el Síndic de Greuges s'està pronunciant, des de fa anys, respecte d'alguns assumptes que han adquirit una especial significació pels efectes de la pandèmia.

La falta d'adequació de la normativa vigent (regulació de condicions per a l'autorització i acreditació de residències) ha continuat ocupant l'activitat del Síndic, perquè incideix d'una forma decisiva en el funcionament de les residències.

Cal recordar que la regulació autonòmica de les condicions materials (equipament, espais i personal en les residències de persones majors) data de 2005, i no ha sigut revisada, malgrat que el Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del sistema públic valencià de serveis socials, publicat el 13/05/2019, preveia la seua actualització.

Com a resultat de la tramitació de la queixa d'ofici núm. 2001291, el Síndic de Greuges ha emés dues resolucions ([resolució de 06/11/2020](#) i [resolució de 23/12/2020](#)) referides a l'atenció que reben les persones residents en la Residència de Persones Majors Dependents (RPMD) Altabix d'Elx (residència de titularitat pública de gestió integral). Les greus deficiències trobades en la dotació de material, personal i en el funcionament del centre, que van ser informades pel mateix servei d'inspecció de la Conselleria, van portar al Síndic a recomanar, tant a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública com a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, l'adopció de mesures urgents per a la seua esmena. De les referides resolucions es va donar trasllat al Ministeri Fiscal.

No hi ha dubte que tot el que s'ha dit anteriorment hauria de servir de base per a la revisió i elaboració d'un nou model d'atenció a persones majors, dependents o no, que des d'una perspectiva integral escometa el gran repte d'adequar els actuals serveis i prestacions a les necessitats d'una població amb majors expectatives de vida, però que requerirà de suports graduals per a mantenir els màxims graus d'autonomia possibles i els majors nivells d'atenció especialitzada, quan la seua situació així ho requerisca.

En aquesta nova fase, la revisió de l'actual model residencial tindrà una gran importància, però dins d'un model equilibrat i que de manera gradual done resposta a les necessitats integrals de les persones majors.

Quant a l'atenció prestada a les persones ateses en les residències de persones majors, durant l'estat d'alarma sanitària i períodes de desescalades destaquem la tramitació de queixes relatives als assumptes següents:

Actuacions de l'Administració després de la declaració de l'estat d'alarma sanitària (març de 2020) en residències de persones majors

La portaveu adjunta del Grup Parlamentari Popular de les Corts Valencianes va presentar la queixa núm. 2001167, motivada per:

- Especial gravetat de la situació en la qual es trobaven les residències de la tercera edat de la Comunitat Valenciana, a causa de l'efecte de la COVID-19, en un sector especialment vulnerable (persones usuàries d'aquests centres i professionals que les atenen).
- Opacitat, per part de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en la transmissió d'informació sobre el nivell d'afectació de la COVID-19 en les residències de tercera edat. Consideraven que, en aquells moments, era indispensable el màxim grau de transparència per a poder realitzar preguntes i propostes de millora en defensa de la salut i la vida dels ciutadans i les ciutadanes.

- Insuficiència de les mesures adoptades (preventives, assistencials, d'informació), per a compensar l'especial vulnerabilitat de persones usuàries i professionals de les residències de tercera edat.
- Especialment preocupats es mostraven amb la situació de les residències públiques de tercera edat, tant a escala d'afectació de persones usuàries i professionals, com quant a incidències de baixes en plantilles de personal o dotació dels necessaris equips de protecció.
- Consideraven que els criteris que estaven sent utilitzats per a l'hospitalització de persones majors que resideixen en centres de tercera edat estaven sent diferents segons el departament de salut.
- Igualment, consideraven que faltava unificació i transparència en els criteris que s'estaven utilitzant per a la realització de test de detecció en les residències de tercera edat.
- Finalment, consideraven que la situació d'opacitat abans descrita es va agreujar per la suspensió del període de sessions de les Corts Valencianes.

Des del Síndic de Greuges sol·licitàrem informes a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Vam donar trasllat dels informes recollits a la promotora de la queixa, que hi va presentar al·legacions. Els escrits d'al·legacions presentats van ser traslladats a les conselleries afectades i sol·licitàrem nous informes (tres a cadascuna de les conselleries), que també traslladàrem a la promotora de la queixa. Després de la recepció dels últims informes, la promotora va sol·licitar el tancament de la queixa.

La portaveu adjunta del Grup Parlamentari Popular va presentar un nou escrit que va donar lloc a l'obertura de la queixa núm. 2001550, referida a l'atenció prestada a residents de la residència de persones majors dependents de Carlet. La queixa plantejava els assumptes següents:

- El repartiment de material de protecció per a la prevenció de contagis de la COVID-19, en considerar que no sols va ser tardà, sinó també defectuós.
- El repartiment de material de protecció per a la prevenció de contagis de la COVID-19, en considerar que no sols va ser tardà si no també defectuós.
- Els contagis esdevinguts entre els residents i els treballadors.
- El tracte i l'atenció rebuts per les persones residents durant el període d'emergència sanitària, en relació amb el confinament a les seues habitacions durant setmanes i el fet de no traslladar-les a centres hospitalaris quan es requeria.

Des del Síndic de Greuges sol·licitàrem informació sobre aquest tema, tant a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives com a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Vam donar trasllat de la informació rebuda a la promotora de la queixa, que va sol·licitar el tancament de l'expedient sense presentar cap al·legació.

Regulació del règim d'eixides i de visites en residències de persones majors

En el Síndic de Greuges hem tramitat queixes, presentades per familiars de persones majors ateses en residències, relatives a la regulació del règim de visites i la seua aplicació pràctica.

L'aïllament i el distanciament social que, amb caràcter general, ha implicat la declaració de l'estat d'alarma, està tenint un gran impacte en les persones majors i molt especialment en aquelles que viuen en residències. La reducció de les relacions socials, la soledat no desitjada i el major sedentarisme tenen com a conseqüència l'aparició i/o intensificació de problemes psicosocials com ara ansietat, depressió, trastorn del son, etc.

A causa de tots aquests motius és necessari plantejar-se que la crisi causada per la pandèmia de la COVID-19 no sols ha sigut sanitària, sinó que també ha esdevingut una crisi social que pot perdurar en el temps en el cas concret de les persones majors.

Tant la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública com la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives han dictat instruccions per a regular el règim d'eixides i de visites en les residències de persones majors (l'última d'elles publicada en el DOGV de data 07/01/2021). Les instruccions dictades es realitzen sobre la base de les indicacions de les autoritats sanitàries i han atés les diferents fases en les quals es trobava la pandèmia, tot establint criteris generals per a cadascuna. Igualment, s'hi han establert pautes per a dues situacions l'abordatge de les quals requereix d'una especial atenció:

- Garantir un procés final de la vida digne a les persones majors i contribuir al desenvolupament d'un dol menys traumàtic.
- L'alleujament de la descompensació neurocognitiva de la persona resident quan així ho considere l'equip tècnic professional del centre.

Amb caràcter general, el Síndic de Greuges no pot qüestionar les resolucions emeses per les conselleries anteriorment indicades, perquè entén que estan subjectes a criteris de salut pública, i així s'ha fet saber a les persones que han plantejat la seua queixa respecte d'aquesta qüestió general.

Pel que fa a les queixes que s'han basat en la deficient aplicació pràctica de les resolucions dictades per l'Administració, el Síndic ha sol·licitat informació sobre els casos concrets. Algunes queixes han sigut tancades perquè enteníem que l'actuació de la residència s'havia subjectat a les instruccions dictades per l'Administració i, per tant, no s'hi havia produït vulneració de drets, com ara la queixa núm. 2001729 i d'altres que continuen en tràmit.

Tanmateix, el Síndic de Greuges va obrir la queixa d'ofici núm. [2002575](#) a fi de comprovar tant la regulació del règim de visites en els centres residencials de majors com els sistemes de control i supervisió del seu compliment efectiu i la intensitat d'aquesta supervisió. Aquesta queixa va ser resolta en data 07/01/2021 amb el compromís de l'Administració de complir les nostres recomanacions.

Actuacions de l'Administració en residències d'infància i adolescència després de la declaració de l'estat d'alarma sanitària (març de 2020)

Afortunadament, la infància i l'adolescència no ha sigut un sector de població especialment afectat per la COVID-19. No obstant això anterior, el Síndic de Greuges va obrir tres queixes d'ofici per a conèixer la incidència de la pandèmia en persones menors subjectes a mesures de protecció jurídica, en procés d'emancipació o en compliment de mesura judicial d'ordre penal.

La primera, la queixa núm. 2001084, ha tingut com a objecte conèixer l'atenció a persones menors que havien estat sota la tutela de l'Administració i havien causat baixa en els centres en els quals eren ateses, després d'arribar a la majoria d'edat. Segons la informació rebuda en el Síndic de Greuges, molts menors quedaven en situació de carrer, amb el greu risc de desprotecció que això implica, i a la qual cosa s'afegeix el risc sanitari provocat per la COVID-19.

Una vegada rebut un primer informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en sol·licitarem una ampliació per a conèixer si l'assumpte que va motivar l'obertura de la queixa havia sigut objecte d'estudi per la Comissió d'Avaluació de la Xarxa d'Emancipació de la Comunitat Valenciana, prevista en la Instrucció 4/2019 d'aqueixa Conselleria. Després de rebre l'informe, la Conselleria ens indica que s'ha constituït la Comissió, però no s'hi ha tractat específicament l'assumpte.

La qüestió que en va motivar l'obertura va ser traslladada al Defensor del Poble, que ens va indicar que les qüestions plantejades que afecten competències de l'Administració General de l'Estat ja havien sigut objecte d'actuacions per part d'aquella institució, i que les recomanacions realitzades havien sigut recentment acceptades per l'Administració General de l'Estat.

L'acceptació de les recomanacions comportarà la regulació per part de l'Administració General de l'Estat de les qüestions següents:

- Autoritzacions de residències de menors de 16 anys. Generarà un règim propi a fi que no li siguen aplicables les regles de les residències no lucratives, que tenen altres finalitats que no es corresponen amb la situació de menors ingressats en el sistema de protecció.
- Renovacions de permisos de residència, quan no puga acreditar-se una activitat laboral mínima de tres mesos. S'hi establirà expressament que l'esforç d'integració s'entendrà compliment amb l'informe de l'entitat de protecció de menors que va tenir la tutela.
- Acreditació de mitjans econòmics per a l'autorització de residència. Els mitjans econòmics de la persona jove, en aquells casos en què no tinga contracte de treball, s'entendran provats amb la seua inclusió en un programa per a la transició a la vida adulta de l'entitat pública que va exercir la tutela o, si escau, de l'entitat privada en el programa d'inserció sociolaboral estiga inclosa, si s'escau.

La segona queixa, la núm. 2002247, va tenir per objecte conèixer, amb caràcter general, la incidència de la COVID-19 en la xarxa de centres d'atenció a infància i adolescència.

Després de reunir informació de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, tancarem l'expedient en no detectar-hi actuacions administratives que pogueren vulnerar drets dels menors atesos en els recursos indicats.

Tanmateix, ens vam assabentar de l'existència d'un brot de contagis per COVID-19 en el Centre d'acolliment de Menors Les Virtuts, situat a Villena (Alacant), que va donar lloc a l'obertura de la tercera queixa, la núm. [2002694](#).

Segons l'informe de la Conselleria, el nombre de casos positius de COVID-19 en el centre esmentat va pujar a 97 (55 adolescents i 42 professionals). El nombre d'adolescents afectats en aquest centre és superior al nombre total de casos produïts en els altres 117 centres d'infància i adolescència de la Comunitat Valenciana.

El Síndic de Greuges va emetre una resolució respecte de la incidència de la COVID-19 en el centre d'Acolliment de Menors Les Virtuts i la seua possible vinculació amb l'elevat nombre de places autoritzades en aquest centre. La resolució emesa inclou la revisió del compliment de les recomanacions que, amb caràcter general, es van realitzar en la queixa núm. [1811128](#), sobre la planificació del sistema d'atenció a la infància i adolescència.

En data de redacció d'aquest *Informe anual 2020* la Conselleria no s'havia pronunciat respecte de les recomanacions realitzades pel Síndic en la resolució emesa sobre la queixa 2002694.

3.3.7 Igualtat i drets de la dona

Tenint present que, malgrat els avanços socials i legislatius dels últims anys, la desigualtat entre dones i homes és una realitat constatable a través de múltiples indicadors, podem avançar que l'aparició de la pandèmia té un major impacte negatiu sobre les dones.

Per això, si abans de l'aparició de la pandèmia la incorporació de la perspectiva de gènere en qualsevol de les mesures i accions adoptades pels poders públics era un requisit imprescindible per a assegurar l'equitat d'aquestes en relació amb la igualtat d'oportunitats entre dones i homes, fins i tot obligada per la Llei 30/2003, en l'elaboració de lleis, inclosa la Llei de pressupostos generals de l'Estat i les seues homònimes en les comunitats autònomes, l'actual situació de pandèmia exigeix dels poders públics el compliment rigorós d'aquesta obligació.

Així mateix, i per raons fàcils d'entendre, el confinament i, en general, la situació de pandèmia, en l'àmbit social i en concret pel que fa a la violència de gènere sobre dones i persones menors, han significat un període d'especial vulnerabilitat i de més perill. Per això hem de ressenyar, a escala estatal, el Reial decret llei 12/2020, de 31 de març, de mesures urgents en matèria de protecció i assistència a les víctimes de violència de gènere, que defineix com a serveis essencials i que s'han de prestar de manera presencial, als serveis d'informació i assessorament jurídic 24 hores, de manera telefònica i en línia, com també als serveis de teleassistència i assistència social integral a les víctimes de

violència de gènere; els serveis d'acolliment a víctimes de violència de gènere i altres formes de violència contra les dones; el sistema de seguiment per mitjans telemàtics del compliment de les mesures cautelars i penes de prohibició d'aproximació en matèria de violència de gènere; i aquelles mesures relatives al personal que presta serveis d'assistència social integral a víctimes de violència de gènere.

A la Comunitat Valenciana, el 18/03/2020 es va emetre la Instrucció número 5 de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives per la qual s'estableixen les condicions per als centres residencials de la xarxa de centres de protecció de dones, independentment de la seua titularitat o gestió, i la Resolució, de 12 de juny de 2020, de la Vicepresidència i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, per la qual s'estableix el Pla de transició a la nova normalitat, en el context de crisi sanitària provocada per la COVID-19, dels centres i recursos dirigits a les víctimes de violència de gènere i masclista.

Les queixes rebudes en el Síndic de Greuges l'any 2020, específicament en l'àrea de drets d'igualtat, han estat referides, principalment, a:

Ajuda econòmica per a dones víctimes de violència de gènere (art. 27 de la LO 1/2004) Acreditació de la condició de víctima i demora en la seua tramitació

En la queixa núm. [1901074](#) la promotora ens va comunicar que havia sol·licitat aquesta ajuda econòmica el 30/11/2018 i hi adjuntava, com a acreditació de la seua condició de víctima de violència de gènere, l'informe del tècnic d'Igualtat de l'ajuntament de la seua localitat i, posteriorment, el del Centre Dona 24h, tots dos susceptibles de ser qualificats com a «organismes públics competents en matèria de violència sobre la dona», a l'efecte de l'article 9.3 de la Llei 7/2012, de 23 de novembre, de la Generalitat, integral contra la violència sobre la dona en l'àmbit de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va emetre al juny de 2019, ultrapassat el termini màxim de tres mesos per a resoldre, una resolució denegatòria d'aquesta sol·licitud per no acreditar la condició de víctima, d'acord amb l'article 23 del Reial decret llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents per al desenvolupament del Pacte d'Estat contra la violència de gènere.

El Síndic va emetre una resolució en què recordava l'obligació legal de contestar a les sol·licituds d'ajuda econòmica en un termini màxim de tres mesos, en aplicació de la Llei 9/2016, de 28 d'octubre, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana, i atés el silenci positiu (contrari al que es preveu en l'Ordre de 3 de maig de 2007, de la Conselleria de Benestar Social, que regulava el procediment de concessió i pagament de l'ajuda econòmica a favor de les víctimes de violència de gènere, que preveia el silenci negatiu).

En la resolució també recordem que l'aprovació del Reial decret llei 9/2018, de 3 d'agost, de mesures urgents per al desenvolupament del Pacte d'Estat contra la violència de gènere, va modificar la Llei orgànica 1/2004, de 28 de desembre, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, i possibilita acreditar la situació de víctima

mitjançant certificat expedit per un «organisme públic competent en matèria de violència sobre la dona».

L'Administració, en la seua resposta de l'agost de 2020, acceptava la recomanació sobre la necessitat de revisió o substitució de l'Ordre de 3 de maig de 2007, de millorar la celeritat en la tramitació d'aquesta ajuda en el marc normatiu establert per la Llei 19/2016, de 28 d'octubre, de regulació dels procediments d'emergència ciutadana, i pel que fa al sentit del silenci administratiu; però no acceptava la recomanació d'assimilar els serveis socials a organismes reconeguts per a l'expedició títols d'acreditació de condició de víctima de violència de gènere.

Punts de trobada familiar de la Comunitat Valenciana

A la nostra Comunitat, la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de drets i garanties de la infància i l'adolescència, estableix la Xarxa de Punts de Trobada Familiar (PTF). Després de la declaració de l'estat d'alarma, l'activitat dels PTF va ser suspesa, encara que es va mantenir la comunicació telefònica i per altres mitjans.

En l'actualitat, la Xarxa de Punts de Trobada Familiar (modalitat judicial), dependents de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, la componen 17 centres, un dels quals depén de l'Ajuntament de València. En virtut de la signatura de convenis, els municipis cedeixen els locals i tenen l'obligació de comunicar el canvi d'ubicació. En la majoria dels referits convenis es preveu també l'obligació municipal de prestar també determinats serveis (neteja, seguretat, etc.).

Hem de deixar constància que la Conselleria, amb data 22/01/2018 i en el marc de la queixa d'ofici núm. [1601918](#), informava que tenia previst implantar el nou model de PTF a la fi de l'any 2018. Una vegada transcorreguts més de dos anys, aquesta implantació no s'ha produït.

L'any 2020 s'han presentat 20 queixes de part i n'hem iniciat una d'ofici en relació amb aquesta matèria.

Cal subratllar la greu situació en la qual es troben els drets efectius dels menors i les seues famílies pel que fa a la Xarxa de PTF. Una prova d'això és el fet que, en el marc de la queixa núm. [2001890](#), l'Ajuntament de Paterna ens va informar que per «Acord plenari de 29/07/2020 va acordar Denunciar el Conveni davant la Conselleria», i al novembre la Conselleria va confirmar aquesta informació, tot indicant que estava cercant un altre local per a mantenir la continuïtat del servei en aquesta localitat. El promotor de la queixa ens va informar al desembre de 2020 que li havia sigut comunicat el tancament del PTF de Paterna.

Després de la finalització de l'estat d'alarma el 21/06/2020 es van interposar diverses queixes, de les quals remarcuem la núm. 2001721, referida al PTF d'Alacant, i la 2001889, sobre el PTF de Mislata, per retards tant en la reobertura de l'activitat presencial com en el retorn a l'horari habitual, inclosos els caps de setmana. La demora va oscil·lar entre un mes i més de dos mesos i mig, la qual cosa implica retards injustificats davant dels greus

perjudicis que provoquen. Vam tancar aquestes queixes perquè es va reiniciar l'activitat presencial en els PTF, encara que no en horari complet.

Una problemàtica recurrent són les llistes d'espera per a l'inici de les visites ordenades judicialment, i també la reducció sistemàtica de l'horari acordat per sentència judicial.

Al juliol de 2020, segons la Conselleria mateixa, els PTF de Manises, Mislata, Paterna, Gandia, Sagunt, Castelló, Elx i Alacant comptaven amb llistes d'espera per a la programació de visites tutelades. Les demores denunciades en les diferents queixes variaven entre els set i 14 mesos d'espera. La queixa núm. 2001722, referida al PTF d'Elx, es va tancar sense necessitat d'emetre una resolució, ja que ens van informar que, finalment, s'havien représ les visites després d'un tancament de 5 mesos; tanmateix, la queixa núm. [2000429](#), referida al PTF de Paterna, sí que va comportar una resolució, perquè el pare seguia sense poder visitar els seus fills en aquest centre, després de més de 18 mesos (nou d'ells previs a la pandèmia).

Hem de fer esment especial de la queixa núm. [2001797](#) sobre el PTF de Castelló, davant de la falta de visites a una criatura de nou mesos per part del pare i amb una llista d'espera que supera l'any (14 mesos). Se'ns va informar que hi havia 78 expedients en llista d'espera en aquell centre, i que el del promotor de la queixa ocupava el lloc número 75. Considerem molt greu l'incompliment de les resolucions judicials de manera quasi normalitzada.

La Conselleria ens va comunicar que havia elaborat un Protocol de Derivació Temporal d'Expedients de la Xarxa PTF Judicial als PTF Protecció, amb l'objectiu de reduir les llistes d'espera.

La resolució del Síndic, a banda de recomanar l'inici urgent de les visites acordades judicialment, suggeria a la Conselleria que plantejara un criteri d'urgència per a les persones menors de tres anys, similar a l'existent en la valoració del reconeixement de dependència. Creiem que l'Administració no va acceptar la nostra resolució, ja que no va resoldre l'inici de les visites, encara que ens va comunicar que estudiaria el suggeriment del criteri d'urgència en criatures menors de tres anys.

El canvi d'ubicació d'un dels PTF va generar un nombre de queixes tal, i l'actuació administrativa va ser tan discutible, que tot plegat va motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2000338.

El motiu del canvi d'ubicació, segons l'Ajuntament, era la necessitat urgent de traslladar a aquestes instal·lacions un important grup de funcionaris, ja que aquest era l'única local disponible.

Després de tenir coneixement que, a Gandia, es traslladaria el punt de trobada familiar de manera immediata a un local la ubicació i les instal·lacions del qual podrien no complir els requisits establits per a garantir que aquest servei es prestara correctament i amb les garanties necessàries, vam obrir la queixa esmentada i sol·licitàrem informes tant a la Conselleria d'Igualtat com a l'Ajuntament.

No obstant això, i davant de l'anunci de l'imminent trasllat i canvi d'ubicació del PTF, i després de conèixer l'existència de diverses queixes d'usuàries, treballadors i veïns, personal tècnic d'aquesta institució es va traslladar a Gandia per a visitar les dependències de la nova ubicació prevista i la seu que es pretenia abandonar.

En la visita al nou emplaçament previst per al PTF en el Centre Social de Santa Ana es va constatar que es trobava situat en una zona perifèrica de la ciutat, davant d'una extensió de solars sense edificar i envoltada de cases baixes sense activitat comercial, amb escàs trànsit de vehicles i persones, especialment a les vesprades/nits. La mateixa Associació de Veïns del Barri de Santa Ana va mostrar el seu desacord amb la nova ubicació, perquè ni l'entorn ni les instal·lacions són adequats per a garantir el bé superior dels menors.

En la visita a les instal·lacions del PTF que es pensava desallotjar, situat al costat de la plaça dels Xocolaters, observàrem que s'havia realitzat la mudança sense avís previ a les famílies ni al personal, a pesar que hi havia visites concertades per a aquella mateixa vesprada, s'havien desconnectat els telèfons i s'havien emportat la majoria del mobiliari. Desconeixem el motiu pel qual es va realitzar aquest «desmantellament» de manera improvisada i precipitada, tot dificultant el bon funcionament del servei.

Davant de la precipitació dels esdeveniments, el Síndic va emetre una [primera resolució de 07/02/2020](#), en la qual suggeria a l'Ajuntament de Gandia que es replantejara la nova ubicació del PTF i intentara mantenir-lo a la ubicació inicial o en un espai similar, i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que revocara l'autorització del trasllat del PTF de Gandia, atés que el seu emplaçament incidia directament en el seu funcionament, i que instara l'Ajuntament a mantenir-lo a la seua ubicació actual o que fixara un altre espai que garantira l'òptim funcionament del servei, atenent sempre a l'interés superior dels menors i de les seues famílies.

Entre els mesos de març i abril del 2020 rebérem les respostes de l'Ajuntament i la Conselleria, que no van acceptar els nostres suggeriments.

