



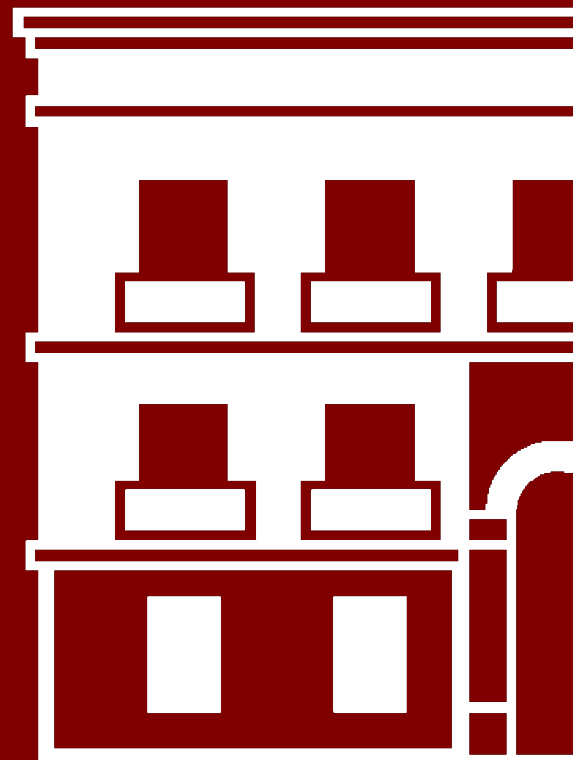
**SÍNDIC DE GREUGES**  
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les  
Corts Valencianes**

**2021**

[www.elsindic.com](http://www.elsindic.com)

**Castellano**







**SÍNDIC DE GREUGES**  
COMUNITAT VALENCIANA

# **Informe anual a les Corts Valencianes 2021**

Alicante, 2022





## Índice de capítulos

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic de Greuges .....	11
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras .....	21
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención.....	49
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021 .....	139

## Índice general

<b>Capítulo 1</b>	<b>Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic de Greuges .....</b>	<b>11</b>
<b>Capítulo 2</b>	<b>Actividad del Síndic de Greuges en cifras .....</b>	<b>21</b>
2.1	La actividad del Síndic de Greuges en cifras.....	21
2.1.1	Consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges.....	21
2.1.2	Algunos datos de las personas que presentan las quejas .....	22
2.1.3	Tramitación de quejas en 2021 .....	23
2.2	Relación de quejas de oficio iniciadas en 2021 .....	27
2.3	Colaboración de las administraciones públicas con el Síndic de Greuges ....	29
2.3.1	Peticiones de informe a la Administración no atendidas.....	29
2.3.2	Resoluciones a la Administración no contestadas.....	37
<b>Capítulo 3</b>	<b>Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención.....</b>	<b>49</b>
3.1	Sanidad.....	49
3.2	Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores .....	59
3.2.1	Lucha contra la pobreza y la exclusión social.....	59
3.2.2	Atención a la dependencia .....	66
3.2.3	Atención a las personas con diversidad funcional .....	73
3.2.4	Protección a las familias numerosas y monoparentales .....	75
3.2.5	Impacto de la pandemia en residencias y centros asistenciales.....	77
3.2.6	Igualdad y derechos de la mujer .....	79
3.2.7	Infancia y adolescencia: ámbito de protección jurídica.....	80
3.3	Educación y derechos lingüísticos .....	85
3.3.1	Educación .....	85
3.3.2	Derechos lingüísticos .....	92
3.4	Vivienda .....	95
3.5	Transparencia, participación y régimen jurídico.....	101
3.5.1	Transparencia.....	101
3.5.2	Participación .....	104
3.5.3	Régimen jurídico .....	109

3.6	Servicios públicos locales, tráfico y urbanismo.....	117
3.6.1	Servicios públicos locales .....	117
3.6.2	Servicio de transporte y tráfico .....	120
3.6.3	Urbanismo .....	122
3.7	Empleo público .....	131
3.8	Medio ambiente.....	133
3.9	Hacienda.....	135
<b>Anexo 1</b>	<b>Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021 .....</b>	<b>139</b>