Al maig del 2020 sol·licitàrem a la Conselleria un nou informe en el qual aportara diversos documents i dades. Al juliol del 2020 la Conselleria ens va informar que el servei d'inspecció no hi havia fet cap visita i que l'autorització estava pendent (condicionada) que l'Ajuntament esmenara les millores plantejades, a l'octubre de 2019, per les tècniques d'aqueixa Administració. Així mateix, indicava que s'havia obtingut el compromís verbal de l'Ajuntament de Gandia d'habilitar un nou emplaçament per al PTF i que el trasllat estava previst per al novembre de 2020. També informava que havien sigut presentades directament en aquella Administració 24 queixes, de les quals vuit anaven dirigides al Síndic.

El Síndic va emetre una [segona resolució, de 26/08/2020](#), dirigida a l'Ajuntament de Gandia i a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, en el sentit de la primera. A la Conselleria també suggerirem que, de manera urgent, donara resposta expressa als 24 escrits de queixa presentats per altres persones, com també que ens remetera els vuit escrits dirigits a aquesta institució.

L'01/10/2020 rebérem la contestació de l'Ajuntament de Gandia, en la qual ens indicava que acceptava el segon suggeriment («es garantisca la seguretat i bona praxi en el PTF i s'hi iniciï l'activitat presencial»), en allò que competeix a aqueixa administració, però no el tercer suggeriment (« cercar un altre emplaçament per als funcionaris») perquè aquesta decisió s'integrava en l'àmbit de l'autonomia local. Considerem que tampoc s'acceptava el primer suggeriment («replantar-se la ubicació del Punt de Trobada Familiar al Centre Social Santa Ana»), encara que no s'explicitara en els acords de la Junta de Govern Local que ens van traslladar.

Amb data 07/10/2020 rebérem la resposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en la qual no esmentava res respecte de la revocació de l'autorització, i hi feia referència al fet que «l'Ajuntament de Gandia i a instàncies de la Direcció General d'Infància i Adolescència havia remés en data de 7 de juliol de 2020 un informe en el qual indicava que el trasllat a les noves dependències municipals es realitzarà al llarg del mes de desembre». A més, la Conselleria va remetre a aquesta institució les vuit queixes dirigides al Síndic i va informar que havia donat resposta a les reclamacions presentades.

El Síndic, amb data 16/11/2020, va donar per tancada la queixa d'ofici com a *no acceptada* per cap de les dues administracions, mentre el PTF de Gandia segueix en el Centre Social Santa Ana, i comparteix activitats amb l'Associació de Veïns i altres entitats. A més, s'hi va iniciar l'activitat presencial amb una demora de més de dos mesos des de la finalització de l'estat d'alarma, amb els conseqüents perjudicis per als menors i les famílies, i s'hi constata una falta d'inspecció per part de la Conselleria en un espai «compartit».

En l'escrit de tancament a la Conselleria li recordàrem la falta de diligència a l'hora d'abordar la reforma d'aquest recurs fonamental per a les criatures i les seues famílies, que porta com a conseqüència situacions com ara les viscudes en el PTF de Gandia i altres localitats de la nostra Comunitat.

3.3.8 Infància i adolescència: àmbit de protecció jurídica

Al llarg de l'any 2020, el Síndic de Greuges ha continuat investigant queixes presentades a instàncies de part en relació amb la protecció adequada a menors d'edat. Algunes qüestions coincideixen amb les que hem abordat en anys anteriors i d'altres són noves, provocades, en part, per la situació de pandèmia viscuda. Els principals assumptes han sigut els següents:

- Disconformitat de pares, mares i familiars de menors tutelats per l'Administració amb les mesures de protecció jurídica adoptades, especialment respecte de plans d'intervenció familiar dissenyats per ajuntaments, pel règim de visites o pel

procediment seguit en la declaració de desemparament en possible col·lisió amb l'interés superior del menor. De fet, algunes queixes van ser tancades després de constatar-se que s'havia iniciat un procediment judicial contra la decisió administrativa.

- Discrepàncies amb les mesures d'acolliment familiar adoptades per l'Administració, com per exemple la queixa núm. 2000409, en tràmit; la núm. 2000684, tancada per haver-se obert procés judicial; i la núm. 2001708, en tràmit.
- Demores en informes d'avaluació de menors per part dels equips psicosocials comarcals de la Conselleria de Justícia (jutjats de família/jutjats de violència). La queixa núm. 2000986 va ser tancada abans de realitzar una resolució quan, finalment, després de 15 mesos, es va emetre l'informe psicosocial que va comportar que es revocara la declaració de desemparament de la menor que havia sigut recorreguda.
- Demores en processos d'autorització de residència de menors estrangers no acompanyats, vegeu les queixes núm. 2002393 i núm. 2002395. Com a conseqüència de la pandèmia, en la Comissaria de Patraix (València) es demoraven les cites perquè aquests menors hi pogueren realitzar els tràmits necessaris per a la formalització de l'autorització de la residència. En tractar-se d'un procediment de l'Administració de l'Estat, vam donar trasllat d'aquestes queixes al Defensor del Poble. No obstant això, sol·licitàrem actuacions de la Conselleria per a aconseguir desbloquejar la situació. La Conselleria ens va informar del desbloqueig, encara que sense concretar les dates de citació. Se li va sol·licitar aqueixa concreció de dates, la qual es va produir a la fi de l'any 2020.
- Incidències en la tramitació de les prestacions —família acollidora/prestació per fill a càrrec—, com ara en la queixa núm. 2002889, actualment en tràmit.
- Rebuig a l'autorització per a instal·lar sales de joc pròximes a centres escolars, com en les queixes núm. 2000293, núm. 2000346, núm. 2000605 i núm. 2000735, en tràmit. Hem sol·licitat als ajuntaments afectats que ens informen de les autoritzacions concedides a fi de comprovar si compleixen amb el que es disposa en la nova llei del joc de la Comunitat Valenciana. Sovint es tracta d'autoritzacions concedides amb caràcter previ a l'aprovació de la llei, que no respecten els 850 metres de distància que ha d'existir, actualment, entre sala de jocs i centre educatiu. En cas que l'autorització haguera sigut atorgada amb anterioritat a la nova llei del joc, haurà de ser revisada quan concloga la seua vigència.
- Disconformitat amb la plantilla de personal assignada a la Unitat de Mares en el centre penitenciari de Fontcalent, queixa núm. 2003160. En tractar-se d'una qüestió que afecta l'Administració Central de l'Estat, n'hem donat trasllat al Defensor del Poble.
- Processos de baixa en centres d'atenció primerenca de xiquets i xiquetes d'edats compreses entre quatre i sis anys que es troben escolaritzats, com ara en les queixes núm. 2002924, núm. 2003184, núm. 2003331, núm. 2003206, núm. 2003331, núm. 2003585 i núm. 2003973. La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la Conselleria d'Educació han establert una instrucció i un protocol conjunts per a evitar duplicitats en la prestació de serveis. En aquests documents es preveu la complementarietat de serveis sempre que vinga indicat en el programa individualitzat d'intervenció. Hem estudiat cadascun dels casos

denunciats davant del Síndic de Greuges, a fi de comprovar si s'estan complint les instruccions indicades o si, per contra, el CAT de València del qual procedeixen les denúncies està determinant altes, de forma generalitzada, en els casos de menors d'entre quatre i sis anys que es troben escolaritzats.

- En la queixa núm. 2003206 la Conselleria ens va informar que es mantenen, de manera coordinada, les intervencions del CAT i del centre escolar al qual assisteix la menor, per la qual cosa es va tancar la queixa. La resta de les queixes es troben en tràmit en el moment de redactar aquest Informe anual 2020.

Finalment, el Síndic de Greuges ha obert altres queixes d'ofici referides als assumptes següents:

Docència en aules adscrites a centres de protecció i reforma de menors

Aquesta queixa, núm. 2000152, va ser motivada per la denúncia de la falta de condicions adequades per al desenvolupament de l'activitat docent en un centre socioeducatiu d'Alacant, com també les dificultats de coordinació entre els equips professionals dependents de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques inclusives, i de la Conselleria d'Educació. En el moment de redactar aquest *Informe anual 2020*, l'expedient es troba en tramitació després de requerir una ampliació d'informe a la Conselleria d'Educació.

Pagament de subvencions i concerts a centres de dia

La queixa núm. 2000189 va tenir el seu origen en la demora en els pagaments de subvencions de l'any 2019 atorgades als centres de dia del sector d'infància i adolescència. Comprovarem que finalment s'havien normalitzat els pagaments deguts, i que s'havia subscrit un concert social, els pagaments del qual es realitzen en la forma prevista, per la qual cosa vam tancar l'expedient.

Gestions integrals de centres residencials

Las demores en la convocatòria i resolució d'expedients de licitació de contractes de gestions integrals de centres del sector d'infància i adolescència van motivar la queixa núm. [2000515](#). Després de reunir informació de la Conselleria, constatarem demores importants en la tramitació i gestió dels contractes, que comporten successives pròrrogues del contracte inicial, sense que pugui produir-se en aquests períodes cap variació dels seus termes econòmics. Això provoca que les entitats tinguen dificultats per a complir amb els compromisos assumits en l'àmbit laboral amb els seus professionals. A més, aquestes circumstàncies obliguen a tramitar pagaments pel procediment extraordinari de rescabament per enriquiment injust, un procediment que demora, encara més, el pagament de les factures emeses. La Conselleria ha acceptat les recomanacions del Síndic de Greuges, encara que amb matisacions.

Detenció de menors en el CIE Sapadors fins que va ser determinada la minoria d'edat, a pesar de declarar-se menors

Després de la denúncia de la Plataforma CIEs NO sobre la permanència en el Centre Sapadors de València de tres persones que s'havien declarat menors d'edat, vam obrir la queixa núm. 2000516. Els menors hi van romandre fins que es van emetre els resultats de les proves de determinació de l'edat i es va comprovar que tenien menys de 18 anys.

Es va confirmar que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives havia atés els menors després de la determinació de la minoria d'edat i els havia posats a la disposició del jutjat competent. Per aquest motiu es va tancar la queixa, encara que es va donar trasllat d'aquests fets al Defensor del Poble, que ha emés recomanacions a la Fiscalia General de l'Estat perquè adopte mesures que eviten la permanència de menors en els CIE mentre estan a l'espera de les proves de determinació d'edat.

Centres d'atenció primerenca

Tal com ja hem indicat, vam rebre queixes en les quals es denunciava la finalització de l'assistència al centre d'atenció primerenca de menors amb edats compreses entre els quatre i els sis anys que es trobaven escolaritzats.

Davant de l'alarma causada per aquesta situació, iniciàrem la queixa d'ofici núm. [2003223](#) per a investigar si, més enllà dels casos individuals coneguts a instàncies de part, s'han establits protocols o s'han dictat instruccions que pogueren vulnerar drets reconeguts a menors amb diversitat funcional que requereixen d'assistència en centres d'atenció primerenca. En el moment de redactar aquest *Informe anual 2020* la queixa es troba en tràmit, a l'espera de la resposta a la resolució.

3.4 Educació i drets lingüístics

3.4.1 Educació

Cal assenyalar que, si bé aquest *Informe anual 2020* recull allò més significatiu de l'exercici 2020, l'Educació es regeix per un calendari especial: el curs escolar. En aquest sentit, la pandèmia causada per la COVID-19 i les mesures adoptades per a la seua gestió han afectat dos cursos escolars: la brusca finalització del curs 2019-2020 i l'inici del curs 2020-2021.

En el període comprés des del 14/03/2020 (inici del confinament per la pandèmia) fins a la fi del 2020, el 70,1% de les queixes presentades davant d'aquesta institució en matèria d'Educació es refereixen, directament o indirectament, a la pandèmia i els seus efectes en els serveis educatius.

El Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària causada per la COVID-19, recull en l'article 9 dues mesures de contenció en l'àmbit educatiu i de la formació. Aquestes mesures es van concretar, d'una banda, en la suspensió de l'activitat educativa presencial en tots els centres i etapes, cicles, graus, cursos i nivells d'ensenyament i, d'una altra banda, en el manteniment de les activitats educatives a través de les modalitats a distància i en línia, sempre que això resultara possible.

La suspensió de l'activitat educativa presencial en tots els centres i etapes, cicles, graus, cursos i nivells d'ensenyament previstos en l'article 3 de la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació, ha comportar un repte sense precedents per a la comunitat educativa, i és per això que volem posar en valor l'enorme esforç realitzat pels professionals de l'educació, les famílies i l'alumnat, a fi de donar continuïtat als processos d'ensenyament i aprenentatge a través de mitjans telemàtics.

Una vegada dit això anterior, destaquem quatre línies d'actuació que hem investigat en referència a tots dos cursos escolars, per a garantir els drets de la comunitat educativa quant als efectes de la pandèmia sobre l'educació, i que poden afectar l'alumnat tant en l'etapa COVID-19 com en l'etapa post-COVID:

1. Dret a l'educació en igualtat de condicions. Alumnat amb necessitats educatives especials.
2. Assegurar els mitjans materials i tècnics necessaris per a seguir les classes de manera telemàtica a causa de la pandèmia. Bretxa digital en educació. Especial incidència en l'alumnat més desfavorit.
3. Dret bàsic a l'alimentació. Beques de menjador escolar curs 2019-2020.
4. Garantir, en la mesura que siga possible, la modalitat d'escolarització presencial en el curs 2020-2021, «tornada al col·le».

Dret a l'educació en igualtat de condicions. Alumnat amb necessitats educatives especials

El Síndic ha rebut nombroses queixes de famílies d'alumnat amb necessitats educatives especials.

Les queixes referides al curs 2019-2020 denunciaven, sobretot, el fet que aquest alumnat vegera agreujada la seua situació a causa de la suspensió de l'activitat escolar presencial al març del 2019, cosa que va implicar que no reberen els suports que necessitaven per la tardança a cobrir les vacants i baixes del personal d'atenció educativa (educadors d'educació especial, logopedes, fisioterapeutes, docents d'audició i llenguatge, de pedagogia terapèutica).

Pel que fa al curs 2020-2021, la majoria de queixes han plantejat la minoració de les hores dedicades a aquests menors en els centres.

Aquesta institució ha sol·licitat reiteradament en els últims informes anuals remesos a les Corts que es potencien aquest tipus de recursos i que no es demore la seua creació ni la substitució de personal.

Així, entre d'altres destaca la queixa núm. [2000528](#), en la qual la família manifestava la necessitat d'un/a educador/a que s'ajustara a la seua jornada lectiva i que romanguera en el seu centre durant aquesta, a fi de prestar els suports necessaris a la seua filla, i que se substituïra al més aviat possible el personal que estiguera de baixa. Recomanàrem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport:

Primer. Que es considere dotar amb el recurs d'educador d'educació especial a temps complet el centre docent públic.

Segon. Reiterar a aqueixa Administració autonòmica que es tinga en compte la possibilitat de dur a terme una modificació legislativa, normativa i de protocols d'actuació que permeta l'agilitació dels processos, a l'efecte d'aconseguir la màxima urgència en la substitució/creació/dotació de personal de suport per a alumnes amb necessitats educatives especials en els centres docents públics.

La Conselleria va acceptar la recomanació, si bé condicionava el punt primer a allò que indicava la Inspecció educativa sobre la base de l'informe d'avaluació sociopsicopedagògic.

Bretxa digital en educació. Especial incidència en l'alumnat més desfavorit

El 13/03/2020 es van tancar els centres educatius i va sorgir la imperiosa necessitat de desenvolupar l'activitat lectiva en la modalitat *a distància*. Aquesta situació ha evidenciat la dificultat per a garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats a una part de l'alumnat que no disposa en la llar dels recursos tecnològics necessaris per a desenvolupar l'activitat lectiva de manera virtual, en part per efecte de la bretxa digital. Aquesta circumstància és especialment rellevant en l'alumnat més desfavorit.

Davant d'aquesta situació, el Síndic va iniciar d'ofici la queixa núm. [2001198](#), que va finalitzar amb les recomanacions següents:

Primera. Quantificar, com més prompte millor, l'alumnat que manca de mitjans de connexió digital i que ha quedat desconnectat del sistema educatiu durant aquest període de docència en línia (dificultats de connexió a internet o falta de disponibilitat dels dispositius adequats).

Segona. Que s'elabore un protocol de seguiment efectiu per a alumnat "desconnectat" amb els suports que es consideren necessaris i amb especial consideració a l'alumnat que visca en llars en situació de pobresa o risc d'exclusió social.

Tercera. Planificar i dissenyar estratègies per a l'educació virtual universal en el sistema educatiu valencià, en els supòsits d'una demora en l'inici o un eventual nou tancament dels centres docents en el pròxim curs escolar (disseny de materials didàctics, préstecs de dispositius tecnològic i equipament, etc.).

Quarta. Formació tant a l'alumnat com als docents en capacitat i coneixements de competències digitals.

Aquestes recomanacions van ser acceptades per la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i per això vam tancar la queixa amb el suggeriment que prenguera en consideració les reflexions i actuacions següents:

- Seria necessari incrementar les mesures per a evitar la bretxa digital i formativa dels alumnes que es troben en quarantena.
- Si bé, com indiquen, són els centres educatius els encarregats d'organitzar les tasques i aquells que han de garantir la continuïtat de l'activitat educativa, tant presencial com a distància en cas de confinament, s'hauria de posar a la disposició d'aquests més mitjans i procurar la formació del professorat, que considerem que hauria de ser obligatòria, per a atendre els estudiants en línia.
- Caldria potenciar la figura del tutor com a referent, les funcions de suport i d'orientació del qual són fonamentals per a l'alumnat, en absència de l'aula.
- Entenem que s'hauria de redactar un protocol específic per a aquell alumnat que visca en llars en situació de pobresa o risc d'exclusió social, és clar que els qui estan en major risc acaben fracassant. També s'hauria d'estudiar la possibilitat de contractar monitors de suport o professors en pràctiques per a fer el seu seguiment.
- En relació amb el possible absentisme escolar en casos de confinament que ressenyen en el seu informe, si partim del fet que l'alumnat confinat disposa de les eines digitals oportunes i que malgrat això no manté la relació educativa requerida, i atés que podria generar possibles responsabilitats dels pares o tutors dels menors, hauria de valorar-se amb la màxima prudència i de forma absolutament excepcional el fet de derivar l'alumnat en què concórreguen aquestes circumstàncies als serveis socials responsables de la protecció de menors.

Dret bàsic a l'alimentació. Beques de menjador escolar curs 2019-2020

La postura de la institució ha sigut recomanar l'abonament de les beques de menjador escolar a les famílies beneficiàries durant la situació de confinament i suspensió de

l'activitat lectiva presencial, a fi de garantir a l'alumnat més desfavorit el dret bàsic a l'alimentació. Cal abonar aquesta ajuda a les famílies beneficiàries de beques totals i també de beques parcials.

Quant a les beques que corresponen a l'alumnat beneficiari del 100%, les queixes referents a incidències en l'abonament del xec escolar durant l'estat d'alarma es van tancar quan aquest va ser abonat. Un exemple d'això són les queixes núm. 2001191, 2001237 i 2001243.

I, respecte de les beques parcials, destaquem les queixes núm. [2001056](#) i [2001309](#) en les quals s'ha recomanat a l'Administració autonòmica (i també a local en la primera ressenyada) que extremen les mesures perquè cap dels seus beneficiaris es quede sense l'abonament que els corresponia abans de la suspensió de l'activitat educativa presencial del curs 2019-2020.

Garantir en la mesura que siga possible la modalitat d'escolarització presencial en el curs 2020-2021, «tornada al col·le»

La postura del Síndic ha sigut garantir en la mesura que siga possible la modalitat presencial en tots els centres i per a tots els nivells educatius, tot seguint les recomanacions de l'ONU, que destaca el profund impacte que la suspensió de l'activitat docent presencial ha tingut en l'exercici del dret a l'educació i la necessitat de recuperar l'activitat educativa perquè no s'incremente la desigualtat ja existent en l'àmbit educatiu.

El defensor entén que les necessitats organitzatives i d'infraestructures dels centres per a complir les recomanacions de les autoritats sanitàries a l'hora de prevenir el contagi no han de ser un obstacle insalvable, sempre que es puguin trobar solucions alternatives: reorganitzar temps, reorganitzar espais, instal·lar provisionalment aules prefabricades i, si escau, dotar de personal docent el centre en qüestió.

A les nombroses famílies que ens han presentat queixes per a expressar les seues preocupacions sobre les classes semipresencials, els hem recomanat que formularen les seues peticions davant dels centres docents on cursen estudis els seus fills i davant de la Conselleria d'Educació, a fi de trobar solucions alternatives, si n'hi ha, ja que no podem oblidar que la potestat o facultat d'organització dels centres correspon exclusivament a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, la qual compta amb els seus propis mitjans (personals, materials i jurídics), i també amb la col·laboració, en aquesta situació de crisi sanitària, d'altres àmbits o sectors de l'Administració pública, especialment del sanitari. El Síndic no té facultats legals per a discutir l'organització dels serveis educatius, ni disposa d'assessors científics o sanitaris que puguin posar en qüestió les decisions adoptades per les autoritats educatives, en l'àmbit de les seues competències. Referent a això, solament si hi ha algun incompliment o deficiència concreta, més enllà dels criteris organitzatius aprovats, estaria justificada la nostra intervenció.

Moltes d'aqueixes queixes han acabat en inadmissió en no aportar les persones promotores la documentació requerida que provara que s'havien dirigit, com els recomanàvem, a l'Administració educativa.

No obstant això, moltes altres queixes sí que van ser admeses i es trobaven en tràmit en el moment de redactar l'*Informe anual 2020*. Cal assenyalar, per exemple, les 34 queixes presentades per parets d'alumnes d'un IES de València (acumulades a la queixa núm. 2002840), i les 4 queixes referides a un IES d'Alacant (acumulades a la queixa núm. 2002861).

En altres casos, les persones promotores de les queixes advocaven per la presencialitat, però denunciaven el poc coneixement de les mesures específiques de protecció COVID que l'Administració educativa havia implantat o tenia intenció d'implantar. La més rellevant d'aquesta postura és la queixa núm. [2001526](#), promoguda per la FCAPA Federació Catòlica d'Associacions de Parets d'Alumnes de València, actualment en tràmit.

D'altra banda, també han acudit al Síndic persones i associacions defensores del dret a poder triar per als seus fills en aquest curs 2020-2021 entre una educació presencial o semipresencial i una educació exclusivament en línia.

Retards en el pagament bo infantil

En un altre ordre d'assumptes, les demores a l'hora de pagar el bo infantil també han sigut objecte de queixes al Síndic l'any 2020, i en aquests casos hem recomanat que s'adopten com més prompte millor les mesures oportunes per a fer efectiu el pagament de les quanties degudes als centres per aquest concepte; com també que s'eviten els retards en els abonaments i s'adopten les mesures de previsió pressupostària i de planificació administratives necessàries per a fer efectives les polítiques públiques acordades pel Consell de la Generalitat en matèria d'escolarització de l'alumnat de 0 a 3 anys, de l'etapa d'Educació Infantil de primer cicle. Com a exemple d'aquest problema destaquem la queixa núm. [2000028](#).

Propostes de modificacions normatives

D'altra banda, recordem que el Síndic preveu, entre les seues funcions, el dret a poder recomanar o suggerir que s'aproven o es modifiquen normes reglamentàries quan observe que la seua inexistència o el seu deficient contingut condueix a situacions materialment injustes. En aquest sentit, resulta rellevant la queixa núm. [2002195](#), referida a l'escolarització de bessons en centres diferents.

L'autor de la queixa, pare dels menors, manifestava que s'havia acceptat un bessó en una aula experimental infantil del CEIP Balcó de Finestrat però se n'havia exclòs l'altre, i per això demanava que es reconsiderara aquesta resolució i s'escolaritzaren els dos germans en el mateix centre i en la mateixa aula.