## Índice de tablas

Tabla 1	Quejas iniciadas en 2021 .....	21
Tabla 2	Canal de recepción de las consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana en 2021.....	21
Tabla 3	Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2021 .....	22
Tabla 4	Evolución comparada del número de quejas y consultas de la ciudadanía de 2019 a 2021 .....	22
Tabla 5	Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2021 ....	22
Tabla 6	Idioma elegido para la tramitación por las personas que presentaron quejas en 2021 .....	23
Tabla 7	Ámbito material de las quejas de la ciudadanía admitidas a trámite en 2021 .....	23
Tabla 8	Número de quejas iniciadas en 2021 que afectan a organismos autonómicos y locales .....	24
Tabla 9	Tipos de cierre de los expedientes de queja realizados en 2021 .....	25
Tabla 10	Tipos de inadmisión de los expedientes de queja realizados en 2021 .....	25

# Capítulo

# 1

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





## Capítulo 1

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

La nueva Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (en adelante Ley 2/2021), viene a desarrollar el mandato del artículo 38 del Estatuto de Autonomía, precisando las funciones y facultades de la institución. A ella nos referiremos más adelante. Para enmarcar el inicio de este *Informe anual 2021*, hemos de señalar que, de acuerdo con el artículo 52, el informe debe recoger las recomendaciones, sugerencias, advertencias o recordatorios de deberes legales «más relevantes» formulados por el Síndic.

Si bien el dictamen de relevancia aplicado a los problemas y a las recomendaciones depende, en última instancia y tras un permanente esfuerzo de trabajo colectivo de los asesores y los adjuntos, del juicio crítico o de la valoración moral del titular de la institución, no es menos cierto que la nueva ley impone que se consideren como preferentes ciertos ámbitos y situaciones. Esta circunstancia resulta novedosa y obliga a un especial esfuerzo de atención sobre las «situaciones de riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad» descritas en el artículo 19. Aquí hay un mandato legal expreso que debe ser atendido de forma prioritaria, orientando en esa dirección la capacidad de iniciativa de la institución en todas sus actuaciones.

Muchos de los problemas que se denunciaban en el [Informe anual 2020](#) e incluso en años anteriores han continuado manifestándose durante 2021. Ello nos obliga a una reflexión más profunda respecto a su naturaleza y sobre la necesidad de abordar cambios que permitan su solución en un plazo razonable de tiempo.

Estos problemas recurrentes dan lugar a la mayoría de las quejas presentadas y ponen de manifiesto la incapacidad de las administraciones para satisfacer, en las condiciones actuales de medios y procedimientos, algunos derechos de la ciudadanía. Desde esta institución no podemos pasar por alto las deficiencias en materia de financiación autonómica que señalan todos los sectores sociales y políticos de la Comunitat Valenciana. Deficiencias que se vienen arrastrando durante demasiados años y que perjudican de forma significativa la capacidad de actuación de las administraciones autonómicas y locales valencianas, incidiendo, sin duda, en los resultados de su gestión. Sin perjuicio de este atenuante, el Síndic debe cumplir su papel y señalar las más notables carencias en el funcionamiento de las entidades públicas, en orden a contribuir a solucionarlas.

Dado que no resulta aceptable contemplar un recorte de los derechos reconocidos actualmente por las leyes, sobre todo en los sectores sociales cuyas condiciones de vida son más precarias, resulta forzoso analizar exhaustivamente el carácter extenso de la mala administración que soportan aquellos que deben recurrir a las instituciones públicas para resolver los problemas más elementales de su existencia.

Un primer punto de análisis habría de referirse a la adecuada dotación de medios, materiales y personales, de las administraciones responsables de la gestión de los citados derechos. En multitud de quejas, las administraciones han aludido a la falta de

medios como motivo del retraso en la resolución de los correspondientes procedimientos administrativos de reconocimiento de derechos o prestaciones. De forma sorprendente, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha llegado, incluso, a solicitar la intervención del Síndic para que sus demandas de personal fueran atendidas por las consellerias titulares de Hacienda y de Función Pública. Como resulta obvio, el Síndic no puede intervenir en la distribución de recursos humanos entre departamentos ni puede aceptar esta solicitud como respuesta a sus recomendaciones. Así se le hizo constar a la Conselleria que realizaba ese singular planteamiento.

Pero, más allá de ese episodio, la permanente referencia a la falta de medios, sobre todo personales, requiere de una respuesta más concreta y resolutive por parte de los titulares de las competencias en cuestión. Partiendo del dato objetivo de los retrasos en el reconocimiento de determinados derechos muy básicos, procedería analizar, de manera rigurosa, las posibilidades de actuación que ofrecen los recursos personales disponibles, estableciendo un orden de prioridades y unos mínimos criterios de flexibilidad para el uso de los mismos. No observamos que esto se esté haciendo. No se puede descartar que el problema no sea tanto la falta generalizada de personal, como el sistema estático y poco eficaz de gestión de los recursos, que no tiene en cuenta el incremento de cargas de gestión que se produce en momentos determinados en algunos servicios y la disminución en otros.