La normativa vigent a la Comunitat Valenciana sobre el procediment d'admissió d'alumnes afavoreix l'accés dels germans a un mateix centre educatiu, sempre que el germà ja estiguera matriculat en el centre, però no ho preveu per a aquells supòsits de germans bessons, bessons dizigòtics, trigèmins... o fins i tot germans de la mateixa edat,

però no procedents de parts múltiples. El defensor ha detectat, a través de diferents queixes, que s'estan produint supòsits en els quals se suscita un conflicte entre allò regulat referent als procediments d'admissió d'alumnes i la postura dels pares i/o tutors dels alumnes a l'hora d'escolaritzar junts (en el mateix centre docent públic) els germans nascuts de parts múltiples. Més concretament, en el context d'una tendència que és creixent quant a la proporció d'aquesta mena de parts, s'estarien produint casos en els quals, davant de la preferència dels pares o tutors que els seus fills o pupils bessons, etc. estiguen escolaritzats en el mateix centre, s'adopta la resolució, en contra d'aquesta preferència i per aplicació estricta de la normativa, d'escolaritzar aquests germans en centres docents públics diferents en no haver-hi places vacants suficients en els triats; és a dir, un alumne obté plaça i el germà bessó o trigemin no.

La queixa es va tancar amb el suggeriment a la Conselleria que valorara la possibilitat de considerar un criteri prioritari en l'admissió els germans/es nascuts/des de part múltiple, i que els concedira la puntuació extraordinària, igual que succeeix amb l'existència de germans ja matriculats en el centre educatiu. En el moment de tancar aquest *Informe anual 2020* estem a l'espera de la resposta de l'Administració.

Així mateix, el desacord amb la normativa que regula les beques de menjador en no preveure la baremació de renda en supòsits de custòdia compartida va donar origen a la queixa núm. [2002067](#).

L'Administració pública no pot obviar una realitat com és la de les famílies amb guarda i custòdia compartida, a les quals imposa les mateixes regles *preestablides* per a les famílies tradicionals —que conviu en un mateix domicili—, com si totes foren iguals.

El Síndic va suggerir a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que valorara la possibilitat de tenir en compte de manera específica en les convocatòries d'ajudes per a menjador escolar la realitat social de les famílies amb guarda i custòdia compartida com a figura independent, en no poder subsumir aquesta figura amb la de les famílies monoparentals ni en situació de monoparentalitat, com ho són, en virtut de la normativa vigent, aquelles en les quals per sentència o acte judicial es concedeix a un dels progenitors la guarda i custòdia en exclusiva. L'Administració educativa no ha respost i manté que, d'acord amb la normativa vigent, la seua actuació es va ajustar a la norma.

3.4.2 Drets lingüístics

L'incompliment de la manifesta obligació de les administracions públiques, tant autonòmiques com locals, d'adequar, des d'un punt de vista lingüístic, les vies o els mitjans de comunicació amb els administrats, i facilitar les relacions mútues a través de la implantació efectiva i real d'un règim de cooficialitat de totes dues llengües, tal com estableixen tant la Constitució Espanyola com l'Estatut d'Autonomia i la Llei 4/1983, d'ús i ensenyament del valencià, ha continuat sent objecte de queixes al Síndic l'any 2020.

Referent a això, resulta rellevant la queixa núm. [2001922](#), l'autora de la qual ens va referir que s'havia posat en contacte amb la Secretaria de l'Escola Oficial d'Idiomes (EOI) de Lliria a causa d'un missatge informatiu publicat únicament en valencià en el grup de Telegram que l'Escola té amb la finalitat que els alumnes o interessats reben informació d'interés. A més, hi referia que no era la primera vegada que es publicava informació únicament en valencià.

En el transcurs de la nostra investigació sol·licitàrem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que ens remetera els seus informes en castellà, per a traslladar-los a la ciutadana en la llengua oficial triada per aquesta. Malgrat això, rebérem un escrit subscrit pel director general de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme, en el qual ens manifestava que no esqueia la traducció dels informes emesos en la llengua triada per la ciutadana per a relacionar-se amb l'Administració, ja que aquella Administració s'estava relacionat amb el Síndic i no amb la ciutadana.

Davant d'aquesta situació, consideràrem que hi havia dues qüestions que calia analitzar en la queixa: l'ús exclusiu d'una llengua cooficial en la pàgina web, xarxes socials, etc. de l'EOI de Lliria, i la falta de col·laboració amb l'activitat investigadora del Síndic.

Així doncs, d'una banda, assenyalàrem que la cooficialitat ha de ser palesa en totes les manifestacions de l'Administració pública i ha de bandejar qualsevol forma de discriminació lingüística. Tenint en compte que les xarxes socials han esdevingut un dels mitjans de comunicació més ràpids i senzills —com també un instrument fonamental de participació ciutadana— i que la queixa esmentada fa referència a un compte de caràcter institucional, en la nostra resolució suggerírem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport «que adopte totes les mesures que siguen necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, per a adaptar les xarxes socials de l'EOI de Lliria al règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana».

D'altra banda, en la nostra argumentació recordàvem al director general de Política Lingüística i Gestió del Multilingüisme que la via formal que segueix aquesta institució estatutària d'autogovern valencià en la tramitació de les queixes no és un procediment administratiu. Tal com deriva de l'article 30 de la seua llei:

El Síndic de Greuges informará l'interessat del resultat de les seues investigacions i gestió, com també de les respostes que haguera donat l'Administració o funcionari implicats, llevat del cas que aquestes, per la seua naturalesa, foren considerades de caràcter reservat o declarades secretes.

L'objectiu d'aquest acte és donar a les persones l'oportunitat que presenten al·legacions a l'actuació administrativa que consideren que vulnera els seus drets o llibertats. Tot això ens ha portat a requerir-los formalment la seua col·laboració en les nostres actuacions de manera que, com a administració instructora de l'expedient administratiu que conté l'actuació objecte de queixa, emetera els seus informes i/o posicionaments en la llengua triada per la persona promotora de la queixa, que en aquest cas era el castellà.

Arribats a aquest punt, recordem que, quan l'article 15.3 de la Llei 39/2015 (Llengua dels procediments) ordena de manera específica a l'administració instructora la traducció dels documents dirigits a les persones interessades que així ho sol·liciten en els supòsits

regulats en aquesta disposició, cal tenir present que aquesta administració instructora és lògicament l'autora de l'acte qüestionat per la persona. El Síndic, com hem exposat, no és administració instructora. En la seua relació amb el Síndic, les administracions han de distingir els següents conceptes:

- Les comunicacions: actes que permeten traslladar missatges i que, quan es realitzen entre l'Administració valenciana i el Síndic, seran en valencià (article 23 del Decret 61/2017, de 12 de maig, que regula els usos institucionals i administratius de les llengües oficials en l'Administració de la Generalitat)
- Els informes: documents elaborats per institucions públiques sobre l'activitat desenvolupada, que són sol·licitats pel Síndic a les administracions instructores i en contenir el posicionament de l'Administració tenen com a destinatàries últimes les persones que senten vulnerats els seus drets fonamentals o llibertats públiques per la seua actuació.

Així doncs, en la resolució de la queixa formulem també un recordatori de deures legals referent a la col·laboració que han de prestar els poders públics, que estan obligats legalment a col·laborar amb el Síndic de Greuges en les seues investigacions, de conformitat amb els arguments exposats quant a la remissió d'informes en la llengua oficial triada per la ciutadana per a relacionar-se amb l'Administració autonòmica instructora de l'expedient objecte d'aquesta queixa.

En idèntic sentit cal destacar la queixa núm. [2001053](#), que es va tancar sense que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport acceptara les nostres recomanacions, per la qual cosa l'informarem que seria inclosa en aquest *Informe anual 2020* per falta de col·laboració amb el Síndic.

L'autor de la citada queixa manifestava que se li denegava la retolació de l'Escola Oficial d'Idiomes d'Alacant en castellà i en la tramitació de l'expedient, novament, la Conselleria tornava a insistir a respondre al defensor en valencià, malgrat que la llengua triada pel ciutadà per a dirigir-se a l'Administració era el castellà.

Adoctrinament

En un altre ordre de coses, cal ressenyar la queixa núm. [2001362](#) per presumpte adoctrinament en el centre docent públic IES Jaume I de Borriana. L'autora de la queixa manifestava la presumpta vulneració del mandat constitucional de l'obligació de les administracions públiques de servir amb objectivitat l'interés general i de la neutralitat ideològica en el centre docent públic IES Jaume I, de Borriana, a causa de l'actuació d'un professor.

En resposta a la nostra petició d'informació, l'Administració va indicar que l'actuació del professor no era objecte d'obertura d'expedient disciplinari i que, en línies generals, no s'hi apreciava adoctrinament en les actuacions desenvolupades pel docent.

En concloure la investigació, el Síndic va suggerir a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que es recordara al personal docent el deure d'imparcialitat en l'exercici de la

docència; una imparcialitat que implica pluralitat i, per tant, la utilització de material didàctic de contingut plural que abaste les diferents visions contraposades del mateix fet.

Una vegada rebut l'informe de la Conselleria, el 06/10/2020, consideràvem que no hi havia un pronunciament exprés i clar sobre l'acceptació o no del nostre suggeriment, i constatarem que l'òrgan competent de la Conselleria destinatari de la resolució no havia assumit el seu contingut. El 14/10/2020 sol·licitàrem novament el preceptiu informe en el qual es pronunciara expressament sobre l'acceptació del suggeriment que li realitzàvem o, si s'esqueia, que ens comunicara les raons considerades per a no acceptar-lo, subscrit per l'òrgan competent de la Conselleria a la qual va dirigida la resolució dictada, però fins a la data d'aquest *Informe anual 2020* la Conselleria no s'ha pronunciat sobre aquest tema.

3.5 Habitatge

Un dels principals reptes de la política social a la nostra Comunitat Autònoma continua sent garantir l'efectivitat del dret de les ciutadanes i dels ciutadans valencians al gaudi real d'un habitatge digne.

En els últims informes anuals que el defensor ha presentat davant de les Corts Valencianes hem insistit en la importància cabdal que presenta aquest dret, no solament quan és considerat de manera individualitzada, sinó especialment quan s'analitza i es posa en relació amb la vigència i l'efectivitat d'altres drets socials bàsics de la persona.

Tal com no ens cansem de remarcar, la possessió d'un habitatge, a banda de ser un dret bàsic de qualsevol persona, facilita de manera decisiva que aquesta pugua accedir a altres drets i a les prestacions socials, per a assolir així una vida digna. Així mateix, la possessió d'un habitatge preveu la possibilitat d'experimentar situacions d'exclusió social, especialment en el cas de les persones més vulnerables.

La situació de pandèmia causada per la COVID-19 i la deterioració accelerada de la situació econòmica a què estem assistint han tingut una incidència notable en l'efectivitat del dret a un habitatge digne i continuarà tenint-la.

Juntament amb els grups socials que, fins aquest moment, no eren capaços de procurar-se l'accés a un habitatge pels seus propis mitjans i havien de recórrer en conseqüència al sistema públic per a obtenir el gaudi d'aquest, la pandèmia ha precipitat que altres grups, que han perdut els seus llocs de treball o han vist minvats significativament els seus ingressos, esdevinguen potencials demandants d'un habitatge públic.

Com aquesta institució ja va posar de manifest a través de l'informe especial presentat a les Corts Valencianes l'any 2018 sota el títol [*Estudi sobre la situació de l'habitatge públic a la Comunitat Valenciana*](#), l'anterior crisi econòmica, que es va produir a partir de l'any 2008, va implicar un significatiu procés d'empobriment en habitatge de la societat valenciana, que va provocar un rellevant canvi de tendència en la modalitat de tinença d'habitatge: de la propietat al lloguer. Aquesta situació va conduir al fet que un nombre important de llars valencianes perdera el factor de protecció que es deriva de la tinença de l'habitatge en propietat i de la conseqüent inexistència de pagaments pendents en habitatge.

La situació econòmica derivada de la pandèmia que patim fa previsible que siguen cada vegada més les llars valencianes que hagen perdut capacitat econòmica i tinguen pagaments pendents en habitatge (ja siga en concepte de lloguer o hipoteca), i que no puguem afrontar-los, de manera que es troben abocats a una situació d'incapacitat per a obtenir l'accés o mantenir el gaudi per si mateixos d'un habitatge digne, i hagen de recórrer al sistema públic, que és previsible que senta augmentada amb això la pressió en la demanda d'allotjaments estables.

La capacitat del sistema públic d'habitatge per a absorbir, no sols la demanda que ja existia abans d'iniciar-se la pandèmia, sinó també l'augment de demanda que és

previsible que es produïska després de la situació econòmica que es deriva d'aquesta, és, tanmateix, totalment insuficient.

El parc públic d'habitatge de la nostra Comunitat, tant local com autonòmic, no presenta les dimensions necessàries per a absorbir la demanda existent i futura.

Malgrat l'aprovació de la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana, i de les previsions contingudes en aquesta perquè, gradualment, s'augmente la inversió en la construcció i adquisició d'habitatges destinats a la política d'habitatge (arts. 2.3, 3 i 7), i tot i els projectes i accions realitzades en aquest sentit per la Generalitat, aquest defensor, des de l'experiència que li aporta la tramitació dels expedients de queixa en aquesta matèria, no pot apreciar que s'haja aconseguit una ampliació significativa del parc públic d'habitatge, que li atribuisca la capacitat per a assumir la demanda en habitatge públic de la societat valenciana.

L'escassetat d'habitatges públics disponibles per a la seua adjudicació als ciutadans que els necessiten i demanen constitueix, en aquest sentit, el principal obstacle per a assolir la plena efectivitat del dret a un habitatge digne; el gaudi d'un habitatge digne que, cal recordar-ho, constitueix un dret de les valencianes i dels valencians, i la satisfacció íntegra del qual és una obligació jurídica de les administracions públiques amb competència en la matèria.

Precisament per això, no podem sinó tornar a insistir, arribats a aquest punt, que el principal repte i objectiu que considerem que ha de centrar l'actuació dels poders públics en matèria d'habitatge ha de ser l'ampliació del parc públic d'habitatges. D'aquesta manera s'aconseguirà la creació i el manteniment d'un parc públic d'habitatges suficient, modern i amb capacitat per a absorbir la demanda dels qui, a cada moment, necessiten l'adjudicació d'un habitatge públic i reuneixen els requisits establits per a obtenir-lo.

En aquest sentit, al llarg de l'any 2020 hem continuat tramitant els expedients de persones que es dirigien al Síndic de Greuges per exposar la demora que s'estava produint a l'hora de veure atesa la seua sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge públic. Com a exemple d'aquests expedients, podeu consultar la resolució dictada en la queixa núm. [1903141](#).

En relació amb aquests expedients de queixa, una de les qüestions que ha centrat el treball del Síndic en matèria d'habitatge al llarg de 2020 ha sigut l'anàlisi del procés de sol·licitud i d'adjudicació d'un habitatge públic.

A través dels expedients de queixa tramitats, aquest defensor ha pogut percebre que el procediment dissenyat perquè les valencianes i els valencians sol·liciten i obtinguen l'adjudicació d'un habitatge públic no presenta la senzillesa i claredat que resulta necessària i desitjable en aquesta mena de procediments.

L'estudi de les reclamacions de les ciutadanes i dels ciutadans valencians ha permés comprovar que el procediment de sol·licitud establert se sotmet a la realització, per part de la persona interessada, de successius tràmits que converteixen el procés de petició d'habitatge en un fet complex, laberíntic i excessivament burocratitzat.

Un argument recurrent de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica en els expedients tramitats sobre aquesta qüestió és assenyalar que la persona demandant d'habitatge únicament ha formalitzat la seua inscripció en el denominat «Registre de demandants d'habitatge», que és un registre amb una finalitat purament estadística, i per això el fet d'inscriure-s'hi no implica la formalització d'una sol·licitud d'habitatge, que ha de ser realitzada per la persona interessada en un segon moment.

En paraules de la Conselleria mateix: «la inscripció en el citat Registre ho és a efectes merament estadístics i informatius i no genera dret a l'obtenció d'habitatge públic. Per a això l'autora de la queixa hauria de presentar sol·licitud en l'Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl». Com a exemple d'aquesta situació, podeu consultar la resolució emesa en la queixa núm. [2000890](#).

En relació amb aquesta qüestió, i com ja hem exposat en anteriors informes anuals, aquesta institució considera que, més enllà de la mera comunicació a l'administració competent de la necessitat d'habitatge que tenen, no es compadeix amb la legislació d'habitatge exigir a les persones interessades el compliment d'altres requisits o imposar-los barreres o dificultats addicionals per a reclamar l'efectivitat dels drets que la llei, d'una manera clara, expressa i indubtable, els reconeix.

Tal com es va evidenciar en l'[Informe anual 2019](#), 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 —especialment, una ajuda econòmica.

Com vam exposar en la recomanació emesa, el fet contrari conduiria a una situació kafkiana: exigir al ciutadà que s'inscriba en un registre que es denomina de «demandants d'habitatge», però que té una finalitat purament estadística per a l'Administració, atés que el fet d'estar-hi inscrit encara no implica concedir al sol·licitant d'habitatge la condició de ser, precisament, «demandant d'habitatge», cosa que es faria efectiva en un tràmit posterior, del qual, d'altra banda, no és informat amb claredat (ni on, ni quan, ni com ha d'efectuar-lo).

En definitiva, des del Síndic de Greuges hem de continuar insistint en la idea 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.

En els expedients de queixa tramitats hem observat, així mateix, que l'Administració realitza de vegades una qüestionable desvinculació dels procediments de sol·licitud d'adjudicació d'un habitatge públic i dels procediments de concessió d'una ajuda econòmica en el cas de no haver-hi un habitatge públic per a assignar al sol·licitant.

Un exemple d'aquests expedients és la queixa núm. [2000920](#). Com podem veure en la resolució emesa, l'Administració va assenyalar, després d'exposar que no disposava d'un habitatge públic per a adjudicar a la promotora de la queixa, que:

(...) l'autora de la queixa segueix sense sol·licitar cap de les ajudes que aquesta Vicepresidència Segona i Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica ha convocat (...).

(...) en tant no existisca un parc públic d'habitatges o de lloguer social suficient per a cobrir les necessitats dels ciutadans de la nostra comunitat és recomanable que l'autora de la queixa s'informe periòdicament de les ajudes que per al pagament del lloguer es convoquen per la Generalitat i que apareixen publicades en la pàgina web de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica a fi de que se li facilite una solució residencial alternativa, si fóra procedent.

(...) no resulta possible concedir una solució residencial determinada si no existeix una prèvia sol·licitud de la interessada (...) de la mateixa manera que no podria resoldre's l'adjudicació d'un habitatge de parc públic davant una sol·licitud d'ajudes de lloguer realitzada en una convocatòria pública d'ajudes, no procedeix concedir una ajuda que no ha sigut sol·licitada.

Com hem recordat referent a això, quan una persona manifesta amb claredat la seua necessitat d'habitatge a través de la sol·licitud formulada, la concessió d'una ajuda al lloguer constitueix un mecanisme alternatiu i subsidiari a la resolució d'adjudicació d'un allotjament al qual la Generalitat ha de recórrer, a causa de la insuficiència del parc públic d'habitatges, per a aconseguir l'adjudicació sol·licitada o de mecanismes suficients per a posar a la disposició del sol·licitant l'ocupació estable d'un allotjament dotacional o d'un habitatge lliure, si això fora necessari, que complisca amb totes les condicions per a garantir el seu lliure desenvolupament de la personalitat, el seu dret a la intimitat i la resta de drets vinculats a l'habitatge (art. 2.3 de la Llei 2/2017).

En cas contrari, s'arribaria a la indesitjable conseqüència que l'absència d'habitatges públics disponibles o de recursos suficients per a posar a la disposició del sol·licitant un allotjament estable (inclòs un habitatge lliure si fora necessari), determinaria l'exoneració de l'Administració de complir amb el que constitueix una vertadera obligació jurídica, de la qual és titular i que li és exigible en via administrativa (art. 6.1 de la Llei 2/2017).

Una vegada manifestada la necessitat d'habitatge, l'Administració ha d'adoptar totes les mesures que resulten necessàries i que es troben al seu abast per a satisfer el dret de la persona interessada al gaudi d'un habitatge assequible, digne i adequat, sense que siga lícit revertir en el sol·licitant la càrrega de realitzar noves sol·licituds o que «s'informe periòdicament de les ajudes que per al pagament del lloguer es convoquen per la Generalitat», com exposa l'Administració.

Novament, com en el cas anterior, insistim en la idea que, més enllà de la mera comunicació a l'administració competent de la necessitat d'habitatge que té, no es compadeix amb la legislació d'habitatge el fet d'imposar a la persona interessada l'exigència d'altres requisits, barreres o dificultats addicionals per a reclamar l'efectivitat dels drets que la llei, d'una manera clara, expressa i indubtable, li reconeix, i s'hi han d'aplicar uns mecanismes que, com en el cas de les ajudes econòmiques al lloguer, es presenten com a alternatives a la inexistència d'habitatge públic per a oferir.

Finalment, aquesta institució ha continuat tramitant, al llarg de l'any 2020, expedients de queixa referits a la demora que es produeix en l'abonament d'ajudes en matèria d'habitatge.

Especialment, considerem necessari fer referència a la resolució emesa en la queixa núm. [2001595](#), en relació amb el procediment de concessió de les ajudes convocades a l'empara del Decret 52/2020, de 24 d'abril, del Consell, d'aprovació de bases reguladores per a la concessió directa d'ajudes per a contribuir a minimitzar l'impacte econòmic i social de la COVID-19 en els lloguers d'habitatge habitual.

Atés el caràcter finalista de les ajudes que es regulaven en el Decret, destinades a atendre les situacions de vulnerabilitat de les persones per a efectuar el pagament del lloguer en habitatge a conseqüència dels efectes econòmics que ha causat la pandèmia de la COVID-19, enteníem que resultava consubstancial a aquestes la celeritat en la tramitació del procediment de concessió, perquè només d'aquesta manera l'ajuda pot complir adequadament amb l'objectiu per al qual es va concebre i es va aprovar: atendre les dificultats actuals de les famílies per a satisfer, en cada mensualitat, el pagament del lloguer de l'habitatge que ocupen.

Partint d'aquestes reflexions, no compreníem quines eren les raons per les quals el Decret 52/2020 va sotmetre la tramitació d'aquestes ajudes, que presenten un caràcter extraordinari i urgent, al procediment ordinari previst, especialment en matèria de terminis, per la Llei de procediment administratiu, en la mesura en què aquesta no constitueix la forma més eficaç d'atendre les situacions de necessitat que es pretenen pal·liar.

Com vam exposar en la resolució emesa, si el procediment de concessió d'aquestes ajudes no està marcat per les notes de rapidesa i immediatesa, la seua capacitat per a atendre les situacions que està cridat a resoldre queda seriosament minvada i, amb això, la seua efectivitat i eficàcia.

De la investigació realitzada s'apreciava que, en aquest cas, en què una família en estat de vulnerabilitat econòmica que havia presentat al juny de 2020 la seua sol·licitud per a accedir a aquestes ajudes, amb les quals afrontar el pagament del lloguer de l'habitatge que ocupa, encara no havia obtingut, al novembre del 2020, una resposta de l'Administració en forma d'una resolució que concedira o no aquestes ajudes.

Aquestes reflexions ens van portar a recomanar a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica que, en futures convocatòries d'ajuda, adoptara les mesures necessàries per a aconseguir la configuració del procediment com un autèntic procediment d'urgència —caracteritzat per les notes d'immediatesa i agilitat— que garantira l'eficàcia de les ajudes al lloguer que es regulen i la seua capacitat per a ser resoltes i acordades, sense minvament de les garanties precises, en un temps mínim i adequat, de manera que els seus sol·licitants puguin afrontar el pagament del lloguer de cada habitatge, efectivament, en cada mensualitat.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa.

3.6 Transparència, participació i règim jurídic

3.6.1 Transparència

El Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària causada per la COVID-19, va acordar la suspensió dels termes i la interrupció dels terminis per a la tramitació dels procediments de les entitats del sector públic (apartat primer de la disposició addicional tercera).

De conformitat amb això, la Generalitat Valenciana va publicar en el Portal de Transparència «*Generalitat Oberta*» un avís en el qual s'informava la ciutadania que els terminis de tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública quedaven suspesos.

El 05/05/2020, després de comprovar que l'avís de suspensió dels terminis de tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública continuava publicant-se en el Portal de Transparència de la Generalitat Valenciana, i a l'empara del que es disposa en l'article 9.1 de la Llei 11/1988, el Síndic de Greuges va acordar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2001250 per a investigar la necessitat de reactivar els terminis de tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública dirigides a l'Administració de la Generalitat Valenciana, i va sol·licitar un informe a la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica.