Tampoco se han resuelto los innumerables problemas que ocasiona el mal funcionamiento de los aplicativos informáticos utilizados en la gestión de los títulos de familia numerosa, de la dependencia y, especialmente, de la renta valenciana de inclusión. Es muy urgente abordar ya estas carencias. No se puede entender, por ejemplo, cómo se siguen recibiendo informes que dan cuenta de dificultades informáticas para tramitar determinadas prestaciones cuando se utiliza un pasaporte o un NIE. Ni los retrasos a la hora de tramitar cualquier modificación de las circunstancias familiares de las personas beneficiarias. Es preciso enfatizar que la ley que regula la renta valenciana de inclusión es de 2017. Tiempo ha habido para ajustar los mecanismos informáticos necesarios para su aplicación.

La gravedad de la situación impone, además, un juicio de eficacia sobre el diseño de los procedimientos administrativos implantados para dar satisfacción a las necesidades derivadas de las situaciones de riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad que identifica la ley. Lo contrario supone envolverse en un voluntarismo estéril, más próximo al *sostenella y no enmendalla* que a una prudente evaluación de los efectos de las políticas públicas puestas en marcha.

Desde hace años venimos denunciando los excesivos retrasos en el reconocimiento de derechos de carácter vital, como las ya citadas prestaciones a la dependencia o la renta valenciana de inclusión. Habida cuenta del considerable esfuerzo que ha realizado la Generalitat para incrementar, año tras año, las dotaciones presupuestarias dedicadas a estas materias, resulta inexcusable concluir que se debe abordar una revisión de los procedimientos de gestión de estas prestaciones. Esto es algo que viene recomendando, sin éxito, esta institución en sus resoluciones sobre las quejas que presentan los ciudadanos. Más que volver a llenar páginas de este *Informe anual 2021* con ejemplos de resoluciones dictadas, e incumplidas en su inmensa mayoría, sobre demoras inaceptables en el reconocimiento de estos derechos y prestaciones, procede reclamar un examen exhaustivo sobre la idoneidad de los modelos de intervención puestos en práctica.



La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha delegado partes de la gestión de estos procedimientos en las administraciones locales, pero sin cederles ninguna capacidad de decisión. Hasta las grabaciones en los aplicativos informáticos deben ser validadas por los servicios de la Conselleria. Las administraciones locales hacen propuestas, que se aceptan o no, aunque la ley las califique de vinculantes, como en la renta valenciana de inclusión. Si las propuestas no se aceptan, el expediente vuelve a la administración local; es decir, la Conselleria mantiene el control y la decisión sobre todas las partes del proceso. Este vaivén de actuaciones dentro del expediente supone una mayor carga burocrática y una extensión del tiempo de tramitación de los expedientes, en detrimento de la urgencia de las necesidades de tantos ciudadanos.

Algunas preguntas resultan ineludibles. ¿Realiza la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un seguimiento de los retrasos provocados en la parte de la tramitación de estos procedimientos que corresponde a los ayuntamientos o a las mancomunidades? El Síndic de Greuges recibe muchos informes relativos a demoras en el reconocimiento de prestaciones de dependencia en los que se justifica el retraso aludiendo a la falta de propuesta de valoración, que corresponde a las entidades locales. En esos casos, ¿toma alguna medida la Conselleria para que se cumplan los plazos legales? Aunque el Síndic resuelve con recordatorios de deberes legales a ambas administraciones, para el ciudadano es inevitable cuestionarse quién es el responsable último de que se produzcan esos retrasos en el reconocimiento de sus derechos.

La gestión de la renta valenciana de inclusión sigue dando lugar a situaciones inaceptables y ha concitado un significativo número de quejas, como reflejamos en otro apartado de este *Informe anual 2021*. De entre todos los problemas que plantea el reconocimiento de este derecho, hay uno que hemos puesto de manifiesto en diversas intervenciones públicas, por su especial gravedad. Se trata del criterio de la Conselleria de denegar la prestación cuando la persona solicitante, después de muchos meses de infructuosa espera tras la solicitud de la renta, ha aceptado algún trabajo temporal o a tiempo parcial. Esta actitud está desincentivando de forma notoria la búsqueda de empleo y dificultando la inserción laboral de ciudadanos en situaciones muy precarias. Ejemplos se recogen en este *Informe anual 2021* que acreditan la vulneración del espíritu de la ley que se produce a partir de esta interpretación que aplica la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

También los problemas en el ámbito sanitario requieren especial referencia en este *Informe anual 2021*. La denominada sexta ola de la COVID-19, iniciada en los meses finales del año 2021, hace patente la persistencia de desajustes e insatisfacciones que, si bien podían haber tenido explicación durante la primera fase de la pandemia, carecían de justificación tras casi dos años desde su inicio. Es cierto que han desaparecido los angustiosos problemas de suministros de elementos de protección que se sufrieron entonces, pero no lo es menos que el colapso del funcionamiento de los centros de atención primaria, los más próximos, ha sido constatable.

Durante 2021 se ha vuelto a evidenciar la falta de capacidad de respuesta ante los casos de necesidad inmediata y urgente de contactar con los profesionales sanitarios más cercanos. En esos momentos de desamparo, ¿para qué acudir a reclamaciones ante los servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP) que tienen un mes de plazo para responder o, incluso, para qué acudir a presentar quejas ante el Síndic de Greuges, lo que requiere, por ley, haber agotado la vía previa del SAIP y cuyos procedimientos precisan de un plazo generalmente más largo de tramitación? Si hay que acudir a la denuncia, la solución llega tarde. Es evidente que no hay una respuesta a la altura de la angustia que provoca la falta de contacto y la sensación de abandono por parte de

servicios elementales. Sensación de abandono que se multiplica en el caso de personas mayores, sin acceso a las nuevas tecnologías. Ante tanto mensaje confuso que prolifera en todo tipo de medios, falta el anclaje científico, pero también emocional, que sólo puede aportar el propio médico o médica de familia al que muchas personas están acostumbradas, pero al que no pueden acceder con rapidez en esas circunstancias.

Estos problemas generan un amplio grado de insatisfacción entre la ciudadanía y una grave situación de estrés entre los profesionales, que ven ampliamente sobrepasada su capacidad de trabajo y acaban cuestionando la utilidad de su esfuerzo. Alguna encuesta aparecida durante la redacción de este *Informe anual 2021* ha venido a certificar la gravedad de la situación por la que atraviesa la mayoría de los trabajadores sanitarios. La garantía del derecho a la salud, elemento esencial de cualquier Estado de Bienestar que se precie, no pasa por su mejor momento.

Ante la incertidumbre relativa a la evolución de la pandemia, urge la elaboración de planes de contingencia que permitan una respuesta flexible a los problemas de atención sanitaria que se observan con la aparición de cada ola de contagios. Estos problemas han resultado especialmente penosos con la sexta ola desencadenada por la variante ómicron. Evaluar los puntos del sistema donde se concentran las cargas de trabajo, para prever los refuerzos necesarios o los cambios indispensables, se presenta como un ejercicio obligatorio e impostergable.

Mientras redactábamos este documento, el Consell ha realizado anuncios relativos a la puesta en marcha de nuevos planes para reforzar la capacidad de nuestro sistema sanitario público, singularmente de la atención primaria, con el objetivo de convertirla en el eje de todo el sistema. No podemos estar más de acuerdo, pero sin dejar de exigir su pronta materialización, ya que vienen con varias olas de retraso. Si, finalmente, de una u otra forma vamos a tener que convivir con la COVID-19 en cualquiera de sus variantes, resulta imprescindible abordar las muchas carencias de nuestro sistema de salud pública y de atención primaria, sin que de esto quepa deducir el abandono de la atención especializada y hospitalaria.

Los problemas derivados del diseño y aplicación del procedimiento de solicitud y adjudicación de vivienda pública en la Comunitat Valenciana ya fueron objeto de un extenso tratamiento en el [Informe anual 2020](#), en las páginas 94 y siguientes. Allí dábamos cuenta de las irregularidades que, a juicio de esta institución, concentraba todo el procedimiento, tal y como venía siendo aplicado por la Conselleria, y recordábamos que ya se había abordado el mismo problema en el [Informe anual 2019](#) y en anteriores (que se pueden consultar en la [web de la institución](#)).

A pesar de lo dicho en pasados informes y de las numerosas resoluciones del Síndic señalando las obligaciones que la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, ha impuesto a la Conselleria competente, durante el ejercicio de 2021 los demandantes de vivienda pública que han acudido a esta institución han seguido soportando una elevada vulneración de sus derechos más elementales a la hora de que la Administración despache sus peticiones.