A causa de la imperiosa necessitat de prorrogar l'estat d'alarma per a afrontar la lluita contra la COVID-19, el dret d'accés a la informació pública, reconegut en l'article 105 b) de la Constitució Espanyola i en l'article 9.1 de l'Estatut de la Comunitat Valenciana, estava sent seriosament afectat, atès que, quan se suspén el dret d'accés a la informació pública, s'estan suspénent també els següents drets fonamentals: a comunicar o rebre lliurement informació veraç per qualsevol mitjà de difusió (art. 20.1.d), participar en els assumptes públics (art. 23.1) i accedir a la informació pública quan l'exercisca un càrrec electe (regidor, diputat o senador).

En el seu informe de data 26/05/2020, remés a aquesta institució, la Conselleria ens indicava que:

(...) la suspensió de terminis, establida pel decret de declaració de l'estat d'alarma, no ha implicat en l'Administració valenciana la suspensió del dret d'accés a la informació pública, ja que, en el marc legal i amb els impediments derivats d'aquesta situació, s'han continuat tramitant i, fins i tot, resolent sol·licituds d'accés a la informació.

Finalment, ens referia en el seu informe que el Consell de la Generalitat Valenciana, tot estimant la proposta plantejada per la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica, havia adoptat, amb data 22/05/2020, el següent acord: Acord de finalització de la suspensió de terminis, conseqüència de la COVID-19, en els procediments de sol·licitud d'accés a la informació pública.

En conseqüència, una vegada revisat el Portal de Transparència de la Generalitat Valenciana, vam poder comprovar que havia desaparegut l'avís o anunci que advertia sobre la suspensió dels terminis de tramitació de les sol·licituds d'accés a la informació pública, per la qual cosa vam entendre que l'objectiu de la investigació d'ofici, que era aconseguir la reactivació dels terminis, s'havia assolit, i, per tant, acordarem el tancament de l'expedient i l'arxivament de totes les actuacions.

D'altra banda, la portaveu adjunta del Grup Parlamentari Ciutadans en les Corts Valencianes va presentar, amb data 25/11/2020, la queixa núm. [2003695](#), sobre la selecció, segons el seu parer arbitrària, dels municipis beneficiaris de les ajudes per a desenvolupar projectes d'actuacions urbanes dins del programa Reconstruïm Pobles, de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, i l'omissió de les puntuacions dels projectes remesos pels municipis per a accedir a aquestes ajudes.

Una vegada admesa a tràmit la queixa, sol·licitàrem expressament a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica la següent informació, la qual, tanmateix, no ens va ser enviada:

- La publicació de les puntuacions dels projectes remesos pels municipis de la Comunitat Valenciana.
- La selecció dels projectes que havien obtingut més puntuació.

La Conselleria no ens va enviar aquesta informació. En el seu lloc, en l'informe que ens va remetre ens va indicar que «es tracta d'ajudes de concessió directa, que estan regulades per l'article 168 de la Llei 1/2015» i que, en conseqüència, no estem davant d'unes ajudes adjudicades en règim de concurrència competitiva en el qual s'hagueren de aplicar uns criteris objectius d'atorgament de la subvenció d'acord amb unes bases reguladores.

Pel que fa a aquest argument, considerem, d'una banda, que el procediment ordinari o normal de concessió de subvencions és la concurrència competitiva (article 163 de la Llei 1/2015, de 6 de febrer, d'hisenda pública, del Sector Públic Instrumental i de Subvencions de la Comunitat Valenciana) i que, d'una altra banda, si bé excepcionalment l'article 168 de la referida Llei 1/2015 preveu la possibilitat de concedir les subvencions de manera directa en tres casos diferents, sempre que s'hi incorpore l'informe previ de l'advocacia general de la Generalitat; però en el cas plantejat en aquesta queixa no s'havia acreditat per la Conselleria l'existència d'aquest informe previ (article 168.2 Llei 1/2015).

A més a més, segons la [informació publicada per la mateixa Conselleria en la seua pàgina web](#), el fet cert és que sí que es van aplicar uns [criteris de selecció](#) detallats de manera detallada en la citada web de la Conselleria.

En la referida pàgina web apareixen quatre apartats d'informació:

- Carta d'invitació a ajuntaments
- Llistat d'actuacions presentades

- Llistat d'actuacions seleccionades
- Criteris de selecció.

Una vegada examinada aquesta informació, nombrosos municipis hi van presentar un total de 450 actuacions urbanes, de les quals sols se'n van seleccionar 70.

La Generalitat Valenciana, en la [nota de premsa](#) publicada en la seua pàgina web amb data 17/06/2020, destaca l'aplicació dels següents «criteris de selecció tècnics i socials»:

- Actuacions que incloguen o afavorisquen la igualtat, la perspectiva de gènere, la inclusió i l'accessibilitat universal
- que tinguen com a destinataris principals sectors de població més vulnerables
- que incorporen criteris de sostenibilitat i eficiència energètica
- que prevegen processos participatius en el seu disseny o actuacions amb major relació cost-efectivitat
- que requereixen una adequació normativa o que tinguen compromís de cofinançament, com també que presenten major possibilitat d'execució.

I també s'hi van aplicar «criteris de distribució i d'equitat territorial»:

- Prioritzant les actuacions dels municipis de les zones més vulnerables del territori segons el Visor d'Espais Urbans Sensibles
- i dels municipis en risc de despoblació, o afectats per la DANA.

Aquesta institució va poder constatar que no s'ha publicat cap informació sobre la forma en què s'han aplicat aquests «criteris de selecció », ja que no hi apareix la puntuació atorgada a cadascuna de les 450 actuacions urbanes, de manera que resulta impossible saber l'ordre de selecció de major a menor puntuació obtinguda, ni tampoc les raons que justifiquen en cada cas el diferent import de l'ajuda concedida.

En matèria de subvencions públiques, aquesta institució té dit que la gestió d'aquestes ha de realitzar-se respectant els principis de publicitat, transparència, concurrència, objectivitat, igualtat i no discriminació. Es tracta, ni més ni menys, de concedir diners públics procedents dels impostos pagats per la ciutadania.

L'establiment de la subvenció pot inscriure's en l'àmbit de les potestats discrecionals de les administracions públiques, però una vegada que la subvenció ha sigut regulada normativament acaba la discrecionalitat i comença la previsió reglada l'aplicació de la qual escapa al pur voluntarisme d'aquelles.

El Síndic considera que, si es van analitzar les memòries presentades pels municipis i es van qualificar les actuacions o projectes urbans per a decidir quins se subvencionaven i quins no, aquesta informació ha de ser publicada per a justificar la decisió de la Conselleria i descartar qualsevol indici d'arbitrarietat. Es tracta d'una informació pública que és molt rellevant per a garantir la transparència de la seua activitat relacionada amb el funcionament i control de l'actuació pública.

En el cas plantejat en aquesta queixa, la selecció d'actuacions urbanes efectuada per la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica peca d'una evident falta de motivació, ja que, en no haver-se publicat les puntuacions atorgades a cadascuna de les actuacions urbanes remeses pels municipis de la Comunitat Valenciana, resulta impossible conèixer les raons que justifiquen la selecció dels projectes i els concrets imports de les subvencions concedides.

Conseqüentment amb tot això anterior, i una vegada finalitzada la nostra investigació, amb data 14/01/2021 vam dirigir a la Conselleria la resolució de l'esmentada queixa núm. [2003695](#), amb la recomanació següent:

RECOMANEM que es publiquen les puntuacions atorgades a cadascuna de les actuacions urbanes remeses pels municipis de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de conèixer les raons que justifiquen els projectes seleccionats, els concrets imports de les subvencions concedides i les actuacions rebutjades.

En el moment de redactar aquest *Informe anual 2020*, estàvem esperant rebre la preceptiva contestació de la Conselleria sobre l'acceptació o el rebuig de la nostra recomanació.

En un altre sentit, l'increment del nombre de queixes referides a l'accés a la informació i participació per part dels càrrecs electes i la ciutadania que estem observant en els últims anys s'ha accentuat considerablement en el 2020.

Las traves i dificultats que experimenten els regidors de l'oposició en l'exercici del seu dret fonamental al càrrec públic per al qual han sigut democràticament triats continuen centrant nombroses queixes.

Aquests obstacles s'han agreujat durant la pandèmia per la impossibilitat d'acudir a les oficinals municipals mentre durava el confinament de l'estat d'alarma.

El principal problema amb el qual s'enfronten és l'accés a la informació pública existent en les corporacions locals a les quals pertanyen. Sense informació és impossible participar en la gestió dels assumptes públics i controlar l'exercici del poder.

Així, per exemple, en les queixes núm. [2001587](#) (Alcoi), [2001740](#) (València), [2001834](#) (Xixona) i [2002183](#) (Alborache) hem hagut de recordar que no pot denegar-se el dret del regidor a la informació tot al·legant 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 al adequat exercici de les seues funcions, necessitarà sovint 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).

En conseqüència, el dret d'accés a la informació pública per part dels regidors justifica i empara el fet de tenir accés directe, per exemple, al registre d'entrada i eixida de documents, padró municipal, registre de factures, etc. En tot cas, els regidors seran

responsables davant de l'Agència Espanyola de Protecció de Dades de complir amb el deure de confidencialitat.

Aquesta institució aplaudeix la iniciativa, cada vegada més estesa entre la corporacions locals, de permetre l'accés directe de tots els regidors al sistema de gestió electrònica dels expedients municipals (padró municipal, registre d'entrada i eixida de documents, etc.), ja que, d'aquesta forma, es redueix considerablement la necessitat constant de presentar sol·licituds d'accés a la informació pública per part dels regidors de l'oposició i, al mateix temps, s'alleuja la càrrega de treball suportada pels funcionaris i serveis municipals.

Malgrat això, l'Ajuntament de València no va acceptar la recomanació que emetérem en la queixa núm. [1903946](#), en la qual dos regidors de l'oposició denunciaven que se'ls estava denegant l'accés a determinada informació relacionada amb el presumpte frau comés en l'empresa municipal de transports (EMT).

Finalment, a banda de les sol·licituds d'accés a la informació pública presentades pels regidors, hem tramitat nombroses queixes formulades per la ciutadania a l'empara de la normativa sobre transparència, concretament, la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana.

En la queixa núm. [1903444](#) se sol·licitava a l'Ajuntament de Serra una còpia de diversos decrets d'alcaldia i ordres de pagament i, si s'escau, objeccions formulades durant un període de temps concret. La qüestió plantejada es referia al format d'accés a aquesta informació: digital o en paper.

En aquest cas, vam haver de recordar que si la informació sol·licitada està escanejada o digitalitzada s'ha d'enviar al correu electrònic del sol·licitant, sense obligar-lo a personar-se en les dependències administratives. Per contra, si no és possible remetre la informació al sol·licitant per correu electrònic o postal, s'ha de facilitar al màxim possible la compareixença en les oficines administratives, en un horari que puga resultar compatible amb les responsabilitats laborals, tot procurant evitar molèsties innecessàries que puguen dificultar l'accés a la informació o tenir un efecte dissuasiu.

Una associació denunciava en la queixa núm. [1903613](#) la falta de resposta de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport respecte de la sol·licitud d'una còpia del conveni subscrit amb el Col·legi Notarial de València per a promoure l'ús del valencià. A més de recomanar a aquesta Conselleria el lliurament de determinada informació sobre aquest conveni, també suggerirem al Col·legi Notarial de València que posara en marxa un portal de transparència en la seua pàgina web.

En la mateixa queixa també recomanàrem al Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana que respectara el termini màxim de 3 mesos per a resoldre les reclamacions, i en idèntic sentit ho vam fer en la queixa núm. [2001639](#).

Així mateix, en la queixa núm. [2000291](#) recomanàrem al Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana que, a fi de mantenir informat en tot moment el reclamant sobre l'estat de tramitació del procediment, notificara a l'interessat la recepció dels escrits en el termini de deu dies des de la seua presentació, com també tots els actes de tràmit que es dicten.

D'altra banda, l'accés a la informació policial va ser analitzat en la queixa núm. [1904259](#) (Ajuntament de Tavernes de la Vallidigna). S'hi denegaven unes diligències policials redactades sobre el maltractament patit per un animal. Recordem que el límit de l'article 14.1.e, de la Llei 19/2013, de transparència, únicament s'aplica a procediments sancionadors no finalitzats, ja que es tracta d'evitar que la revelació de la informació sol·licitada en un expedient sancionador encara obert afecte negativament el desenvolupament del procediment en marxa i, per tant, les funcions administratives de vigilància, inspecció, control i sanció.

Quant a la publicitat activa, en la queixa núm. [2000251](#) es denunciava que una entitat privada estava rebent diners de l'Ajuntament de València i de la Presidència de la Generalitat Valenciana per import superior a 100.000 euros i que aquesta entitat no estava publicant aquestes ajudes en la seua pàgina web. Totes dues administracions públiques van acceptar la nostra recomanació consistent que prestaren a aquesta entitat privada l'assistència que fora necessària per a aconseguir que, en el portal de transparència de la seua pàgina web apareguera publicada, de manera clara i actualitzada, la informació anual sobre les ajudes, subvencions, contractes i convenis subscrits amb les administracions públiques.

També investigàrem la queixa núm. [2000517](#), en la qual se sol·licitava informació sobre la identitat, retribucions, funcions i currículum del personal eventual de l'Ajuntament d'Eix. Recomanàrem que es publicara aquesta informació en el portal de transparència municipal.

En l'expedient de queixa núm. [2000636](#) es denunciava l'incompliment per part de l'Ajuntament de Miramar de la nostra recomanació de data 04/11/2019, emesa en l'anterior expedient de queixa núm. [1902838](#).

Després de finalitzar la investigació, vam poder comprovar que era cert que aquest Ajuntament havia realitzat alguna actuació en compliment de la nostra recomanació. No

obstant això, el portal de transparència municipal encara no contenia tota la informació que resulta d'obligada publicació, malgrat haver transcorregut temps més que suficient des de l'entrada en vigor de totes dues lleis per a haver complit amb aquesta obligació.

Aquesta institució, en tot cas, és conscient dels problemes reals que tenen les entitats locals amb menor capacitat econòmica i tècnica per a complir de manera satisfactòria amb l'obligació de publicar tota la informació que resulta exigible i, a més, mantenir-la actualitzada.

3.6.2 Participació

Així mateix, la realització de les sessions dels òrgans col·legiats municipals de manera telemàtica en el context de la pandèmia també ha sigut objecte d'actuació del Síndic en aquest any tan singular. Com a exemple, cal destacar la queixa núm. 2002556, en la qual la regidora autora de la queixa plantejava a l'Ajuntament de Castelló que es realitzaren els plens i les comissions de manera presencial, per a garantir el ple funcionament de l'activitat i la gestió política municipal. En el seu escrit la promotora de la queixa indicava que l'Ajuntament disposava de diversos locals on dur a terme les reunions amb espai suficient per a garantir la seguretat i la salut de les persones assistents.

L'Ajuntament de Castelló ens va informar que, una vegada conclòs el confinament i l'estat d'alarma, en la sessió de la Junta de Portaveus de data 22/06/2020 l'alcaldeessa va plantejar als portaveus dels grups polítics municipals la qüestió de reprendre la normalitat de la realització de les sessions del Ple de manera presencial d'acord amb les alternatives següents:

1. Reprendre les sessions presencials amb l'ús de màscara i guardant les distàncies de seguretat, que en aquell moment eren de 2 metres.
2. Esperar al mes de setembre per a veure com evolucionava la situació sanitària, atés l'escàs temps que havia passat des de les fases de desescalada o de la tornada a la normalitat.

En el transcurs de la referida Junta de Portaveus no es va assolir un acord unànim sobre la conveniència de tornar a la normalitat, encara que es va mantenir l'opinió d'aplicar mesures de prudència davant de l'evolució de la pandèmia.

No obstant això, davant de l'últim informe de Prevenció de Riscos, en la sessió de la Junta de Portaveus de data 12/09/2020 es va acordar reprendre les sessions del Ple de manera presencial, tal com es va fer en la primera sessió extraordinària duta a terme el dia 17/09/2020. Després de la nostra investigació, tancarem la queixa perquè considerarem que l'Administració havia solucionat el problema.

De la mateixa manera, en la queixa núm. [2002875](#) una regidora de l'Ajuntament de Lliria denuncià que continuaven realitzant-se les sessions plenàries i les dels òrgans col·legiats de manera telemàtica, amb moltes fallades de connexió de la plataforma electrònica que s'utilitzava i sense que s'hi poguera participar en condicions normals, tal com ocorre de manera presencial. La interessada considerava que l'estat d'alarma havia posat fi al confinament i que les sessions plenàries i dels òrgans complementaris havien de ser presencials.

Lamentablement, la desfavorable evolució de la pandèmia provocada per la COVID-19 va obligar el Govern d'Espanya a aprovar el Decret 926/2020, de 25 d'octubre, pel qual es declara l'estat d'alarma per a contenir la propagació d'infeccions causades pel SARS-CoV-2. El Ple del Congrés dels Diputats, en data 29/10/2020, va autoritzar prorrogar l'estat d'alarma durant sis mesos, fins al 09/05/2021. En conseqüència, les sessions plenàries i les dels òrgans col·legiats hauran de continuar sent telemàtiques per a garantir la salut de totes les persones.

No obstant això, en la queixa també es plantejaven les dificultats generades pels problemes tècnics o desconexions de l'aplicació informàtica utilitzada per a dur a terme les sessions telemàtiques.

La novetat en la utilització de les plataformes telemàtiques, i la necessitat de bregar amb problemes tècnics de desconexió o deficiències en la imatge o en l'audició, de ben segur que han proporcionat una important experiència perquè aquesta forma de comunicació millore ostensiblement d'ara endavant.

En relació amb el nombre i la durada de les intervencions dels regidors en els debats de les sessions plenàries, vam tenir l'oportunitat de pronunciar-nos en la queixa núm. [2001493](#), i vam recomanar a l'Ajuntament de San Antonio de Benagéber que es consensuara el temps i la forma de participació en els debats plenaris, ja siga a través de l'elaboració i aprovació d'un reglament orgànic municipal, ja siga a través de la Junta de Portaveus.

La tardança a remetre les actes de les sessions de la Junta de Govern Local als regidors de l'oposició de l'Ajuntament d'Elx va ser objecte de la queixa núm. [2001095](#). Recomanarem a aquesta corporació local que les actes de la Junta de Govern Local foren remeses a tots els regidors dins del termini legal màxim de 10 dies, sense que s'hi produïren retards.

No inclusió de mocions en l'ordre del dia del Ple

En la queixa núm. [2000753](#) es denunciava el fet de no incloure en l'ordre del dia del Ple les mocions presentades per un grup municipal de l'oposició de l'Ajuntament d'Alacant i la seua qualificació com a declaracions institucionals. Una vegada efectuada la

investigació corresponent, considerarem que impedir la inclusió en l'ordre del dia de les mocions presentades, quan aquestes estan relacionades directament o indirectament amb competències atribuïdes al ple, dificulta als regidors, més enllà del que és raonable, l'exercici de les funcions de control del govern municipal.

Tot i així, l'Ajuntament d'Alacant no va acceptar la nostra recomanació consistent que, en compliment amb el que es disposa en l'article 116 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, i en l'article 87.3 del Reglament Orgànic del Ple, s'inclogueren en l'ordre del dia les mocions o propostes presentades, amb independència de l'òrgan competent per a adoptar un acord sobre aquestes, i que la secretària havia de fer el corresponent advertiment competencial en la mateixa sessió plenària amb posterioritat al seu debat i abans de l'aprovació de l'acord.

D'altra banda, la falta de mitjans per a exercir adequadament la seua funció de regidor (disposar d'un despatx, connexió a Internet, material d'oficina, etc.), també ha sigut una dificultat reiteradament denunciada. En la queixa núm. [1903341](#) recomanarem a l'Ajuntament de Torrevieja, que, de conformitat amb el que es disposa en l'article 135.3 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, garantira que tots els grups polítics de la Corporació pogueren utilitzar un despatx o local dotat d'ordinador, accés a Internet, impressora, fotocopidora i material d'oficina, amb la finalitat de desenvolupar el seu treball en condicions òptimes. En termes semblants ens pronunciarem en les queixes núm. [1903861](#) i [1904206](#), tramitades amb l'Ajuntament de Benaguasil i l'Ajuntament de Sueca, respectivament.

Patrimoni cultural

Finalment, la falta de protecció efectiva del ric patrimoni cultural valencià continua motivant la presentació de nombroses queixes. De vegades, tant la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, com les entitats locals afectades, accepten les nostres recomanacions, però després no les compleixen en un termini raonable, ja siga per falta de mitjans, ja siga per falta d'una veritable voluntat. Això provoca que hàgem d'intervenir-hi repetidament, tantes vegades com siga necessari, fins que el problema queda finalment solucionat.

Enguany destaquem, entre d'altres, les queixes següents:

- La núm. [1903708](#), referida a la inclusió del Cinema Metropol de València en el catàleg de béns i espais protegits.
- La núm. [1904207](#), sobre la caiguda d'un mur històric del Monestir de Sant Miquel dels Reis de València i neteja del seu entorn de protecció.
- La núm. [2000104](#), relacionada amb a la protecció del Fort o Fort Carlista en la zona del Pla de Pics o Alt del Fort a Cullera.
- La núm. [2000106](#), que denunciava l'estat de conservació del Castell de Santa Bàrbara a Ademús.

- La núm. [2000309](#), sobre la reparació de danys causats per un incendi a les portes del Portal de Serrans a València.

3.6.3 Règim jurídic

En aquest apartat, com en anys anteriors, són nombroses les queixes de la ciutadania motivades per la falta de resposta de l'Administració, que sembla no entendre la seua obligació legal de respondre a les peticions i/o demandes que li formulen les persones. De fet, des d'aquesta institució hem reiterat en les nostres resolucions que no és suficient informar el Síndic de l'assumpte en qüestió, ja que el defensor no és un intermediari, sinó que cal fer-ho de manera expressa i motivada al ciutadà o la ciutadana interessats.

Són també abundants les queixes en matèria de responsabilitat patrimonial que tenen el seu origen en reclamacions de la ciutadania davant de l'Administració, per a obtenir d'aquesta una indemnització reparadora de danys o perjudicis que consideren que no tenen el deure de suportar.

Com a exemple d'això destaca la queixa núm. [1901375](#), la qual posa en relleu la falta de resposta de l'Ajuntament de la Pobla de Farnals a la reclamació de responsabilitat patrimonial presentada per una persona al febrer de 2016. L'Administració hi al·legava la falta de mitjans per a donar resposta a la reclamació i que per a això la llei preveia que, davant del silenci administratiu, la persona podia entendre desestimada la seua reclamació i recórrer davant dels tribunals.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de la Pobla de Farnals que, com més prompte millor, notificara una resposta expressa a la persona autora de la queixa. Davant de la insistència de l'Ajuntament en la seua posició, la queixa es va tancar amb la no acceptació de la recomanació del Síndic, que va resoldre donar compte de l'actuació d'aquest Ajuntament en aquest *Informe anual 2020*.

3.7 Serveis públics locals, trànsit i urbanisme

3.7.1 Serveis públics locals

Tal com hem destacat en els nostres últims informes anuals, les administracions locals exerceixen un paper decisiu a l'hora de gestionar i garantir la prestació, en condicions de qualitat, eficàcia i eficiència, de tota una sèrie de serveis que afecten la vida diària de la ciutadania valenciana. La prestació d'aquests serveis determina de manera directa la percepció que els ciutadans i ciutadanes tenen del correcte funcionament de les administracions públiques, com també del respecte i la plenitud dels seus drets constitucionals i/o estatutaris i, especialment, de la vigència del seu dret a una bona administració.

La situació de pandèmia provocada per la COVID-19 ha tingut una incidència directa en la capacitat de les administracions públiques locals per a garantir la correcta prestació de tot aquest elenc de serveis.