Así, la inscripción en un registro de demandantes de vivienda sigue sin ser entendida por la Conselleria como un acto de petición que le obligue a una respuesta, lo que supone ignorar un principio general que dispone que cualquier petición de un ciudadano debe ser respondida por la Administración. De tal modo que los ciudadanos se quejan de que, pasados años desde su petición no saben nada de esta, y se encuentran, además, con la desagradable sorpresa de que han sido eliminados de la lista de

demandantes de vivienda si no han renovado su solicitud a los dos años de realizar la primera. Siguiendo con las complicaciones, en los supuestos más habituales de falta de viviendas públicas para adjudicar a quienes reúnen los requisitos legales para ser acreedores al derecho a una vivienda de esa naturaleza, la Conselleria, en vez de facilitar de manera subsidiaria, como dice la ley, una ayuda para el alquiler, pretende que estos demandantes permanezcan atentos a las convocatorias de ayudas que publica el Diario Oficial y formalicen la solicitud de alguna de ellas. Para rematar el conjunto de desaciertos, y también en clara vulneración de lo previsto en la Ley de Procedimiento administrativo, todas estas solicitudes sólo se pueden tramitar de forma telemática.

Resulta obligado preguntarse si se ha hecho una mínima valoración del perfil social, de los recursos y de las habilidades de que disponen las personas que pueden resultar acreedoras del derecho a una vivienda pública. Sabemos que se están haciendo esfuerzos para ampliar el parque público de viviendas, lo que no resulta fácil ni rápido. Tampoco negamos que se estén ampliando las dotaciones de ayuda al alquiler. De lo que se trata es de poner el acento en las carencias que se observan en la gestión administrativa de este problema y en la vulneración del derecho a una buena administración, en sus rasgos más elementales.

Después de una resolución del Síndic, dictada el 08/09/2021, en una queja tramitada a instancias de Cáritas, se publicó en el DOGV del 14/09/2021 el Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, que regula el registro de vivienda y el procedimiento de adjudicación de vivienda. Su contenido, que reproduce prácticamente todos los problemas anteriormente señalados, obligó al Síndic a iniciar una queja de oficio contra la citada norma, algo que no suele ser habitual. Esta institución ha querido actuar de forma inmediata ante el diseño de un procedimiento administrativo que reproduce los errores del pasado y que será fuente de nuevas quejas de la ciudadanía más vulnerable. No nos cansaremos de señalar que un adecuado diseño de los procedimientos es el primer paso para alcanzar una buena administración, y que ese adecuado diseño pasa por tener presente el carácter y las circunstancias de los ciudadanos a los que va destinado, además de los medios de que dispone la Administración para aplicarlo. No basta con abrir un proceso de participación pública desde el Diario Oficial en el procedimiento de elaboración de las normas. Hay que buscar, en la realidad social y de una forma proactiva, las necesidades y las limitaciones de los destinatarios de los procedimientos que llevan a la satisfacción de derechos elementales. De las dos actuaciones de queja citadas en este párrafo se da cuenta en el apartado correspondiente de este *Informe anual 2021*.

Por otra parte, la defensa del derecho de acceso a la información pública y del derecho a la participación política, en la manera en que se recoge en el correspondiente apartado de este *Informe anual 2021*, pone de manifiesto la necesidad de que el Síndic se implique de forma inequívoca en la denuncia de las trabas o cortapisas con que se intenta limitar la labor de los cargos públicos que forman parte de los grupos de oposición. El Síndic, en tanto que defensor de los derechos y libertades en un contexto de democracia representativa, no puede abdicar de su condición de instrumento para el perfeccionamiento del sistema democrático en el que se inserta.

Estos graves atentados al derecho a la participación política, que se reiteran año tras año, llevan al Síndic de Greuges a plantear a les Corts Valencianes la necesidad de modificar el artículo 128 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana, con el fin de regular específicamente el acceso directo de todos los concejales a los documentos y a la información contenida en los sistemas

informáticos de gestión electrónica de los expedientes municipales, salvo a los datos de las personas físicas especialmente protegidos o reservados.

El objetivo de la modificación legal sería mejorar el funcionamiento democrático de las corporaciones locales, acelerar el acceso a la información pública y facilitar el control y la fiscalización municipal, así como reducir tanto la necesidad constante de presentar solicitudes por parte de los concejales de la oposición, como la carga de trabajo innecesaria que soportan los funcionarios y servicios municipales. Resulta descorazonador comprobar cómo se justifica, en muchos casos, la falta de respuesta a peticiones de información por la carga de trabajo que eso supone para los funcionarios mientras se niega el acceso electrónico a los expedientes, acudiendo a todo tipo de excusas.

Por último, debemos recordar que el año 2021 tuvo lugar, por fin, la aprobación y entrada en vigor de la nueva Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Una puesta al día imprescindible tras la modificación del Estatuto de Autonomía operada en 2006, modificación que trajo la introducción de un moderno título II, que recoge un amplio catálogo de derechos de los valencianos y valencianas. En nuestro [Informe anual 2019](#) se recordaba la oportunidad de dicha actualización normativa, en orden a reforzar las posibilidades de actuación de la institución del defensor. El amplio respaldo parlamentario obtenido por la nueva Ley 2/2021 en les Corts certifica la solidez que ha alcanzado la figura estatutaria del Síndic de Greuges dentro del entramado institucional valenciano. Ahora sólo queda aplicarse a sacar el máximo partido de las posibilidades que ofrece esta reciente regulación.

De entre las novedades que aporta la Ley 2/2021 al funcionamiento de la institución, es preciso destacar la obligación de hacer públicas todas las resoluciones del Síndic, con especial referencia a aquellas que acrediten que los sujetos investigados han incurrido en incumplimientos, obstaculizaciones o falta de colaboración con el defensor. Sin perjuicio de los informes a les Corts Valencianes y de la utilización de cualquier otro medio para dar publicidad a estas resoluciones, la ley establece expresamente que se utilice para ello la página web de la institución, «de forma que resulten fácilmente accesibles para la ciudadanía», como recoge el artículo 35.3. Este no es el único artículo en el que se recoge esta obligación, lo que pone de manifiesto la trascendencia que la Ley 2/2021 otorga a la publicidad de las actuaciones del Síndic. Un mandato que supone un salto cualitativo en la capacidad de presión sobre el comportamiento de los entes públicos, ya que permite poner en marcha un mecanismo de control social capaz de desencadenar un reproche público respecto de actuaciones de las administraciones poco respetuosas con los derechos y libertades que el Síndic viene llamado a defender. Con ser insustituible la función de control de la acción de los poderes públicos que ejercen les Corts, usando para ello los informes y resoluciones del comisionado parlamentario que es el Síndic, contamos ahora con un nuevo instrumento que pasa a estar directamente en manos de la ciudadanía. A nadie se le escapa que sacar el máximo partido a esta facultad de control social sobre la actuación de los poderes públicos pasa por potenciar la difusión de las resoluciones del Síndic, extremando la colaboración con los medios de comunicación y haciendo uso de las posibilidades que ofrecen las redes sociales.

Los informes anuales cambian de año en año, pues son reflejo de los conflictos que la ciudadanía plantea a la institución. La sociedad evoluciona y los problemas también. La iniciativa de las actuaciones del Síndic viene determinada, en su inmensa mayoría, por

la actuación de los ciudadanos que acuden en busca de amparo. Por eso resulta difícil establecer comparaciones concluyentes, con valor estadístico de carácter global, sobre la evolución de los temas abordados en los sucesivos informes anuales. Estos informes pretenden ser un relato que recoja los conflictos y problemas que preocupan a la ciudadanía en un periodo muy concreto, un año, con una óptica más cualitativa, de fondo, que cuantitativa. No obstante, conviene insistir en que las resoluciones del Síndic son públicas y están al alcance de todos a través de la [página web de la institución](#). En consecuencia, cualquiera puede hacer un seguimiento completo de los problemas denunciados y de las actuaciones del Síndic al respecto. La modernización de esta herramienta, en la que se está trabajando, permitirá hacer más fácil el acceso a esta información de interés general.

Este *Informe anual 2021* cuenta, además, con la complejidad añadida de tener que dar cabida a actuaciones que se iniciaron siguiendo las prescripciones de la vieja Ley 11/1988, junto a aquellas que responden ya a los mandatos de la nueva Ley 2/2021. Elaborar datos estadísticos en estas condiciones no ha resultado sencillo. Hemos procurado una transición pacífica entre los datos ofrecidos de acuerdo con los parámetros de la antigua norma y los resultantes de los nuevos criterios, pero no puede obviarse que, aproximadamente, cada mitad del ejercicio ha transcurrido bajo una sistemática diferente. El corolario es que resulta difícil la comparación con estadísticas de años anteriores. A partir del próximo *Informe anual 2022* podremos inaugurar una serie que admita mejores comparaciones.