En aquest sentit, el període de confinament domiciliari estricte decretat durant la primera onada de la pandèmia va determinar que les administracions locals, bastant sovint, hagueren d'adaptar el seu funcionament al règim de teletreball, la qual cosa va derivar en un augment de les reclamacions que els ciutadans ens van plantejar per la demora a veure ateses les peticions que formulaven a les entitats locals i, especialment, a l'hora de rebre una resposta expressa a les sol·licituds i/o queixes que plantejaven als seus ajuntaments amb motiu de l'exercici de les competències que els resulten pròpies.

Aquesta situació, comuna a totes les administracions públiques, ha tingut una especial incidència en el cas de l'Administració local, en ser aquesta la més pròxima al ciutadà i la que, tradicionalment per això, ha assumit un paper protagonista en relació amb l'atenció presencial dispensada a la ciutadania i l'orientació en els assumptes que l'afecten.

En conseqüència, a través de l'experiència que ens aporta la tramitació dels expedients de queixa, hem detectat un augment de les dificultats de la ciutadania per a relacionar-se amb l'Administració local, en ser moltes les persones que no saben o no poden utilitzar les noves formes de comunicació telemàtica o, en defecte d'això, obtenir cites prèvies que, a causa de l'escassetat de personal, es retarda bastant en el temps.

Dificultats per a obtenir cita prèvia

Com a exemple d'aquesta qüestió destaquem l'expedient de queixa núm. [2002250](#), en el qual una persona major denunciava les dificultats que tenia a l'hora d'obtenir una cita prèvia que li permetera sol·licitar un certificat d'empadronament a l'Ajuntament de Torrevieja.

Com recordem en la resolució emesa, l'obtenció dels certificats d'empadronament i de convivència ha esdevingut un requisit ineludible per a sol·licitar prestacions i ajudes públiques, tant estatals com autonòmiques i municipals. Tot això malgrat el dret

reconegut a les persones interessades de no aportar documents que ja es troben en poder de l'administració actuant o que hagen sigut elaborats per qualsevol altra administració (article 28.2 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques).

La realitat és que, si les persones que sol·liciten aqueixes ajudes i prestacions no aporten els certificats d'empadronament i de convivència que els són requerits en el termini de 10 dies, l'administració encarregada de tramitar aquesta ajuda acorda l'arxivament del procediment sense més tràmits.

En relació amb aquesta qüestió, recomanarem a l'Ajuntament de Torrevieja que s'adoptaren totes les mesures organitzatives que foren necessàries per a reforçar els mitjans personals i materials dels serveis municipals encarregats d'expedir els certificats d'empadronament i de convivència, amb la finalitat d'aconseguir la seua obtenció en el menor temps possible perquè no es produïren retards que impossibilitaren l'obtenció d'ajudes i prestacions per part de les persones sol·licitants.

Conservació de vies públiques, servei d'enllumenat i aigua potable

D'altra banda, també han tornat a centrar les actuacions del defensor les reclamacions presentades per la ciutadania en relació amb l'adequat estat de pavimentació i conservació de les vies públiques urbanes.

En la queixa núm. [2001562](#) l'interessat denunciava el deficient estat de conservació en el qual es trobava el camí del Derramador de Crevillent, en els trams que recorren entre la línia del ferrocarril Alacant-Múrcia i la vereda d'Orihuela. Després de la tramitació de l'expedient, recomanarem a l'Ajuntament de Crevillent que, d'acord amb les prioritats establides per l'Ajuntament per a l'arranjament de les vies públiques, millorara les condicions del camí referit en la queixa, en compliment de l'obligació d'atendre els serveis mínims municipals i abans que es destinaren recursos econòmics locals a altres serveis i activitats que siguen secundaris i no obligatoris.

Així mateix, li recomanarem que, si no ho haguera fet ja, sense més dilació donara una resposta expressa a l'escrit presentat pel promotor de l'expedient.

De la mateix manera, la prestació del servei d'enllumenat públic ha sigut, un any més, objecte de les reclamacions de la ciutadania. Com a exemple d'això destaquem la queixa núm. [2001688](#), el promotor de la qual ens indicava que, des de l'any 2012, estava sol·licitant a l'ajuntament d'Oliva que s'autoritzara els propietaris a executar la instal·lació de l'enllumenat públic d'un camí, a fi de dotar de seguretat la urbanització en la qual residien, sense que fins al moment de presentar la seua queixa davant del Síndic de Greuges hagueren obtingut autorització per a això.

Després d'analitzar el cas, recomanarem a l'Ajuntament d'Oliva que donara compliment a l'obligació legal de prestar el servei públic d'enllumenat públic en el camí Bassetes, i

que per a això i la dotació de la resta de serveis bàsics formularen el corresponent programa d'actuació integrada, en el qual, entre altres continguts previstos en la norma, s'establiren, si s'escau, les càrregues urbanístiques que hagen de sufragar els propietaris de l'àmbit d'actuació del programa.

Durant l'any 2020, com en anteriors exercicis, el defensor també ha atés les reclamacions formulades en relació amb els serveis de proveïment d'aigua potable i clavegueram i els problemes que es generen en relació amb aquests. En aquest sentit, destaquem la queixa núm. [2001194](#), en la qual una ciutadana exposava que no tenia accés a la xarxa de clavegueram i tractament de residus. Així mateix, assenyalava que aquesta situació es produïa quan el punt de connexió a la xarxa de clavegueram es troba a tan sols 300 metres del seu habitatge.

Després de la tramitació de l'expedient de queixa, recomanàrem a l'Ajuntament de Castelló de la Plana que impulsara el procediment per a redactar, aprovar i executar un projecte d'urbanització que permetera la prestació del servei públic de clavegueram, i també els altres serveis de prestació obligatòria per a aqueixa Administració en l'àmbit de referència, en el sentit sol·licitat per la interessada.

Així mateix, hem actuat en relació amb els problemes de neteja viària, i una mostra d'aquesta matèria és la queixa núm. [2002342](#), en la qual un ciutadà exposava els problemes que es derivaven de l'acumulació de residus al carrer, que, agreujats amb les altes temperatures, posaven en perill els habitatges confrontants. Una vegada tramitat l'expedient, recomanàrem a l'Ajuntament de Bétera que adoptara totes les mesures necessàries per a garantir tant l'adequada utilització dels contenidors destinats a l'emmagatzematge de residus sòlids per part dels ciutadans i, si s'escau, l'adequat estat de conservació de les condicions de salubritat d'aquests, com ara la recollida efectiva de les restes de poda, jardineria i estris, en la forma estipulada en l'Ordenança municipal sobre recollida de residus.

La investigació de les molèsties derivades de la celebració de les festes populars també ha sigut objecte d'actuació d'aquest defensor. Fem esment, com a exemple d'aquesta mena d'expedients, de la queixa núm. [1902016](#). En aquesta queixa l'interessat manifestava que s'havia dirigit diverses vegades a l'Ajuntament d'Albuixec per denunciar les molèsties que suportava injustament com a conseqüència de la instal·lació i el funcionament, en els dies festius, d'una carpa i una falla en un carrer d'aqueixa localitat.

En relació amb aquesta qüestió, recomanàrem a l'Administració local que adoptara totes les mesures que foren necessàries per a compatibilitzar al màxim possible la celebració de les festes falleres amb el dret al descans nocturn de les persones.

3.7.2 Servei de transport i trànsit

Al llarg de l'any també hem tingut l'oportunitat de tramitar reclamacions en relació amb la prestació del servei de transport. En aquest sentit, destaquem la queixa núm. [1903216](#), en la qual la interessada exposava l'absència d'un sistema de transport públic que cobrira les necessitats de la població que resideix a la urbanització Llanorel de Macastre.

Una vegada analitzada la situació, recomanàrem a l'Ajuntament de Macastre i a la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat que, en l'àmbit de les seues respectives competències i en règim de col·laboració i coordinació interadministrativa, adoptaren les mesures que necessàries per a analitzar la petició formulada per la interessada i, si escau, que posaren en funcionament una línia de transport que donara servei als veïns que resideixen a la urbanització Llanorel de Macastre.

Finalment, hem de destacar que, com en anualitats anteriors, hem tramitat les reclamacions que els interessats ens traslladaren en matèria de trànsit. En aquest àmbit les reclamacions presentades per la ciutadania valenciana s'han referit, tant a les condicions d'ordenació del trànsit rodat, com a la tramitació dels expedients sancionadors incoats a conseqüència de la comissió d'infraccions.

Un exemple del primer tipus d'expedients és la queixa núm. [2000003](#), en la qual l'interessat exposava la seua reclamació davant de la situació d'inseguretat viària en la qual es trobava, segons relatava, el camí l'Atall, de la localitat d'Orpesa. L'interessat relatava que en aquest camí era habitual que els vehicles assoliren grans velocitats (fins a 90 km/h), amb el risc que es desprenia per a la resta d'usuaris de la via. Així mateix, assenyalava que l'atropellament d'animals era habitual en aquesta via.

Després de la tramitació de l'expedient de queixa, recomanàrem a l'Ajuntament d'Orpesa que continuara adoptant totes les mesures de seguretat que foren necessàries per a aconseguir que els vehicles reduïren de manera real i efectiva la seua velocitat a 30 km/hora i augmentar al màxim possible la seguretat dels vianants que puguen circulen per aquesta via, tot incrementant la vigilància policial d'aquesta amb la finalitat de comprovar que les mesures adoptades són útils i eficaces per a evitar futurs accidents.

En matèria de reclamacions contra la tramitació d'expedients sancionadors destaquem la queixa núm. [1902970](#), en la qual l'interessat ens comunicava que havia presentat un recurs de reposició davant de l'Oficina de Gestió de Multes de l'Ajuntament de València contra la provisió de constrenyiment dictada en un expedient, sense que fins al moment de dirigir al Síndic el seu escrit de queixa haguera obtingut una resposta.

En aquest assumpte recomanàrem a l'Administració local que, com més prompte millor, donara resposta expressa al recurs de reposició presentat per l'interessat i li notificara la resposta, tot abordant i resolent tots els arguments que constituïen la base d'oposició de l'interessat en l'acte dictat per l'Ajuntament de València.

3.7.3 Urbanisme

Les queixes que hem analitzat durant l'any 2020 referides a l'elaboració i aprovació dels plans urbanístics continuen tenint com a objecte la manca d'informació suficient i les dificultats per a participar-hi d'una forma real i efectiva. Resulta freqüent que els ciutadans presenten al·legacions fora del termini d'exposició al públic dels plans, per la qual cosa els ajuntaments no les contesten.

En el cas investigat en la queixa núm. [1903861](#), les persones afectades exigien que es repetira l'exposició al públic del Pla general estructural i del Pla d'ordenació detallada del municipi d'Alboraia perquè s'hi garantira una adequada participació ciutadana.

Una vegada finalitzada la tramitació de la queixa, recomanarem a l'Ajuntament d'Alboraia que s'esmenara l'error comés i es publicara en la pàgina web municipal l'anunci i la documentació relativa a la nova ampliació del termini de la informació pública, tot adoptant totes les mesures que foren necessàries per a millorar el grau d'informació de la ciutadania a fi de garantir-hi una participació real i efectiva.

Així mateix, en la queixa núm. [2002115](#) els veïns afectats denunciaven que l'Ajuntament de Castelló de la Plana no els havia informat suficientment sobre l'execució de les obres que s'estaven realitzant des del mes de maig passat en desenvolupament del programa d'actuació integrada de la UE 17 residencial, aprovat el 31/07/2008, 12 anys abans de l'inici de la nostra investigació.

Els autors de la queixa sol·licitaven la suspensió cautelar de les obres, ja que els preocupava que aquestes augmentaren més encara el risc que els seus habitatges patiren inundacions.

El Síndic va concloure amb la recomanació que es mantingueren les reunions explicatives que foren necessàries amb els veïns afectats per a analitzar i implementar les mesures que eviten el risc d'inundació dels habitatges de la zona confrontant amb la unitat d'execució núm. 17.

En aquesta mateixa línia de falta d'informació suficient, nombroses persones afectades van presentar la queixa núm. [2001832](#), a fi de denunciar diverses irregularitats comeses en la modificació del Pla General d'Ordenació Urbana de València en l'àmbit de «l'antiga Fàbrica de Tabac» (Tabacalera-2). Després de concloure la nostra investigació, suggerirem a l'Ajuntament i a la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat que, en aquest cas concret «abans que es produïska l'aprovació definitiva d'aquesta modificació del Pla General d'Ordenació Urbana, es mantinguen les reunions de treball que siguen necessàries amb les associacions autores de la queixa i altres persones afectades, amb la finalitat de dialogar, analitzar i, si escau, corregir i esmenar les nombroses qüestions de legalitat plantejades».

D'altra banda, el desenvolupament del que es preveu en els plans urbanístics, és a dir, la gestió urbanística, també és font contínua de conflictes. En la queixa núm. [1902033](#) l'Ajuntament de Tibi encara no havia assumit les obres d'urbanització. Per això, li recomanarem que impulsara l'execució d'aquestes obres i que exigira als propietaris el compliment de les seues càrregues urbanístiques i que, una vegada acabades, es fera càrrec de la seua conservació i manteniment.

L'autor de la queixa núm. [2000828](#) detallava els perjudicis que estava patint com a propietari d'una finca inclosa en la Unitat d'Execució 7.3 del municipi d'Aspe, la urbanització del qual estava paralitzada des del 2008. L'Ajuntament va acceptar la nostra recomanació d'impulsar la finalització de les obres i adoptar les mesures proposades per la persona afectada.

Per contra, l'Ajuntament de l'Ènova no va acceptar la nostra recomanació en la queixa núm. [2000826](#), consistent en que facilitara informació sobre l'incompliment del termini d'execució del PAI La Besana i impulsara l'adopció de les mesures necessàries per a dotar de llum, aigua i telefonia l'habitatge de l'autor de la queixa.

En un altre sentit, l'incompliment de la normativa urbanística per l'execució d'obres sense llicència, o sense respectar els termes d'aquesta, continua sent objecte de nombroses queixes en matèria de disciplina urbanística.

En la queixa núm. [1902362](#) l'Ajuntament d'Alacant es negava a facilitar informació a l'autora de la queixa perquè considerava que tenia la simple condició de denunciante. No obstant això, en la mesura en què també podia afectar-li la resolució que es dictara sobre la infracció urbanística comesa per un supermercat, recomanarem a aquest Ajuntament que li reconeguera la condició d'interessada i li facilitara l'accés a la informació obrant en l'expedient.

El retard a tramitar el procediment per a restablir la legalitat urbanística i el sancionador per part de l'Ajuntament de Cox va motivar la presentació de la queixa núm. [1902454](#), en la qual li recordem el deure inexcusable de tramitar tots dos expedients respecte de la construcció d'una nau industrial en sòl no urbanitzable que està exercint una activitat sense la preceptiva autorització ambiental.

La mateixa passivitat per part de l'Ajuntament de Benidorm en relació amb unes obres il·legals realitzades en un establiment, que, a més, estava generant molèsties acústiques, va justificar la nostra recomanació en la queixa núm. [1902651](#).

En la queixa núm. [1903172](#) recomanarem a l'Ajuntament de València que els tècnics municipals efectuaren una visita d'inspecció en la coberta de l'edifici, per a comprovar i determinar clarament si el conducte d'extracció de fums d'un bar complia o no amb allò prescrit en la normativa de seguretat en cas d'incendis.

Respecte de la demolició d'obres il·legals, l'incompliment per part de l'Ajuntament de Dénia dels terminis legals de prescripció i caducitat per a restablir la legalitat urbanística

va provocar que les obres il·legals denunciades insistentment per l'autor de la queixa núm. [1903367](#) acabaren consolidant-se, i no era possible ja ordenar el seu enderrocament. Aquest Ajuntament no va acceptar la nostra recomanació.

Per contra, en la queixa núm. [2000565](#) l'Ajuntament de la Vila Joiosa sí que va considerar acceptar la nostra recomanació d'accelerar i impulsar la tramitació i resolució de l'expedient de restauració de la legalitat urbanística conculcada i, si escau, del procediment sancionador, tot evitant que prescriga l'acció i s'acaben consolidant les obres il·legalitzables, i notificar a l'autor de la queixa, com a interessat, tots els actes i resolucions que es dicten en el referit expedient.

En relació amb el retard a concedir permisos i llicències, l'Ajuntament de Gilet no va contestar a la nostra recomanació en què li indicàvem la necessitat de resoldre la sol·licitud de cèdula de garantia urbanística presentada per l'autor de la queixa núm. [1904027](#).

L'Ajuntament de Xiva també va incomplir el termini per a resoldre una sol·licitud de certificació de compatibilitat urbanística per al lloguer turístic vacacional d'un habitatge unifamiliar aïllat, que es va denunciar en la queixa núm. [1904501](#).

En la queixa núm. [2000205](#) recomanàrem a la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat que agilitara els tràmits per a resoldre el procediment, que s'havia iniciat feia més de 5 anys, relatiu a la sol·licitud d'una declaració d'interés comunitari per a l'ampliació d'un camp de golf a Alacant.

Com tots els anys, el deficient estat conservació d'edificis i parcel·les continua motivant la presentació de queixes. En la núm. [1903226](#) l'Ajuntament de Gata de Gorgos no va acceptar la nostra recomanació d'exigir al propietari que netejara la seua parcel·la i eliminara les restes vegetals que incrementaven el risc d'incendi.

Per contra, en la queixa núm. [2000426](#) l'Ajuntament de Lliria sí que va acceptar la nostra recomanació d'ordenar al propietari la neteja d'un solar, tot acordant la imposició de multes coercitives i l'execució subsidiària al seu càrrec en cas d'incompliment.

Així mateix, les sol·licituds d'informació en matèria urbanística que no es contesten o es responen de manera inadequada —manca de transparència— també representen un bon nombre d'expedients. En la queixa núm. [1903253](#) recomanàrem a l'Ajuntament de Godella que facilitara informació sobre determinades qüestions relacionades amb l'asfaltat d'una via pública. L'Administració local va acceptar les nostres recomanacions.

L'Ajuntament de Sinarques tampoc va contestar la sol·licitud del promotor de la queixa núm. [1904313](#), que demanava que se li facilitara còpia d'un pla d'una llicència d'obres, ni va acceptar la recomanació del Síndic.

La falta de publicació en el portal de transparència de l'Ajuntament de Sant Joan d'Alacant de les modificacions puntuals del Pla General d'Ordenació Urbana va motivar la presentació de la queixa núm. [1904358](#), en la qual vam resoldre que no es pot fer una remissió genèrica a la pàgina web municipal, sinó que s'ha de facilitar a l'autor de la queixa l'enllaç concret per a accedir exactament a la informació que ha sol·licitat. El ciutadà no ha de perdre temps cercant pels diferents i nombrosos apartats que té una pàgina web.

Finalment, en la queixa núm. [2000357](#) l'Ajuntament de València no havia contestat les sol·licituds d'informació urbanística sobre determinades parcel·les cadastrals que estaven sent destinades a l'estacionament de vehicles a l'aire lliure en terrenys no habilitats per a aquest ús.

3.8 Ocupació pública

Conciliació laboral i familiar

Durant la pandèmia ha resultat fonamental assegurar la plena disponibilitat dels serveis públics essencials, sanitaris, de seguretat, emergències, etc., cosa que ha comportat per a molts empleats públics limitacions en l'exercici del dret a la conciliació de la vida familiar i professional. En les queixes rebudes en aquest sentit durant la crisi sociosanitària al llarg del 2020 el Síndic ha actuat tot respectant les mesures tendents a assegurar el funcionament dels serveis públics essencials, si bé ha recordat que la conciliació és necessària per a la protecció dels interessos de menors, majors i dependents.

A tall d'exemple, en la queixa núm. [2001425](#) la persona promotora, representant del personal sanitari, reclamava l'aplicació de la normativa derivada de l'estat d'alarma al personal sanitari per a reconèixer el seu dret a obtenir permisos per a la conciliació de la seua vida personal i familiar, a fi de poder atendre menors, majors o dependents sota la seua responsabilitat. Amb aquest propòsit havia sol·licitat al Departament de Salut València-La Fe informació relativa als permisos gestionats per aquest i reclamava al Síndic per la falta de resposta de l'Administració.

L'Administració sanitària considerava que, d'acord amb la normativa derivada de l'estat d'alarma, la missió principal de la Conselleria de Sanitat i Salut Pública era protegir la salut de la ciutadania, i per això no considerava aplicable al personal sanitari la normativa al·legada pels representants de personal.

El Síndic va recomanar a la Conselleria de Sanitat en general i, en concret, a la direcció del Departament de Salut València-La Fe, que establira, com una de les seues prioritats, el reconeixement efectiu del dret del personal sanitari a conciliar la seua vida professional i personal per a atendre menors, majors o dependents sota la seua responsabilitat, de manera que les mesures de reforç de personal s'aplicaren també a aquests supòsits. Davant d'una sol·licitud degudament justificada i una vegada cobertes en cada cas concret les necessitats del servei, havia de ser emesa de manera urgent resolució expressa. En el moment de redactar aquest informe, la Conselleria encara no havia respost a la nostra recomanació.

En idèntic sentit tramitarem altres queixes amb pretensió semblant, relatives, respectivament, als departaments de salut de València: Hospital Clínic Malva-rosa, i d'Alacant: Hospital General. El Síndic considerarà correcta l'actuació de l'Administració, si bé li va recordar la necessitat de donar resposta urgent a les sol·licituds de conciliació.

Mesures de protecció davant de la COVID-19 del personal que presta servei en institucions sanitàries

Respecte d'aquest tema, cal assenyalar la queixa núm. [2001214](#), en la qual una persona, especialment sensible a l'efecte de la COVID-19 i adscrita al servei d'atenció telefònica de l'Hospital Clínic Universitari de València, es va negar a assistir al seu lloc de treball perquè considerava que, ateses les condicions que hi havia, existia risc per a la seua salut. La Conselleria li havia ofert els seus serveis de prevenció i alternatives per a prolongar la seua data d'incorporació al treball. Davant de la seua negativa a admetre aquestes solucions en els termes proposats per aquella, la persona va rebre com a resposta de l'Administració l'inici d'accions per a determinar la seua responsabilitat i la deducció de retribucions per la seua inassistència.

El Síndic va considerar que no es despenia mala fe o negligència greu per part de la persona treballadora, sinó una actuació en defensa de la seua seguretat i salut en el treball que, de manera posterior, a resultes de la intervenció de la Inspecció de Treball, va tenir com a resultat l'actuació de la Conselleria mateixa per a l'adopció de mesures de seguretat. El defensor va recomanar a l'Administració que tinguera presents els seus deures derivats de la normativa de prevenció de riscos laborals per a la valoració i protecció de la salut, tant de la persona directament afectada, com de les persones del seu entorn immediat. Aquestes recomanacions no van ser acceptades per l'Administració, que es va mantenir en la seua posició.

D'altra banda, com en anys anteriors, la falta de resposta expressa de l'Administració a les demandes o reclamacions de la ciutadania també ha sigut objecte de queixes en aquesta matèria.

A tall d'exemple, cal destacar la queixa núm. [1900474](#), presentada per un funcionari de carrera de l'Ajuntament de Teulada que exposava que estava pròxim a la seua jubilació i tenia dies de descans pendents. Va sol·licitar la possibilitat de gaudir-los a l'Ajuntament, però no va obtenir resposta i va recórrer al Síndic.

Després de tres requeriments per part d'aquesta institució, l'Ajuntament de Teulada es va limitar a informar que no aconseguia entendre la sol·licitud plantejada per la persona interessada i no es va manifestar sobre la falta de resposta.

El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Teulada que donara resposta expressa, motivada i congruent a la petició de la persona afectada. Malgrat rebre dos requeriments, l'Ajuntament no contestà a la recomanació del Síndic, i finalment resolguérem donar compte de l'actitud d'aquesta Administració en l'*Informe anual 2020*.

De la mateixa manera, la falta de resposta al recurs d'un empleat públic contra el càlcul de la seua pensió va originar la queixa núm. [1902119](#). El Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Carlet que resolguera el recurs presentat per la persona perquè aquesta

poguera conèixer els criteris, conceptes i quantitats aplicades a la seua pensió i, en cas de disconformitat, hi poguera recórrer, però a partir d'una informació clara, completa, motivada i congruent amb el seu recurs.