El ámbito de las actuaciones del Síndic de Greuges alcanza las actuaciones e inactividades de lo que la ley del Síndic denomina como sujetos pasivos de sus investigaciones. Por economía del lenguaje, en este informe calificamos de forma genérica a estos sujetos pasivos como «Administración» o «administraciones», aunque en muchos casos no se trata de administraciones en sentido estricto. Debe quedar claro que, cuando hablamos de administraciones públicas, lo hacemos en sentido amplio, entendiendo estas como lo hace el artículo 17 de la Ley 2/2021 al definir todas aquellas entidades y personas, físicas o jurídicas, que pueden ser sujetos pasivos de las investigaciones del Síndic de Greuges.

La aplicación de la nueva ley del Síndic a la tramitación de los procedimientos ha dado lugar a una serie de incidencias que deben ser explicadas para la correcta apreciación de la actividad de la institución. La ley introduce algunas limitaciones a la hora de acudir al Síndic, e impone a esta institución la obligación de inadmitir a trámite las quejas presentadas por los ciudadanos cuando se produce alguna de las circunstancias recogidas en su artículo 30.2. Este detalle resulta novedoso y ha dado lugar a un apreciable incremento del número de las quejas inadmitidas, lo que hace imposible la comparación de este parámetro con los datos de años anteriores. Este incremento se produce, principalmente, por la aplicación del apartado c del citado artículo 30.2 que exige la inadmisión «cuando el sujeto pasivo de la queja no haya tenido oportunidad de pronunciarse o actuar en relación con los hechos o circunstancias objeto de la misma». La norma tiene su lógica, pues no parece razonable acudir en queja al Síndic en relación con un problema desconocido por la administración correspondiente y sobre el que no ha tenido oportunidad de actuar, salvo casos urgentes o cuando la queja pudiera perder su finalidad legítima.

Al mismo tiempo, no podemos olvidar que la obligación de pronunciarse o actuar de la Administración debe materializarse en un plazo determinado por las leyes que configuran cada una de estas obligaciones. Si el Síndic efectúa recomendaciones o recordatorios de deberes legales cuando las administraciones incumplen los plazos que tienen habilitados para resolver, es obligado respetar los mismos plazos antes de actuar contra ellas. Lo que nos lleva a resolver que el sujeto pasivo de la queja no ha tenido

oportunidad de pronunciarse si no han llegado a término los plazos marcados por las normas que establecen la obligación de actuar. Consecuentemente, en estos casos debemos acordar la inadmisión de la queja.

Por otra parte, cuando a un escrito de queja no se acompañan los documentos o pruebas que acrediten esa solicitud previa ante la Administración, se requiere al autor de la queja que la mejore, dándole la posibilidad de subsanar el defecto y explicándole los motivos del requerimiento. En todo caso, si finalmente se produce la inadmisión, siempre se informa sobre los pasos a dar para actuar ante la Administración, los plazos en que esta debe actuar y las posibilidades de acudir al Síndic una vez sobrepasados sin haber recibido una respuesta adecuada.

Asimismo, la Ley 2/2021 ha introducido un nuevo ritmo en las relaciones del Síndic con estos sujetos pasivos de sus actuaciones, en forma de plazos imperativos para responder a los requerimientos de esta institución. Sin duda, estos nuevos y perentorios plazos han sorprendido a muchas administraciones, acostumbradas a responder al defensor de forma más desahogada. El resultado ha sido que en muchas más ocasiones que en años anteriores el Síndic ha debido declarar como no colaboradoras a numerosas administraciones que no han remitido sus informes o respuestas respetando los términos establecidos por la ley. A este respecto, el artículo 39 es concluyente: se considerará falta de colaboración no informar o responder «en los plazos establecidos para ello» e impone, al tiempo, la obligación de hacer constar esta falta de colaboración en las correspondientes resoluciones. También con estas administraciones intenta el Síndic realizar una labor pedagógica, haciéndoles recomendaciones relativas a la importancia de la colaboración con el defensor, en beneficio de los ciudadanos. Como en el caso de las inadmisiones, resulta difícil comparar estos datos relativos a la falta de colaboración con los de los años anteriores. Pese a ello, desde ahora se quiere dejar constancia de que, en algunos casos, la falta de respuesta al Síndic no parece ser tanto consecuencia de un problema de carga de trabajo o de apremio de los plazos como de la decisión deliberada de no responder a ninguna de las peticiones de información del defensor. Este problema va a tener su respuesta al amparo de la nueva ley y a través de las facultades que esta otorga al Síndic, pues está en juego la utilidad social de la propia institución.