L'Ajuntament de Carlet va al·legar impossibilitat de complir la recomanació del Síndic i va insistir a no acompanyar la seua resposta final de cap recurs. El Síndic va sol·licitar una ampliació d'informació perquè la persona poguera obtenir una resolució acompanyada de recursos. La queixa va concloure amb el seu tancament com a no acceptada sense justificació, i donem compte de l'actuació de l'Ajuntament de Carlet en l'*Informe anual 2020*.

En un altre sentit, se'ns va plantejar un problema de protecció del dret d'igualtat per raó de sexe en un concurs. Així doncs, en la queixa núm. [2000421](#) una funcionària en pràctiques en la Conselleria d'Educació i obligada a concursar per a obtenir la seua primera destinació relatava que el concurs requeria al personal en pràctiques que declarara de manera expressa la seua voluntat d'obtenir una destinació de la seua pròpia elecció, a fi d'evitar la seua adjudicació per l'Administració sense tenir en compte les seues preferències. Atés que es trobava en situació de llicència per maternitat, no va complir aquest tràmit en el termini previst per a manifestar la seua voluntat. L'autora de la queixa entenia que aquest requisit no estava justificat i que li havia produït perjudicis en la seua condició de mare.

Després de la seua investigació, el Síndic concloué que la Conselleria havia imposat a funcionaris/àries en pràctiques (concursants forçosos) un tràmit injustificat, i que exigir el seu compliment a una persona en situació de llicència per maternitat resultava contrari a la protecció dels seus drets com a mare treballadora, perquè hauria d'evitar-se tot perjudici professional per a aquesta quan derivara de la seua pròpia maternitat. Si bé no s'hi va observar un ànim discriminatori de l'Administració, el Síndic considerà que l'absència d'intencionalitat lesiva no era suficient en matèria de protecció del dret d'igualtat per raó de sexe, fet que obligava a valorar el resultat objectiu produït. Per això va recomanar a l'Administració que revisara el futur disseny del concurs de provisió de llocs en relació amb el tractament del funcionariat en pràctiques, i la necessitat d'incidir en els informes relatius a l'impacte de gènere, com també la revisió de la seua actuació, amb l'objectiu de donar oportunitat a la persona de sol·licitar una destinació que siga del seu interès.

Les recomanacions formulades en aquesta queixa no van ser objecte de resposta completa per part de l'Administració, la qual, si bé va assignar a la persona una destinació provisional del seu interès, no es va manifestar en el seu informe final en relació amb el futur disseny de procediment i va considerar que aquest havia sigut respectuós amb el dret fonamental d'igualtat per raó de gènere. Això implicà la no admissió injustificada de la recomanació i la seua inclusió en l'*Informe anual 2020*.

D'altra banda, la transparència en l'actuació d'un òrgan selectiu en un concurs oposició ha sigut objecte d'anàlisi en la queixa núm. [2000470](#). L'autora de la queixa relatava que, en un procediment selectiu de la Mancomunitat de la Vega, el tribunal no va informar de

manera prèvia a les persones aspirants que una de les preguntes de la prova pràctica tenia una valoració diferent a la resta, de manera que no se'ls va permetre programar el temps dedicat a emplenar l'examen.

El Síndic considerà que ocultar la informació relativa al valor superior d'una de les preguntes respecte de la resta afectava el principi de transparència en l'actuació de l'òrgan selectiu i el dret fonamental d'accés en condicions d'igualtat a les funcions públiques. Així doncs, recomanà a la Mancomunitat de la Vega que revisara la seua actuació, per a retrocedir al moment de correcció de l'exercici pràctic sense la imposició d'aquest sistema ocult de puntuació contrària als principis de transparència i seguretat jurídica.

La queixa es va tancar com a no acceptada sense justificació, i resolguérem incloure-la en l'*Informe anual 2020*.

Cal destacar, pel seu impacte per a les persones aspirants en les proves selectives de la Conselleria d'Educació, la queixa núm. [2000368](#), perquè després de la intervenció del Síndic i al tancament de l'expedient la Conselleria, encara que només va acceptar parcialment les nostres recomanacions, va accedir a canviar el seu criteri per al futur, tant en l'actuació dels òrgans selectius, com en la resolució dels recursos d'alçada, i donar termini d'al·legacions a les persones sobre l'informe de l'òrgan selectiu, el qual abans no els era facilitat.

La persona autora de la queixa, aspirant en l'oposició al cos de Professors d'Ensenyament Secundari, manifestava la seua disconformitat amb la puntuació que li havia assignat l'òrgan selectiu. És per això que va al·legar davant d'aquell, el qual es va limitar a confirmar la seua actuació, sense més justificació, d'acord amb les bases selectives, de manera que quan la persona interessada va decidir recórrer davant de la Conselleria d'Educació ignorava quins arguments havia de rebatre per a defensar els seus interessos. En la seua queixa a aquesta institució considerava que, d'una banda, la situació li generava indefensió davant de la falta d'explicació de les seues puntuacions, i d'una altra banda, no havia rebut resposta al seu recurs.

El Síndic recomanà a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports que revisara la seua actuació, perquè perjudicava el dret de defensa de la persona, amb l'objectiu de donar-li un termini d'al·legacions en relació amb l'informe de l'òrgan selectiu, perquè si no coneixia de manera prèvia el seu contingut no podia defensar-se davant de l'Administració.

Les recomanacions contingudes en la resolució del Síndic van ser acceptades de manera parcial per la Conselleria d'Educació, en el sentit d'adequar futurs processos selectius perquè incloguen mesures que puguin millorar la gestió dels terminis de resposta a les sol·licituds, reclamacions i recursos de les persones interessades. No obstant això, Educació no va acceptar la recomanació (fonamental per a la persona promotora de la queixa) relativa a la recomposició del seu dret de defensa. Es limitava a considerar, sense més justificació davant de la posició del Síndic, que no hi havia hagut indefensió. La queixa es va tancar com a no acceptada sense justificació, tot destacant la seua falta de col·laboració amb la labor investigadora del Síndic, la qual fem constar en aquest *Informe anual 2020*.

3.9 Medi ambient

Les reclamacions per les molèsties que els ciutadans suporten com a conseqüència del funcionament irregular de les activitats comercials i industrials i, especialment, per la infracció dels nivells màxims d'emissió de sorolls o per l'emissió de fums i males olors han continuat sent, un any més, l'objecte fonamental de la intervenció del Síndic de Greuges en matèria mediambiental.

A pesar que la declaració dels successius estats d'alarma i les consegüents limitacions que s'han imposat a l'exercici de les activitats comercials i la mobilitat personal han produït una correlativa disminució de les reclamacions ciutadanes pels nivells de soroll i emissions de fums o males olors, aquestes han continuat afectant drets essencials de la ciutadania com són el dret al descans, la salut, la intimitat, el gaudi d'un habitatge digne i a un medi ambient adequat.

Les inadequades condicions d'aïllament acústic, l'ús dels sistemes d'ambientació musical a un volum excessiu, els sorolls derivats del funcionament de les terrasses autoritzades com a bars, les aglomeracions de persones a les portes dels establiments i el consum d'alcohol a la via pública, les deficiències en els sistemes d'evacuació de fums o l'incompliment de les condicions imposades en les llicències concedides a les activitats constitueixen, entre d'altres, l'objectiu concret dels escrits de queixa de la ciutadania dins d'aquest àmbit.

En aquests expedients de queixa el Síndic continua recordant l'obligació de les administracions públiques, especialment de les locals, d'exercir les competències d'inspecció i control que els atribueixen les lleis i, en particular, la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica, i la Llei 6/2014, de 25 de juliol, de prevenció, qualitat i control ambiental d'activitats a la Comunitat Valenciana, i adoptar amb promptitud i determinació les mesures que siguen necessàries per a garantir que l'exercici d'aquestes activitats comercials i industrials es desenvolupe correctament, sense vulnerar els drets de la resta de ciutadans.

D'altra banda, ens trobem davant d'expedients en què sol ser habitual que el problema denunciat es torne a reproduir quan ha passat un temps, i tanmateix les administracions no adopten noves mesures concretes per a afrontar-lo, tot i haver acceptat les resolucions emeses pel Síndic, fet que condueix a reobrir els expedients de queixa.

Aquesta situació ha portat al fet que, en aquests casos, el defensor haja pres la decisió de fer seguiments de la situació, d'ofici, i haja reobert l'expedient de queixa als tres mesos per a interessar-se per l'efectiva adopció de les mesures anunciades per l'Administració quan va acceptar les nostres recomanacions, i valorar la seua eficàcia amb vista a la protecció dels drets dels ciutadans afectats.

Un exemple d'això és la queixa núm. [1903556](#), en la qual l'interessat relatava les molèsties que estava suportant com a conseqüència del funcionament d'un casal faller de la ciutat de València; aquest era el tercer expedient que aquesta institució havia hagut de tramitar pel mateix motiu.

Després de la instrucció, recomanarem a l'Ajuntament de València que adoptara «amb fermesa i determinació totes les mesures que siguen necessàries per a eliminar les molèsties acústiques que injustament està suportant l'autor de la queixa i la seua família durant més de 8 anys com a conseqüència de l'activitat il·legal desenvolupada per aquest casal faller, sense llicència d'obertura i incomplint de forma reiterada les ordres municipals de cessament de l'activitat».

Una vegada acceptada la recomanació per l'Ajuntament, en el document de tancament de l'expedient se li va indicar que, amb la finalitat de recollir informació sobre el compliment efectiu de la resolució acceptada, en el cas que aquesta no fora remesa d'ofici i «transcorreguts tres mesos des de la data d'emissió del present escrit, ens dirigirem novament a aqueixa Administració a fi que ens informe de les mesures concretes que haja adoptat per a pal·liar les molèsties contínues que està suportant el promotor de l'expedient; unes molèsties l'existència de les quals es reconeix en l'informe municipal emés».

En el moment de tancar l'expedient ja s'havia efectuat aquest seguiment, i la queixa estava pendent de la resolució final del Síndic.

En un altre ordre de qüestions, el Síndic de Greuges s'ha ocupat dels problemes derivats de les situacions de contaminació mediambiental, ha analitzat la intervenció de les autoritats competents i ha exigit la seua actuació coordinada per a revertir els danys mediambientals derivats de l'acció humana.

En relació amb aquesta qüestió destaquem dos expedients de queixa, com a exemple de la nostra posició institucional en aquests assumptes.

En l'expedient de queixa núm. [1903489](#) analitzàrem la reclamació presentada per una associació veïnal de la ciutat d'Alacant sobre l'existència de dues zones de sòls contaminats al barri de Sant Gabriel; concretament al barranc de les Ovelles i pròximes a les cases habitades de tots dos barris, com també a quatre centres escolars: IES Mare Nostrum, IES Badia Babel, CEIP Sant Gabriel i CEIP El Palmerar.

Després de la tramitació de la queixa, el 26/11/2020 formulàrem a la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica la recomanació que «resolga de manera expressa la sol·licitud formulada per la interessada sobre la declaració dels sòls afectats que estem analitzant, com a sòls contaminats, i que aborde totes i cadascuna de les qüestions plantejades per aquesta a través dels seus escrits, i que motive la decisió que s'hi adopte».

Així mateix, li recomanàrem que mantinguera «informada la persona interessada i aquesta institució sobre l'estat d'execució dels treballs recomanats per l'empresa que va elaborar l'estudi geològic i d'avaluació de riscos de les parcel·les afectades per la contaminació analitzada i, especialment, la repercussió que aquests hagen oferit en l'adequat estat de conservació de les parcel·les de referència, afectades per la presència dels materials contaminants».

Finalment, li recomanàrem que remetera «a la interessada i notificara a aquesta institució un informe que justifique la decisió anunciada de remetre a la Confederació Hidrogràfica del Xúquer la denúncia formulada per "l'Associació de Veïns Gran Via Sud relativa al soterrament de 20.000 m³ del dragatge de fangs de depuradora al barranc de les Ovelles", i que justificara la remissió efectiva de la denúncia a aquest organisme».

En segon lloc, destaquem la resolució dictada en el marc de l'expedient de queixa núm. [1900808](#), iniciada d'ofici per aquesta institució, i que va tenir com a objecte investigar quines eren les actuacions realitzades per les administracions competents per a eradicar el problema mediambiental derivat de la gran quantitat d'abocaments d'envasos de plàstic que s'acumulaven en la zona pròxima a la desembocadura del riu Segura, al terme municipal de Guardamar del Segura, en la pantalla de retenció de sòlids flotants.

Després de la tramitació de la queixa, en la qual ens dirigírem a la Conselleria de Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica, la Diputació Provincial d'Alacant i els ajuntaments alacantins pels quals discorre el riu Segura, recomanàrem a les aquestes administracions que «en l'àmbit de les seues respectives competències i de manera coordinada amb les altres administracions amb competències en la matèria, adopte de manera efectiva i decidida totes les mesures que siguen necessàries per a eradicar o, si més no, minimitzar de manera significativa el problema mediambiental generat per l'abocament de residus, especialment d'envasos de plàstic, a les assarbs de la conca del riu Segura i pel seu depòsit incontrolat en la pantalla de retenció de sòlids situat al municipi de Guardamar del Segura».

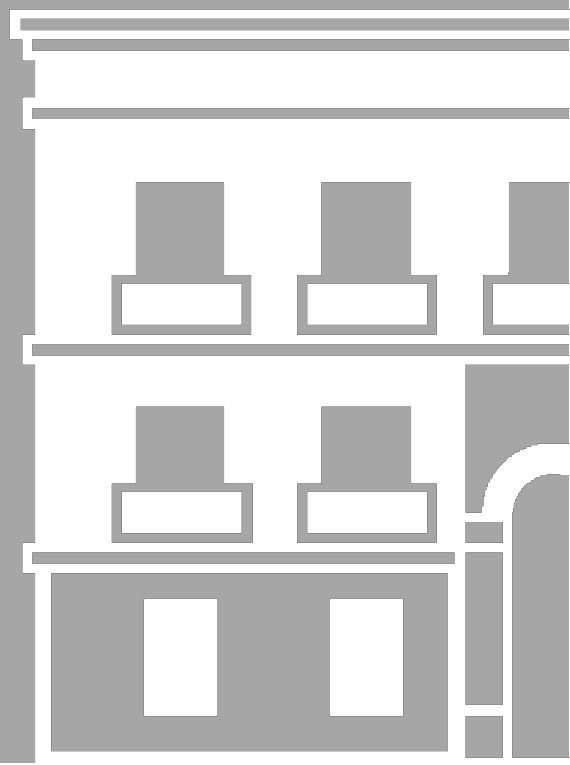
A aquest efecte, recomanàrem a la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica que assumira «un paper protagonista i de lideratge en el disseny, desenvolupament i posada en marxa de les actuacions de coordinació interadministrativa que resulten necessàries per a donar solució al problema mediambiental que centra el present expedient de queixa».

Finalment, recomanàrem a aquestes administracions que: «fent ús de les competències que els són pròpies, intensifiquen les campanyes de conscienciació ciutadana en matèria de prevenció dels abocaments esmentats, com també de les actuacions d'inspecció i sanció dels comportaments infractors que s'hi detecten».

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 singulars circumstàncies de l'any 2019, en el qual es van dissoldre les Corts al març i es van dur a terme eleccions autonòmiques, juntament amb la finalització del mandat de l'anterior titular d'aquesta institució el 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 per via telemàtica i, posteriorment, el 28/01/2020 el síndic va comparéixer davant de la Comissió de Peticions de les Corts per a defensar-lo.

Així mateix, davant de la declaració de l'estat d'alarma al març de 2020 per la pandèmia de la COVID-19, l'[Informe anual 2019](#) també va haver de ser presentat telemàticament.

4.1.2 Relacions amb altres defensories del poble

A causa de les circumstàncies de la pandèmia, la reunió anual de titulars i representants del Defensor del Poble i de les defensories de les comunitats autònomes, que aquesta vegada se centrava en «L'Espanya despoblada», no es va poder dur a terme, ni tampoc cap de les reunions preparatòries d'aquesta trobada.

4.2 Observatoris

4.2.1 Observatori del Menor

La primera reunió de l'any, prevista per al març de 2020, va haver de ser suspesa a causa de la declaració d'alerta sanitària i la normativa sobre confinament. A partir d'aquell moment, els contactes entre els membres de l'Observatori i el personal del Síndic es van mantenir de manera bilateral, a través de mitjans telemàtics, per a continuar realitzant un estret seguiment dels nous problemes que la pandèmia estava generant en l'àmbit del menor.

El 17/12/2020 es va programar una reunió d'aquest Observatori i es va adaptar a la metodologia en línia. En aquesta reunió es van abordar diferents situacions produïdes des de la declaració de l'estat d'alarma, i els participants hi van detallar les circumstàncies i dificultats que havien envoltat la situació dels menors vulnerables i les deficiències observades en el funcionament de les administracions sobre aquest tema.

Especialment, s'hi van denunciar i s'hi van exposar problemes en els àmbits educatius (desatenció acadèmica, ajudes de menjador, assistència semipresencial, necessitats educatives especials, etc.); en els serveis socials (problemes en els centres regulats per contractes, demores en cites, etc.); en sanitat (suspensió d'intervencions, demores en l'atenció de malalties no COVID, falta d'equips de protecció, etc.); o en els punts de trobada familiars (incompliment de sentències sobre el règim de visites, etc.).

Com és habitual, l'Observatori va complir la seua funció d'alertar el Síndic sobre l'existència de situacions d'exclusió o desatenció social i sobre l'aparició de potencials conflictes. Algunes d'aquestes reflexions van tenir la seua repercussió en la resolució de queixes plantejades per la ciutadania o en l'obertura de queixes d'ofici, de les quals donem compte en els diferents apartats d'aquest *Informe anual 2020*.

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

Com en el cas descrit anteriorment, l'activitat presencial de l'Observatori de la Vulnerabilitat va haver de ser suspesa a causa de la situació d'alerta sanitària, i es va fer el seguiment dels problemes via contactes bilaterals, realitzats a través de mitjans telemàtics.

Al mes de novembre de 2020 es va reprendre l'activitat del grup de treball sobre «Lluita contra la pobresa i exclusió social». Aquest grup s'ha focalitzat en l'anàlisi de l'evolució de la situació socioeconòmica a la Comunitat Valenciana i l'atenció a la creixent demanda d'ajudes socials per part de la ciutadania.

El seu treball s'ha centrat en la recopilació de dades sobre els efectes de la pandèmia en les persones més vulnerables i en aquelles que ho han esdevingut enguany. La implantació de la renda valenciana d'inclusió, la coexistència amb l'ajuda d'ingrés mínim

vital i l'increment de les prestacions econòmiques individuals que concedeixen els ajuntaments, la gestió de totes aquestes ajudes i els seus efectes són les qüestions que s'han abordat en aquest treball amb origen en una queixa d'ofici tramitada des del Síndic.

Com s'ha assenyalat per a l'àmbit del menor, la funció d'aquest Observatori ha quedat validada pel seu compliment durant la pandèmia. Més enllà de les reunions formals de tot el grup, els contactes permanents amb els seus membres, representants tots ells de col·lectius amb elevada implantació en diferents àmbits, han permés al Síndic avaluar, de forma més precisa, la intensitat dels problemes dels col·lectius vulnerables i les febleses en les respostes oferides per les administracions.

4.3 Altres activitats

L'activitat ordinària del Síndic de Greuges comporta nombroses reunions amb representants d'associacions, organitzacions no governamentals i altres col·lectius que treballen en diferents àmbits d'actuació. Al llarg de l'any, el volum de trobades, en manera presencial o telemàtica, ha sigut tal que donar compte de totes resultaria massa extens.

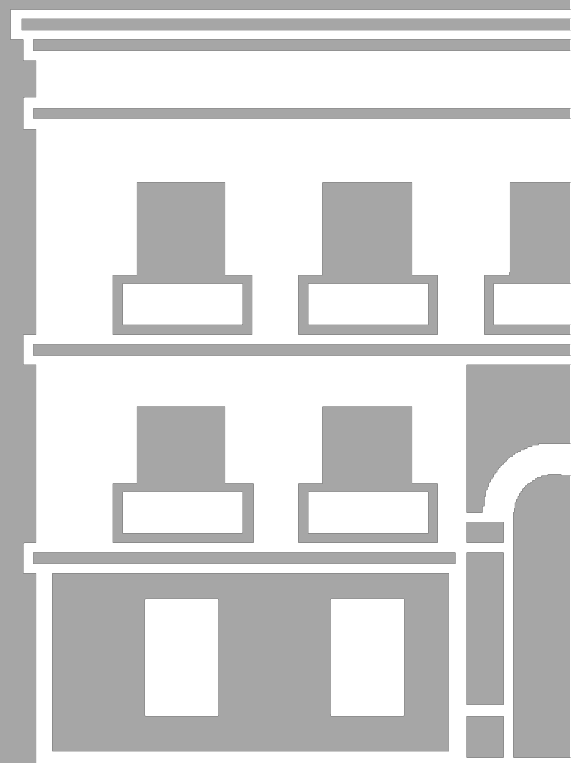
Per idèntic motiu no especifiquem en aquest *Informe anual 2020* els cursos impartits per tècnics de la institució —o als quals han assistit com a participants—, les sessions de treball amb tècnics d'altres institucions o l'assistència a actes públics o de la societat civil. Referent a això, només apuntem que, a causa de la pandèmia, al llarg de l'any 2020 no es va dur a terme la reunió anual de la FIO, que es realitza de manera presencial; però sí que van tenir lloc altres activitats de manera telemàtica, com ara la Trobada de la regió europea de la Xarxa de Defensories de la Dona de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO), en la qual participem cada any.

No obstant això, cal destacar, pel seu marcat caràcter institucional, les visites a la seu del Síndic per a dur a terme trobades de treball del vicepresident segon del Consell i conseller d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, Rubén Martínez Dalmau, el 13/02/2020; el conseller d'Educació, Cultura i Esport, Vicent Marzà, el 21/02/2020; i la consellera de Sanitat i Salut Pública, Ana Barceló, el 21/02/2020. A més, el 05/03/2020 va acudir a la institució la llavors presidenta del Consell Escolar de la Comunitat Valenciana, Encarna Cuenca, per a presentar l'informe del Consell Escolar *Masclismes quotidians, base de la violència contra les dones*.

Annex

1

**Comptes anuals del
Síndic de Greuges de
l'exercici 2020**



Annex 1

Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

En aquest annex es reproduïx el text dels comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020, presentat pel secretari general de la institució, sotmés a la consideració de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges de 23/03/2020, i aprovat i certificat en aquella mateixa data.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020



SÍNDIC DE GREUGES

COMPTES ANUALS DE L'EXERCICI 2020



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

De conformitat amb la normativa pressupostària i de règim econòmic de les Corts Valencianes, com també de conformitat amb l'Ordre 15/2019, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual es dicten instruccions per a l'aplicació del que es disposa en la disposició transitòria única de l'Ordre 8/2017, d'1 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic i l'Ordre EHA/1037/2010, de 13 d'abril, per la qual s'aprova el Pla General de Comptabilitat Pública, el contingut dels comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020 és el següent:

1. Balanç
2. Compte de resultat econòmic patrimonial
3. Estat de canvis en el patrimoni net
 - 3.1. Estat total de comptes del patrimoni net
 - 3.2. Estat d'ingressos i despeses reconeguts
 - 3.3. Estat d'operacions de l'entitat o les entitats propietàries
4. Estat de fluxos d'efectiu
5. Estat de liquidació del pressupost
 - 5.1. Liquidació de 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 2020

- 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 econòmic patrimonial
- 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
- 6.24. 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 2020

1. BALANÇ

ACTIU	2020	2019	PASSIU	2020	2019
A) ACTIU NO CORRENT	5.565.950,63	5.668.740,63	A) PATRIMONI NET	6.128.627,63	6.283.441,97
I. Immobilitzat intangible	30.458,80	37.826,06	I. Patrimoni aportat	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversió en recerca i desenvolupament	0,00		II. Patrimoni generat	-5.477.193,42	-5.322.379,08
2. Propietat industrial i intel·lectual	0,00		1. Resultats d'exercicis anteriors	-5.322.379,08	-5.375.803,05
3. Aplicacions informàtiques	0,00		2. Resultats de l'exercici	-154.814,34	53.423,97
5. Altre immobilitzat intangible	30.458,80	37.826,06	B) PASSIU NO CORRENT	0,00	0,00
II. Immobilitzat material	5.535.491,83	5.630.914,57	I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
1. Terrenys	0,00	0,00	C) PASSIU CORRENT	570.028,67	252.019,72
2. Construccions	4.959.276,22	5.105.741,56	II. Deutes a curt termini	274.379,24	294,75
4. Béns del patrimoni històric	0,00	0,00	2. Deute amb entitats de crèdit	265.505,00	0,00
5. Altres immobilitzat material	576.215,61	525.173,01	4. Altres deutes	8.874,24	294,75
6. Immobilitzat en curs i bestretes	0,00	0,00	IV. Creditors i altres comptes per pagar	295.649,43	251.724,97
V. Inversions financeres a llarg termini	0,00	0,00	1. Creditors per operacions de gestió	64.922,73	66.543,55
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00	2. Altres comptes per pagar	23.027,15	19.891,47
4. Altres inversions financeres	0,00	0,00	3. Administracions públiques	207.699,55	165.289,95
C) ACTIU CORRENT	1.132.705,67	866.721,06			
III. Deutors i altres comptes per cobrar	637.774,13	459.709,19			
1. Deutors per operacions de gestió	637.774,13	459.689,19			
2. Altres comptes per cobrar	0,00	20,00			
V. Inversions financeres a curt termini	0,00	0,00			
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00			
VI. Ajustos per periodificació	43.519,96	20.701,74			
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	451.411,58	386.310,13			
2. Tresoreria	451.411,58	386.310,13			
TOTAL ACTIU	6.698.656,30	6.535.461,69	TOTAL PASSIU	6.698.656,30	6.535.461,69



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

2. COMPTE DE RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

	2020	2019
1. Ingressos tributaris i cotitzacions socials	0,00	0,00
c) Altres ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	3.714.050,00	3.643.440,00
a) De l'exercici	3.714.050,00	3.643.440,00
a.2) transferències	3.714.050,00	3.643.440,00
6. Altres ingressos de gestió ordinària	0,00	5.433,75
7. Excessos de provisions	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	3.714.050,00	3.648.873,75
8. Despeses de personal	-3.001.025,38	-2.829.850,87
a) Sous, salaris i assimilats	-2.456.610,28	-2.268.443,39
b) Càrregues socials	-544.415,10	-561.407,48
9. Transferències i subvencions concedides	-493.614,68	-356.245,16
11. Altres despeses de gestió ordinària	-214.801,22	-247.439,23
a) Subministraments i serveis exteriors	-210.347,01	-242.822,70
b) Tributs	-4.454,21	-4.616,53
12. Amortització de l'immobilitzat	-158.650,87	-160.458,98
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-3.868.092,15	-3.593.994,24
I. Resultat de la gestió ordinària (desahorro)	-154.042,15	54.879,51
13. Deterioració de valor i resultats per alienació de	0,00	-1.211,25
b) Baixes i alienacions	0,00	-1.211,25
14. Altres partides no ordinàries	0,00	0,00
b) Despeses	0,00	0,00
II. Resultat de les operacions no financeres	-154.042,15	53.668,26
16. Despeses financeres	-772,19	-244,29
b) Uns altres	-772,19	-244,29
III. Resultat de les operacions financeres	-772,19	-244,29
IV. Resultat net de l'exercici (desahorro)	-154.814,34	53.423,97



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

3. ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET

3.1. Estat total de comptes del patrimoni net

	I. Patrimoni aportat	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	Total
A. PATRIMONI NET A LA FI DE L'EXERCICI 2019	11.605.821,05	-5.322.379,08	0,00	0,00	6.283.441,97
B. AJUSTOS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERR	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI 2020 (A + B)	11.605.821,05	-5.322.379,08	0,00	0,00	6.283.441,97
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI 2020	0,00	-154.814,34	0,00	0,00	-154.814,34
1. Ingressos i despeses reconeguts en l'exercici	0,00	-154.814,34	0,00	0,00	-154.814,34
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	-5.477.193,42	0,00	0,00	6.128.627,63

La causa de la variació en el patrimoni net està determinada pels ingressos i les 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 2020

3.2. Estat d'ingressos i despeses reconegudes

	2020	2019
I. Resultat econòmic patrimonial	-154.814,34	53.423,97
II. Ingressos i despeses reconeguts directament en el patrimoni net:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
1.1 Ingressos	0,00	0,00
1.2 Despeses	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
2.1 Ingressos	0,00	0,00
2.2 Despeses	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Ingressos	0,00	0,00
3.2 Despeses	0,00	0,00
4. Altres increments patrimonials	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferències al compte del resultat econòmic patrimonial o al valor inicial de la partida coberta:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Imports transferits al compte del resultat econòmic patrimonial	0,00	0,00
3.2 Imports transferits al valor inicial de la partida coberta	0,00	0,00
4. Altres increments patrimonials	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingressos i despeses reconeguts (I + II + III)	-154.814,34	53.423,97



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

3.3. Estat d'operacions de l'entitat o les entitats propietàries

No escau.

4. ESTAT DE FLUXOS D'EFFECTIU

CONCEPTES	2020	2019
I. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ		
A) Cobraments:	7.167.882,97	5.620.029,19
1. Ingressos tributaris i cotitzacions socials	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	3.535.965,06	3.421.481,42
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	3.631.917,91	2.198.547,77
B) Pagaments:	7.055.500,14	5.619.706,56
7. Despeses de personal	3.019.586,71	2.799.928,81
8. Transferències i subvencions concedides	493.614,68	356.245,16
9. Aprovisionaments	0,00	0,00
10. Altres despeses de gestió	217.543,25	255.176,65
11. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
12. Interessos pagats	772,19	244,29
13. Altres pagaments	3.323.983,31	2.208.111,65
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió (+A-B)	112.382,83	322,63
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:	47.082,63	22.938,10
4. Compra d'inversions reals	47.082,63	22.938,10
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)	-47.082,63	-22.938,10



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

III. FLUXOS D'EFECTIU 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 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:	96,00	0,00
3. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
4. Préstecs rebuts	0,00	0,00
5. Altres deutes.	96,00	0,00
H) Pagaments per reemborsaments de passius financers:	294,75	0,00
6. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
7. Préstecs rebuts	0,00	0,00
8. Altres deutes	294,75	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats de finançament (+ E-F+G-H)	-198,75	0,00
IV. FLUXOS D'EFECTIU 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. INCREMENTE/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS	65.101,45	-22.615,47
Efectiu i actius líquids equivalents a l'inici de l'exercici	386.310,13	408.925,60
Efectiu i actius líquids equivalents a la fi de l'exercici	451.411,58	386.310,13

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 2020

5. ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST

5.1. Liquidació del pressupost de despeses

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 10001	Retribucions bàsiques alts càrrecs	147.500,00	0,00	147.500,00	130.042,10	130.042,10	130042,1	0,00	17.457,90
111 10002	Retrib. complement. alts càrrecs	168.000,00	6.320,00	174.320,00	155.258,16	155.258,16	155258,16	0,00	19.061,84
111 10099	Altres remuneracions d'alts càrrecs. Endarreriments	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 11001	Retribucions bàsiques personal eventual	648.340,00	0,00	648.340,00	623.016,74	623.016,74	623016,74	0,00	25.323,26
111 11002	Retrib. complement. pers. eventual	1.539.200,00	27.880,00	1.567.080,00	1.458.104,81	1.458.104,81	1458104,81	0,00	108.975,19
111 11099	Altres remuneracions personal eventual	6.300,00	0,00	6.300,00	0,00	0,00	0	0,00	6.300,00
111 12006	Triennis	77.560,00	17.560,00	95.120,00	84.312,91	84.312,91	84312,91	0,00	10.807,09
111 12501	Altres. Endarreriments funcionaris	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 15101	Gratificacions	5.000,00	0,00	5.000,00	5.603,20	5.603,20	5603,2	0,00	-603,20
111 15102	Festivitat	1.410,00	0,00	1.410,00	0,00	0,00	0	0,00	1.410,00
111 16001	Seguretat social	524.000,00	11.970,00	535.970,00	508.105,57	508.105,57	461757,04	46.348,53	27.864,43
111 16002	Muface	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 16003	Mugeju	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 16099	Altres règims de previsió	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 16201	Formació i perfeccionament de personal	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0	0,00	2.000,00
111 16204	Acció social	20.750,00	0,00	20.750,00	0,00	0,00	0	0,00	20.750,00
111 16205	Assegurances	38.000,00	24.362,07	62.362,07	61.283,44	56.433,44	56433,44	0,00	5.928,63
111 16206	Millors complement. de prestacions contributives	5.000,00	0,00	5.000,00	3.976,27	3.976,27	3976,27	0,00	1.023,73
111 16299	Altres despeses socials	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 20201	Arrendam. d'edificis i altres construccions	3.500,00	0,00	3.500,00	3.320,40	3.320,40	3320,4	0,00	179,60
111 20301	Arrendament maquinària	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0	0,00	1.000,00
111 20401	Arrendam. de material de transport	10.165,00	0,00	10.165,00	9.728,40	9.728,40	8917,7	810,70	436,60
111 20501	Arrendam. de mobiliari i efectes	1.500,00	0,00	1.500,00	753,80	376,90	376,9	0,00	1.123,10
111 20801	Arrendam. d'altre immob. material	2.800,00	0,00	2.800,00	2.983,72	2.288,92	1498,58	790,34	511,08
111 21202	Reparació i conserv. edificis administratius	8.500,00	5.726,93	14.226,93	5.596,25	5.596,25	5596,25	0,00	8.630,68
111 21301	Reparació i conserv. maquinària	6.630,00	0,00	6.630,00	0,00	0,00	0	0,00	6.630,00
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	12.000,00	0,00	12.000,00	7.978,79	7.978,69	7451,43	527,26	4.021,31
111 21401	Reparació i conserv. elements de transport	1.000,00	0,00	1.000,00	5,50	5,50	5,5	0,00	994,50
111 21501	Reparació i conserv. mobiliari i efectes	500,00	0,00	500,00	28,00	28,00	28	0,00	472,00
111 21601	Reparació i conserv. equips processos informació	7.000,00	0,00	7.000,00	6.344,47	6.344,47	6344,47	0,00	655,53
111 21901	Reparació i conserv. altre immobilitzat material	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0	0,00	1.000,00
111 22001	Material d'oficina. Ordinari no inventariable	11.000,00	0,00	11.000,00	4.425,76	4.425,76	4425,76	0,00	6.574,24
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	21.505,00	0,00	21.505,00	15.691,10	15.691,10	15628,72	62,38	5.813,90
111 22003	Material informàtic no inventariable	8.000,00	0,00	8.000,00	316,51	316,51	316,51	0,00	7.683,49
111 22006	Enquadernacions	4.000,00	0,00	4.000,00	0,00	0,00	0	0,00	4.000,00
111 22009	Altres material d'oficina	1.000,00	0,00	1.000,00	34,00	34,00	34	0,00	966,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 22101	Subministraments energia elèctrica	20.000,00	0,00	20.000,00	12.400,28	12.400,28	11293,76	1.106,52	7.599,72
111 22102	Subministraments aigua	2.000,00	0,00	2.000,00	1.155,98	1.155,98	1155,98	0,00	844,02
111 22104	Subministraments combustible	14.000,00	0,00	14.000,00	319,84	319,84	319,84	0,00	13.680,16
111 22105	Subministraments vestuari	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0	0,00	2.000,00
111 22199	Subministraments altres	8.000,00	0,00	8.000,00	2.524,37	2.524,37	2524,37	0,00	5.475,63
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	32.500,00	2.010,13	34.510,13	15.480,88	12.843,66	12843,66	0,00	21.666,47
111 22202	Comunicacions. Postals i Telegràfiques	18.000,00	0,00	18.000,00	1.748,36	1.748,36	1686,71	61,65	16.251,64
111 22205	Urgències	1.600,00	0,00	1.600,00	11,24	11,24	11,24	0,00	1.588,76
111 22299	Comunicacions. Altres	500,00	0,00	500,00	2.720,04	2.720,04	2568,79	151,25	-2.220,04
111 22402	Primes d'asseguracions. Edificis i altres construccions	5.800,00	0,00	5.800,00	4.157,28	4.157,28	4157,28	0,00	1.642,72
111 22403	Primes d'asseguracions. Maquinària, instal·lacions i utilitatge	1.500,00	0,00	1.500,00	0,00	0,00	0	0,00	1.500,00
111 22404	Primes d'asseguracions. Elements de transport	2.400,00	0,00	2.400,00	0,00	0,00	0	0,00	2.400,00
111 22503	Tributs	5.000,00	0,00	5.000,00	4.454,21	4.454,21	4454,21	0,00	545,79
111 22601	Despeses diverses. Atenc. protocol·làries i repres.	7.000,00	0,00	7.000,00	750,00	750,00	750	0,00	6.250,00
111 22602	Despeses diverses. Publicitat i propaganda	12.000,00	-11.793,00	207,00	0,00	0,00	0	0,00	207,00
111 22603	Despeses diverses. Jurídiques contencioses	1.100,00	0,00	1.100,00	0,00	0,00	0	0,00	1.100,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	15.000,00	-15.000,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00
111 22699	Altres despeses diverses	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0	0,00	1.000,00
111 22701	Treballs realitzats per altres emp. Neteja i higiene	27.000,00	0,00	27.000,00	19.685,80	19.685,80	18002,02	1.683,78	7.314,20
111 22702	Treballs realitzats per altres emp. Seguretat	53.500,00	0,00	53.500,00	50.307,56	50.307,56	46406,16	3.901,40	3.192,44
111 22707	Treballs realitzats per altres empr. Estudis i treballs	22.000,00	8.855,00	30.855,00	30.952,31	28.763,78	20010,68	8.753,10	2.091,22
111 22799	Altres estudis i treballs	18.000,00	0,00	18.000,00	11.390,56	11.390,56	10664,74	725,82	6.609,44
111 23001	Dietes	17.000,00	-15.000,00	2.000,00	811,57	811,57	811,57	0,00	1.188,43
111 23101	Locomoció	15.000,00	-14.000,00	1.000,00	476,51	476,51	476,51	0,00	523,49
111 23301	Altres indemnitzacions	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0	0,00	1.000,00
111 24001	Despeses d'edició i distribució de public. instit	8.000,00	-8.000,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00
111 35901	Altres despeses financeres	5.000,00	0,00	5.000,00	772,19	772,19	772,19	0,00	4.227,81
111 43000	Transferències a la Generalitat. Devol. romanents	0,00	493.614,68	493.614,68	493.614,68	493.614,68	493614,68	0,00	0,00
111 48001	A famílies. Premis, beques i pens a l'estudi.	15.000,00	-15.000,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00
111 62202	Edificis i altres construcc. Administratius	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0	0,00	3.000,00
111 62301	Maquinària	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00	0,00	0	0,00	6.000,00
111 62302	Instal·lacions	3.500,00	44.146,00	47.646,00	13.669,63	12.762,13	5967,48	6.794,65	34.883,87
111 62401	Material de Transport	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	0	0,00	200,00
111 62501	Mobiliari i efectes	4.000,00	617,10	4.617,10	2.227,16	2.227,16	2227,16	0,00	2.389,94
111 62601	Equips per a processos d'informació	8.000,00	88.138,40	96.138,40	34.547,69	31.909,89	31909,89	0,00	64.228,51
111 62801	Altres immobilitzat material. Llibres	2.500,00	0,00	2.500,00	91,29	91,29	91,29	0,00	2.408,71



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT A 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 62802	Altres immobilitzats materials. Diversos	1.000,00	4.450,16	5.450,16	6.052,13	4.052,13	4.052,13	0,00	1.398,03
111 62901	Immobilitzat immaterial	4.000,00	20.763,60	24.763,60	4.818,27	4.818,27	2834,68	1.983,59	19.945,33
111 84101	Fiances i depòsits	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0	0,00	60,00
TOTAL GENERAL		3.650.320,00	677.621,07	4.327.941,07	3.802.049,73	3.785.756,88	3.712.055,91	73.700,97	542.184,19

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							
43100	Transferències corrents	3.650.320,00	63.730,00	3.714.050,00	3.714.050,00	0,00	0,00	3.714.050,00	3.076.275,87	637.774,13	0,00
87002	Aplic. per a finançament d'incorporacions	0,00	613.891,07	613.891,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-613.891,07
Total General:		3.650.320,00	677.621,07	4.327.941,07	3.714.050,00	0,00	0,00	3.714.050,00	3.076.275,87	637.774,13	-613.891,07



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

5.3. Resultat pressupostari

CONCEPTOS	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTOS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	3.714.050,00	3.729.896,01		-15.846,01
b) Operacions de capital	0,00	55.860,87		-55.860,87
c) Operacions comercials	0,00	0,00		0,00
1. Total operacions no financeres (a+b+c)	3.714.050,00	3.785.756,88		-71.706,88
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)	3.714.050,00	3.785.756,88		-71.706,88
<u>AJUSTOS</u>				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria no afectat			84.963,91	
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)			84.963,91	
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				13.257,03

El resultat pressupostari de l'exercici s'incrementa 84.963,91€ pels crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria, el que dona un resultat pressupostari ajustat de 13.257,03 euros.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

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 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 citada Llei.

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

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

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

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com 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 2020 es recull en el corresponent Informe anual, del qual es retrà compte davant de la Comissió de Peticions de les Corts Valencianes, d'acord con el que es disposa 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 previst 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 econòmic patrimonial i execució del seu pressupost.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

La informació comptable continguda en els comptes anuals ha de ser accessible a una pluralitat d'agents econòmics i socials, ja que cada vegada són més els col·lectius que hi estan interessats, 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.

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

- Principis de caràcter econòmic patrimonial:
 - a) Gestió continuada
 - b) Meritació
 - c) Uniformitat
 - d) Prudència
 - e) No compensació
 - f) Importància relativa
- Principis de caràcter pressupostari:
 - a) Imputació pressupostària
 - b) Desafectació

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

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

La dotació econòmica necessària per al funcionament del Síndic de Greuges constitueix una partida independent en els pressupostos de les Corts Valencianes i de la seua dotació ret compte de 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 el que li siga aplicable, les bases d'execució del



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

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 concreta organització.

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

- Gestió pressupostària completament independent de l'Administració de la Generalitat.
- Totes aquestes institucions constitueixen seccions independents del pressupost de la Generalitat excepte el 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 de les d'aquestes i no estaran subjectes a justificació (disposició addicional primera-dos de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2020).
- 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 en la seua integritat 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 diferents les 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 2020

6.5. Immobilitzat material

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
21	IMMOB. MATERIAL	-790.339,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	146.465,34	-936.804,44
2110	CONSTRUCCIONS	5.896.080,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.896.080,66
2140	MAQ. I UTILLAJE	22.752,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22.752,14
2150	INSTAL·LACIONS TÈCNIQUES	118.802,14	12.762,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	131.546,27
2160	MOBILIARI	73.660,31	2.227,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	75.887,47
2170	EQU. PROCESSOS INFORMAC.	232.771,17	31.909,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	264.681,06
2190	ALTRE IMMOBILITZAT MATER.	77.187,25	4.143,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	81.330,67
TOTAL GENERAL		5.630.914,57	51.042,60	0,00	0,00	0,00	0,00	146.465,34	5.535.491,83

Amortitzacions

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

A conseqüència del canvi de criteri introduït respecte de les amortitzacions acumulades en el nou Pla General de Comptabilitat Pública, les amortitzacions es reflecteixen de manera global en la primera línia del quadre minorant directament els comptes d'actiu.

Immobilitzat

El principal element de l'immobilitzat el constitueix la seu del Síndic de Greuges, composta de dos edificis, un situat al carrer Pascual Blasco, 1 i un 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.

D'altra banda, en l'exercici 2007, mitjançant Resolució de data 28 de febrer, de la Sotssecretaria de la Conselleria d'Economia, Hisenda i Ocupació, es va acordar l'afectació a les Corts de l'immoble situat al carrer Sant Francesc, 47.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

El saldo de l'immobilitzat que consta en Construccions, 5.896.080,66, va ser facilitat per la Direcció General de Patrimoni com a l'únic valor de què disposaven d'aquests immobles, per una taxació realitzada el 2001 d'una empresa privada, ja que en l'Inventari General de Béns no els constava cap valoració respecte d'això. Per tant, està pendent d'incorporar-se a la comptabilitat financera de la institució la valoració dels elements patrimonials que, si escau, corresponga conformement als criteris establits en el Pla General de Comptabilitat Pública.

6.6. Inversions immobiliàries

No existeixen

6.7. Immobilitzat intangible

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
2809	UN ALTRE INMOV. INTAN.AMORT.	-78.884,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.185,53	-91.069,83
2090	UN ALTRE INMOV. INTANGIBLE	116.710,36	4.818,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	121.528,63
TOTAL GENERAL		37.826,06	4.818,27	0,00	0,00	0,00	0,00	12.185,53	30.458,80

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	493.614,68	493.614,68	493.614,68	0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

L'aplicació "Transferències a la Generalitat. Devolució de romanents" recull el criteri en la comptabilització del romanent de tresoreria que cal retornar al Consell de la Generalitat, d'acord amb el que s'estableix anualment en la disposició addicional primera de la Llei de pressupostos de la Generalitat. L'import consignat per aquest concepte en el capítol de transferències i subvencions concedides de l'estat de despeses de la liquidació del pressupost s'ha compensat en formalització amb els drets que cal cobrar del Consell de la Generalitat.

Cal fer-hi constar que aquest criteri de comptabilització no té cap efecte en la determinació del superàvit de finançament de l'exercici 2020 ni en el romanent de tresoreria el 31 de desembre de 2020.

Mitjançant Acord del Consell, de 24 d'abril de 2020, es va aprovar la compensació del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2019 per import de 493.614,68 euros i, com s'ha indicat en l'apartat del compte de resultat econòmic patrimonial, aquesta devolució s'ha registrat com una transferència concedida a la Generalitat.

6.16. Informació sobre medi ambient

Després de la situació provocada per la pandèmia, s'ha produït un canvi accelerat en la manera de treballar en la institució (s'ha creat un programari nou per a la tramitació dels expedients de manera electrònica) i en la manera de signar els documents, que es realitza principalment de manera digital. Tot això ha implicat un estalvi considerable de consum de paper, tòner i del manteniment de les fotocopiadores.

S'exigeix energia amb certificat de garantia 100% renovable en el subministrament elèctric.

S'exigeix el reciclatge del tòner i residus de les fotocopiadores i es disposa de contenidors per a la recollida selectiva de residus (plàstic i paper).

S'hi estan substituint les lluminàries que s'avarien per equips de tecnologia LED per a un major estalvi energètic.

En la compra de nous equips informàtics es té en compte el consum energètic d'aquests.

6.18. Presentació per activitats del compte de resultat econòmic patrimonial

No escau desglossar-lo perquè la totalitat de la despesa correspon al programa "drets fonamentals dels ciutadans" inclòs dins de la secció 01 de les Corts Valencianes.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

6.20. Operacions no pressupostàries de tresoreria

1. Deutors

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GÈNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	CÀRRECS REALITZATS EN EXERCICI	TOTAL DEUTORS	ABONAMENTS REALITZATS EN EXERCICI	DEUTORS PENDENTS COBRAMENT EL 31/12
4491 - 10900	ALTRES DEUTORS N.P. PAGAMENTS DUPLICATS O EXC	20,00	0,00	162,32	182,32	182,32	0,00
Total General:		20,00	0,00	162,32	182,32	182,32	0,00

2. Creditors

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GÈNER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	ABONAMENTS REALITZATS EN EXERCICI	TOTAL CREDITORS	CÀRRECS REALITZATS EN EXERCICI	CREDITORS PENDENTS PAGAMENT EL 31/12
4751 - 20001	H.P.CREDITOR PER RETENCIONS PRÀCTICA	156.872,87	0,00	665.766,64	822.639,51	624.432,33	198.207,18
4752 - 20004	HISENDA PÚBLICA CREDITOR PER DRET PASSIU	121,34	0,00	1.232,98	1.354,32	1.178,18	176,14
4760 - 20030	SEGURETAT SOCIAL	8.269,61	0,00	102.581,96	110.851,57	101.633,32	9.218,25
4761 - 20050	MUFACE.	26,13	0,00	685,86	711,99	614,01	97,98
4762 - 20051	MUGEJU.	0,00	0,00	539,84	539,84	539,84	0,00
5200 - 20200	DEUTES A C.T. AMB ENTITATS DE CRÈDIT	0,00	0,00	799.198,33	799.198,33	533.693,33	265.505,00
5600 - 20080	FIANCES REBUDES A C.T.	294,75	0,00	96,00	390,75	294,75	96,00
Total General:		165.584,70	0,00	1.570.101,61	1.735.686,31	1.262.385,76	473.300,55

El saldo que s'expressa en el compte deutes a curt termini amb entitats de crèdit es correspon amb la bestreta mitjançant el mecanisme de gestió de pagaments de la Generalitat (Confirming), a què aquesta institució es troba adherida, i que figura igualment en el passiu del balanç.

3. No existeixen partides pendents d'aplicació.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

6.21. Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació

TIPUS DE CONTRACTE	PROCEDIMENTS OBERTS			PROCEDIMENTE RESTRINGIT			PROCEDIMENTE 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												13.566,10 577,50 13.223,14	27.366,74	27.366,74
Patrimonials											2.744,15			2.744,15
De gestió de serveis públics														
De serveis		7.894,16 4.730,00 9.600,00 33.397,14	55.621,30											55.621,30
De concessió d'obra pública														
De col·laboració entre el sector públic i el sector privat														
De caràcter administratiu especial														
Uns altres (PRIVATS)		4.850,00	4.850,00											4.850,00
TOTAL			60.471,30											90.582,19



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

6.22. Valors rebuts en depòsit

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO L'1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	DEPÒSITS REBUTS EN EXERCICI	TOTAL DEPÒSITS REBUTS	DEPÒSITS CANCEL·LATS	DEPÒSITS PENDENTS DEVOLUCIÓ EL 31 DE DESEMBRE
70800	DOCUMENTS OFERTS EN GARANTIA D'AJORNAMENT	5.093,10	0,00	0,00	5.093,10	0,00	5.093,10
TOTAL:		5.093,10	0,00	0,00	5.093,10	0,00	5.093,10

Durant l'exercici 2020 no s'han rebut ni s'han cancel·lat valors, hi continuen figurant els avals existents l'1 de gener rebuts de tercers en garantia del compliment de contractes d'anys anteriors.

6.23. Informació pressupostària

6.23.1. Pressupost corrent

1. De despeses

Capítol Econòmic	Crèdits inicials	Modificacions	Crèdits definitius	Despeses compromeses	Obligacions reconegudes	Romanents	Pagaments realitzats	Obligacions pendents el 31/12
1.- DESPESES PERSONAL	3.186.060,00	88.092,07	3.274.152,07	3.029.703,20	3.024.853,20	249.298,87	2.978.504,67	46.348,53
2.- COMPRA BÉNS CORRENTS I DESPESES DE FUNCIONAMENT	412.000,00	-47.200,94	364.799,06	216.553,49	210.655,94	154.143,12	192.081,74	18.574,20
3.- DESPESES FINANCERES	5.000,00	0,00	5.000,00	772,19	772,19	4.227,81	772,19	0,00
4.- TRANSFERÈNCIES CORRENTS	15.000,00	478.614,68	493.614,68	493.614,68	493.614,68	0,00	493.614,68	0,00
TOTAL OPERACIONS CORRENTS	3.618.060,00	519.505,81	4.137.565,81	3.740.643,56	3.729.896,01	407.669,80	3.664.973,28	64.922,73
6.- INVERSIONS REALS	32.200,00	158.115,26	190.315,26	61.406,17	55.860,87	134.454,39	47.082,63	8.778,24
TOTAL OPERACIONS DE CAPITAL	32.200,00	158.115,26	190.315,26	61.406,17	55.860,87	134.454,39	47.082,63	8.778,24
TOTAL OPERAC. NO FINANCERES	3.650.260,00	677.621,07	4.327.881,07	3.802.049,73	3.785.756,88	542.124,19	3.712.055,91	73.700,97
8.- ACTIUS FINANCERS	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
TOTAL OPERAC. FINANCERES	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	3.650.320,00	677.621,07	4.327.941,07	3.802.049,73	3.785.756,88	542.184,19	3.712.055,91	73.700,97



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

2. D'ingressos

CONCEPTE	MODIFICACIÓ DE PREVISIONS			DRETS RECONEGUTS TOTAL	NETA	CANCEL·LATS	PENDENTS EL 31/12
	PREVISIONS INICIALS	MODIFICACIONS	PREVISIONS DEFINITIVES				
4 Transferències corrents	3.650.320,00	63.730,00	3.714.050,00	3.714.050,00	3.076.275,87	0,00	637.774,13
Total operacions corrents	3.650.320,00	63.730,00	3.714.050,00	3.714.050,00	3.076.275,87	0,00	637.774,13
Total operacions no financeres	3.650.320,00	63.730,00	3.714.050,00	3.714.050,00	3.076.275,87	0,00	637.774,13
8 Actius financers	0,00	613.891,07	613.891,07	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cap. 8 i 9	0,00	613.891,07	613.891,07	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operacions financeres	0,00	613.891,07	613.891,07	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gen.:	3.650.320,00	677.621,07	4.327.941,07	3.714.050,00	3.076.275,87	0,00	637.774,13

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, i que representen el 100% dels drets reconeguts en l'exercici 2020.

Encara 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".

S'hi constata que el total de drets pendents de cobrament al tancament de l'exercici corresponen a transferències pendents de rebre per part del Consell de la Generalitat.

Amb la finalitat de donar cobertura a l'increment retributiu global establert en el Reial decret llei 2/2020, de 21 de gener, mitjançant Acord del Consell de data 27 de novembre de 2020, es van autoritzar transferències de crèdit, en concret de 63.730,00 euros per a l'aplicació en el pressupost del Síndic de Greuges de l'increment retributiu previst en el citat acord (2%), per la qual cosa, mitjançant Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 9 de desembre de 2020 es va modificar el pressupost d'ingressos en aquesta quantia.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

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	6.320,00	0,00	0,00	6.320,00
111 11002	Retrib. complement. pers. eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	16.000,00	0,00	43.880,00	0,00	0,00	27.880,00
111 12006	Triennis	0,00	0,00	0,00	16.000,00	0,00	0,00	1.560,00	0,00	0,00	17.560,00
111 16001	Seguretat social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.970,00	0,00	0,00	11.970,00
111 16205	Assegurances	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24.362,07	0,00	0,00	0,00	24.362,07
111 21202	Reparació i conserv. edific. admins.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.726,93	0,00	0,00	0,00	5.726,93
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.010,13	0,00	0,00	0,00	2.010,13
111 22602	Despeses diverses. Public. I propaganda	0,00	0,00	0,00	0,00	11.793,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-11.793,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i confer.	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-15.000,00
111 22707	Treballs realitz. per altres empreses.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.855,00	0,00	0,00	0,00	8.855,00
111 23001	Dietes	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-15.000,00
111 23101	Locomoció	0,00	0,00	0,00	0,00	14.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-14.000,00
111 24001	Despeses d'edició i distrib. publicacions	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 Generalitat. Devol.	493.614,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	493.614,68
111 62302	A famílies. Premis i beques a l'estudi	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-15.000,00
111 62501	Instal·lacions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	44.146,00	0,00	0,00	0,00	44.146,00
111 62601	Mobiliari i efectes	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	617,10	0,00	0,00	0,00	617,10
111 62802	Equips processos d'informació	0,00	0,00	0,00	60.643,00	0,00	27.495,40	0,00	0,00	0,00	88.133,40
111 62901	Altres immobilitzat material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.450,16	0,00	0,00	0,00	4.450,16
	Immobilitzat immaterial	0,00	0,00	0,00	18.150,00	0,00	2.613,60	0,00	0,00	0,00	20.763,60
		493.614,68	00,00	0,00	94.793,00	94.793,00	120.276,39	63.730,00	0,00	0,00	677.621,07

Cal fer-hi constar que la totalitat de la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2020 s'ha finançat mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2019.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

4. Romanents de crèdit

ARTICLE	DESCRIPCIÓ	ROMANENTS COMPROMESOS		ROMANENTS NO COMPROMESOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DE 1A LP	NO INCORPORABLES
10	Alts càrrecs	0,00	0,00	37.019,74	0,00
11	Personal eventual	0,00	0,00	140.598,45	0,00
12	Funcionaris	0,00	0,00	11.307,09	0,00
15	Incentius al rendiment	0,00	0,00	806,80	0,00
16	Quotes, prestacions i despeses soc.	4.850,00	0,00	54.716,79	0,00
20	Arrendaments i cànon	1.071,70	0,00	2.178,68	0,00
21	Reparacions, manteniment i conservació	0,10	0,00	22.403,92	0,00
22	Material, subministraments i altres	4.825,75	0,00	120.951,05	0,00
23	Indemnitzacions per raó del servei	0,00	0,00	2.711,92	0,00
24	Despeses de publicacions	0,00	0,00	0,00	0,00
35	Interessos i altres despeses financeres	0,00	0,00	4.227,81	0,00
43	Transferències Generalitat. Devol.	0,00	0,00	0,00	0,00
48	A famílies i institucions sense finalitats de lucre	0,00	0,00	0,00	0,00
62	Inversions noves associades al funcionam.	5.545,30	0,00	128.909,09	0,00
84	Constitució de dipòsits i fiances	0,00	0,00	60,0	0,00
TOTAL		16.292,85	0,00	525.891,4	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 4/2020, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2021: "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 el 2020.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

6.23.2. Pressupostos tancats

- De despeses

Exercici 2019

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT A 1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL I ANUL·LACIONS	TOTAL OBLIGACIONS	PRESCRIPCIONS	PAGAMENTS REALITZATS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT EL 31/12
111 16001	Seguretat social	41.082,04	0,00	41.082,04	0,00	41.082,04	0,00
111 20401	Arrendam. de material de transport	1.255,67	0,00	1.255,67	0,00	1.255,67	0,00
111 20501	Arrendam. de mobiliari i efectes	150,76	0,00	150,76	0,00	150,76	0,00
111 20801	Arrendam. d'altre immob. material	277,92	0,00	277,92	0,00	277,92	0,00
111 21601	Reparació i conserv. equips processos informació	1.859,75	0,00	1.859,75	0,00	1.859,75	0,00
111 22001	Material d'oficina. Ordinari no inventariable	526,26	0,00	526,26	0,00	526,26	0,00
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	11.307,18	0,00	11.307,18	0,00	11.307,18	0,00
111 22003	Material informàtic no inventariable	170,92	0,00	170,92	0,00	170,92	0,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	1.550,30	0,00	1.550,30	0,00	1.550,30	0,00
111 22104	Subministraments combustible	128,97	0,00	128,97	0,00	128,97	0,00
111 22202	Comunicacions. Postals i Telegràfiques	243,58	0,00	243,58	0,00	243,58	0,00
111 22601	Despeses diverses. Atenc. protocol·làries i repres.	48,40	0,00	48,40	0,00	48,40	0,00
111 22606	Despeses diverses. Reunions i conferències	562,65	0,00	562,65	0,00	562,65	0,00
111 22701	Treballs realitz. per altres emp. Neteja i higiene	1.633,50	0,00	1.633,50	0,00	1.633,50	0,00
111 22702	Treballs realitz. per altres emp. Seguretat	3.696,07	0,00	3.696,07	0,00	3.696,07	0,00
111 22707	Treballs realitz. per altres empr. Estudis i treballs	314,60	0,00	314,60	0,00	314,60	0,00
111 22799	Altres estudis i treballs	1.390,68	0,00	1.390,68	0,00	1.390,68	0,00
111 23001	Dietes	207,00	0,00	207,00	0,00	207,00	0,00
111 23101	Locomoció	137,30	0,00	137,30	0,00	137,30	0,00
TOTAL ANY		66.543,55	0,00	66.543,55	0,00	66.543,55	0,00
TOTAL		66.543,55	0,00	66.543,55	0,00	66.543,55	0,00

En data 31 de desembre de 2020 no queden obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

- D'ingressos

Exercici 2019

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	459.689,19	0,00	0,00	0,00	459.689,19	0,00
TOTAL ANY:		459.689,19	0,00	0,00	0,00	459.689,19	0,00
TOTAL		459.689,19	0,00	0,00	0,00	459.689,19	0,00

Al tancament de l'exercici 2020 no existeixen drets pendents de cobrament d'exercicis tancats.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

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 2021	ANY 2022	ANY 2023	ANY 2024
16205	Assegurances	8.890,73	8.890,73	4.850,00	4.850,00
20401	Arrend. material de transport	9.728,40	9.728,40	9.440,73	
20801	Arrend. un altre immobilitzat	2.526,97			
21302	Repara. i conserv. instal·lacions	3.164,59	3.164,59	2.641,87	1.422,19
22101	Subministr. energia elèctrica	2.753,82			
2104	Subministrament combustible	8.000,00	8.000,00	2.000,00	
21601	Manteniment equips	4.775,97	4.775,97	4.775,97	
22201	Comunicacions. Telefòniques	6.410,70			
22202	Comun. Postals i Telegràfiques	14.000,00	10.500,00		
22402	Primes d'assegurances	4.157,29	4.157,29	4.157,29	
22701	Treballs. Neteja i condícia	20.205,24	17.398,96		
22702	Treballs. Seguretat	53.212,00	53.212,00	40.176,00	
22707	Treballs. Estudis i treballs	10.256,20	10.256,20	2.542,45	511,23
TOTAL		148.081,91	130.084,14	70.584,31	6.783,42

6.23.4. Despeses amb finançament afectat

No existeixen.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

6.23.5. Romanent de tresoreria

Conceptes	2020		2019	
1. (+) Fons líquids	451.411,58	451.411,58		386.310,13
2. (+) Drets pendents de cobrament		637.774,13		459.709,19
(+) del Pressupost corrent	637.774,13		459.689,19	
(+) del Pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	0,00		20,00	
(+) d'operacions comercials				
3. (-) Obligacions pendents de pagament		547.001,52		232.128,25
(+) del Pressupost corrent	73.700,97		66.543,55	
(+) del Pressupostos tancats	0,00		0,00	
(+) d'operacions no pressupostàries	473.300,55		165.584,70	
(+) d'operacions comercials				
4. Partides pendents d'aplicació		0,00		0,00
(-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
(+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
I Romanent de Tresoreria Total (1+2-3+4)		542.184,19		613.891,07
II. Excés de finançament afectat		0,00		0
III. Saldo de dubtós cobrament		0,00		0
IV. Romanent de tresoreria no afectat = (I-II-III)		542.184,19		613.891,07

A l'efecte del que hi ha estipulat en la disposició addicional primera de la Llei 4/2020, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2021, s'hi fa constar que del romanent de tresoreria per a despeses generals obtingut al tancament de l'exercici 2020 es va a incorporar la quantitat d'115.981,70 euros a l'exercici 2021, cosa que haurà de ser aprovada 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 426.202,49 euros.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

ACTA D'ARQUEIG METÀL·LIC				
PAGAMENTS		COBRAMENTS		
PRESSUPOSTARIS		PRESSUPOSTARIS		
PRESSUPOST DE DESPESES PRESS. CORRENT	3.712.055,91	PRESSUPOST D'INGRESSOS PRESS. CORRENT	3.076.275,87	
PRESSUPOST DE DESPESES PRESS. TANCATS	66.543,55	PRESSUPOST D'INGRESSOS PRESS. TANCATS	459.689,19	
D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA		D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA		
CREDITORS	2.524.639,09	CREDITORS	2.832.354,94	
DEUTORS	799.638,97	DEUTORS	799.658,97	
PARTIDES PENDENTS D'APLICACIÓ	17.262,60	PARTIDES PENDENTS D'APLICACIÓ	17.262,60	
MOVIMENTS INTERNS DE TRESORERIA	2.004.979,92	MOVIMENTS INTERNS DE TRESORERIA	2.004.979,92	
TOTAL PAGAMENTS	9.125.120,04	TOTAL COBRAMENTS	9.190.221,49	
EXISTÈNCIES FINALS	451.411,58	EXISTÈNCIES INICIALS	386.310,13	
TOTAL DEURE	9.576.531,62	TOTAL HAVER	9.576.531,62	
ESTAT DE LES EXISTÈNCIES DE TRESORERIA				
COMPTE	Existències inicials	Total ingressos	Total despeses	Existències finals
Caixa	147,60	5.512,18	5.018,22	645,56
Bancs i comptes operatius	375.950,82	3.308.109,54	3.244.478,94	439.581,42
Bancs i comptes. Altres comptes	10.211,71	16.225,42	15.248,54	11.188,60
TOTAL	386.310,13	3.329.847,15	3.264.745,70	451.411,58

Els fons líquids que constaven en la tresoreria del Síndic de Greuges el 31 de desembre de 2020 pujaven a 451.411,58 euros, 641,56 dels quals es trobaven en metàl·lic en les dependències del Síndic, 439.581,42 en un compte d'una entitat bancària i 11.188,60 en un compte restringit de pagaments de la mateixa entitat bancària.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

6.23.6 Personal

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

Alts càrrecs	Homes	Dones	Total
Síndic y Adjunts	2	1	3

Plantilla	Homes	Dones	Total
Secretari general	1	0	1
Personal tècnic superior	9	4	13
Personal tècnic superior	2	2	4
Personal tècnic mitjà	0	3	3
Secretari/ària alts càrrecs	1	2	3
Personal administratiu	5	5	10
Personal subaltern	2	0	2
Total	20	16	36

Total llocs de treball	Nombre
Ocupats	36
Vacants	1
Total	37

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.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

24. Indicadors financers, patrimonials i pressupostaris**1. FINANCERS I PATRIMONIALS**

a) LIQUIDITAT IMMEDIATA=	$\frac{451.411,58}{570.028,67} = 79,19\%$	Fons líquids/ Passiu corrent
b) LIQUIDITAT a curt termini=	$\frac{1.089.185,71}{570.028,67} = 191,08\%$	(Fons líquids + Drets pendents cobrament)/ Passiu corrent
c) LIQUIDITAT GENERAL=	$\frac{1.132.705,67}{570.028,67} = 198,71\%$	Actiu corrent/ Passiu corrent
d) ENDEUTAMENT PER HABITDAVANT	$\frac{570.028,67}{5.057.353} = 0,11 \text{ €/hab.}$	Passiu corrent + Passiu no corrent/ Nre. habitants
e) ENDEUTAMENT=	$\frac{570.028,67}{6.698.656,30} = 8,51\%$	Passiu corrent + Passiu no corrent/ Passiu corrent + Passiu no corrent + Patrimoni Net
f) RELACIÓ D'ENDEUTAMENT=	$\frac{570.028,67}{0,00} = 0,00\%$	Passiu corrent/ Passiu no corrent
g) FLUX DE CAIXA=	$\frac{570.028,67}{112.382,83} = 507,22\%$	Passiu no corrent + Passiu corrent/ Fluxos nets de gestió
h) PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT A CREDITORS COMERCIALS	$\frac{411.645,34}{126.713,88} = 3,25$	Nombre de dies període de pagament x Import pagament /Import Pagament



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

i) RÀTIOS DEL COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

1) Estructura dels ingressos

Ingressos de gestió ordinària (IGOR)

ING. TRIB/IGOR	TRANFS/IGOR	VN I PSS / IGOR	Resta IGOR /IGOR
$\frac{0,00}{3.714.050,00} = 0,00\%$	$\frac{3.714.050,00}{3.714.050,00} = 100,00\%$	$\frac{0,00}{3.714.050,00} = 0,00\%$	$\frac{0,00}{3.714.050,00} = 0,00\%$

2) Estructura de les despeses

Despeses de gestió ordinària (GGOR)

D. PERS./GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resta GGOR /GGOR
$\frac{3.001.025,38}{3.868.092,15} = 77,58\%$	$\frac{493.614,68}{3.868.092,15} = 12,76\%$	$\frac{0,00}{3.868.092,15} = 0,00\%$	$\frac{373.452,09}{3.868.092,15} = 9,65\%$

3) Cobertura de les despeses corrents

$\frac{3.868.092,15}{3.714.050,00} = 104,15\%$	Despeses de gestió ordinària (ggor) / Ingressos de gestió ordinària (igor)
--	---

2. INDICADORS PRESSUPOSTARIS

a) Del pressupost de despeses corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PRESS. DE DESPESES =	$\frac{3.785.756,88}{4.327.941,07} = 87,47\%$	Total obligacions reconegudes netes / Crèdits totals
2) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{3.712.055,91}{3.785.756,88} = 98,05\%$	Pagaments realitzats / Total obligacions reconegudes netes



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

3) DESPESA PER HABITANTS =	$\frac{3.785.756,88}{5.057,353} = 0,75 \text{ €/hab.}$	Total obligacions reconegudes netes / Nre. habitants
4) INVERSIÓ PER HABITANTS =	$\frac{55.860,87}{5.057,353} = 0,01 \text{ €/hab.}$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Nre. habitants
5) ESFORÇ INVERSOR =	$\frac{55.860,87}{3.785.756,88} = 1,48\%$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Total obligacions reconegudes netes

b) Del pressupost d'ingressos corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PRESS. D'INGRESSOS =	$\frac{3.714.050,00}{4.327.941,07} = 85,82\%$	Drets reconeguts nets / Previsions definitives
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{3.076.275,87}{3.714.050,00} = 82,83\%$	Recaptació neta / Drets reconeguts nets
3) SUPERÀVIT (o DÈFICIT) PER HABIT. =	$\frac{13.257,03}{5.057,353} = 0,00 \text{ €/hab.}$	Resultat pressupostari ajustat Nre. habitants

De pressupostos tancats

1) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{66.543,55}{66.543,55} = 100,00\%$	Pagaments/ S.I. Obligacions (+ - Modfs. i Anul·l.)
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{459.689,19}{459.689,19} = 100,00\%$	Cobraments/ S.I. Drets (+ - Modfs. i Anul·l.)

6.25. i 6.26

No consten dades en la institució respecte d'això.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2020

6.27. Fets posteriors al tancament

Com s'ha indicat en l'apartat 6.23.5 respecte del romanent de tresoreria existent el 31 de desembre de 2020 (542.184,19€), per acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges s'incorporarà a l'exercici 2021 un total de 115.981,70€ i s'acordarà reintegrar a l'Administració del Consell de la Generalitat la quantitat de 426.202,49 euros (diferència dels dos anteriors).

Actualment s'està duent a terme el control financer permanent corresponent a l'exercici 2020, el Pla anual del qual va ser aprovat per la Mesa de les Corts el dia 16 de juny de 2020.

Durant els dos primers mesos del 2021, el Síndic de Greuges ha percebut la pràctica totalitat dels drets pendents de cobrament el 31 de desembre de 2020.

Finalment, cal destacar que el passat dia 11 de març de 2021 es va aprovar la nova Llei del Síndic de Greuges, la qual preveu, en la seua disposició final segona, l'aprovació d'un nou Reglament d'Organització del Funcionament de la Sindicatura i una nova Relació de Llocs de Treball de la institució.

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

El secretari general,
JOSE
CARLOS|
GINER|
ESQUERDO

cn=JOSE CARLOS|GINER|
ESQUERDO,
serialNumber=251 20849L,
givenName=JOSE CARLOS,
sn=GINER ESQUERDO,
title=SECRETARIO GENERAL,
ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE
EMPLEADO PUBLICO, o=SINDIC DE
GREUGES DE LA COMUNITAT
VALENCIANA, c=ES
2021.03.23 12:21:49 +01'00'

La cap de l'Àrea Econòmica,

MARIA JOSE|
CUVERTORE
T|IGLESIAS

Nombre de reconocimiento (DN):
cn=MARIA JOSE|CUVERTORE|
IGLESIAS, serialNumber=21434027M,
givenName=MARIA JOSE,
sn=CUVERTORE|IGLESIAS, title=JEFA
DE AREA ECONOMICA,
ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE
EMPLEADO PUBLICO, o=SINDIC DE
GREUGES DE LA COMUNITAT
VALENCIANA, c=ES
Fecha: 2021.03.23 12:13:35 +01'00'

El present compte anual ha estat aprovat per la Junta de Coordinació i Règim Interior de la institució, en la sessió realitzada el dia 23 de març de 2021.