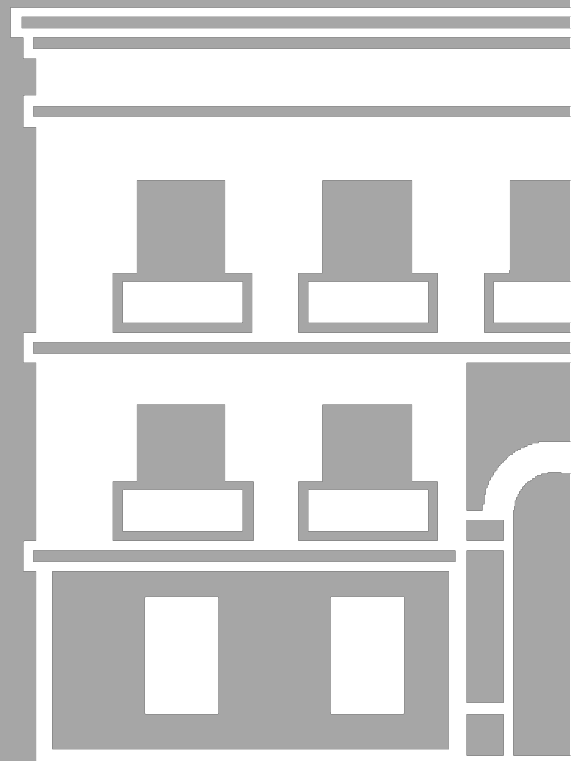
Respecto de la estructura del *Informe anual 2021*, podemos señalar que este apartado de consideraciones generales pretende recoger una reflexión sobre los problemas especialmente destacables, reflexión que va seguida de un apartado dedicado a la descripción de los datos globales relativos a la actuación de la institución, junto con una relación de las quejas iniciadas de oficio y otra de las faltas de colaboración de las administraciones investigadas, y, finalmente, de otro apartado dedicado a las quejas de la ciudadanía consideradas más relevantes, distribuidas por áreas temáticas. No obstante, para facilitar el seguimiento de los temas, las quejas de oficio se incluyen, de acuerdo con la materia, en aquellos apartados donde se relacionan las que consideramos como más representativas de entre las recibidas de los ciudadanos.

Por último, hemos de reseñar que desde la versión electrónica de este *Informe anual 2021* se puede acceder a las resoluciones de consideraciones a la Administración y/o resoluciones de cierre (únicamente para los expedientes iniciados a partir de la entrada en vigor de la nueva Ley 2/2021) que hemos dictado en cada queja de las destacadas en este Informe, a través de los correspondientes enlaces. También se puede acceder desde la página web de la institución, haciendo uso, igualmente, del número de queja. A partir de estas resoluciones se puede conocer la información ofrecida por las administraciones ante la petición del Síndic, y las reflexiones y motivaciones que sustentan la posición mantenida por el defensor.

# Capítulo

# 2

**Actividad del Síndic de Greuges en cifras**







## Capítulo 2

### Actividad del Síndic de Greuges en cifras

#### 2.1 La actividad del Síndic de Greuges en cifras

##### 2.1.1 Consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges

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

**Tabla 1**  
**Quejas iniciadas en 2021**

Tipo de queja	Número de quejas	Porcentaje
De oficio	20	0,48
Remitidas a otras defensorías	184	4,44
Admitidas	2.862	69,05
No admitidas	1.079	26,03
<b>Total</b>	<b>4.145</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 2**  
**Canal de recepción de las consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana en 2021**

Canal	Número de consultas	Porcentaje
Web / sede electrónica	8.720	52,01
Teléfono	6.892	41,11
Email	1.113	6,64
Presencial	24	0,14
Correo postal	16	0,10
<b>Total</b>	<b>16.765</b>	<b>100,00</b>

**Tabla 3**  
**Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2021**

Canal	Número de quejas	Porcentaje
Web / sede electrónica	3.184	77,19
Email	601	14,57
Correo postal	270	6,55
Otras administraciones	56	1,36
Presencial	6	0,15
Fax y Burofax	6	0,15
Defensor del Pueblo	2	0,05
<b>Total</b>	<b>4.125</b>	<b>100,00</b>

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

**Tabla 4**  
**Evolución comparada del número de quejas y consultas de la ciudadanía de 2019 a 2021**

Año	Número de quejas	Número de consultas
2019	4.528	11.923
2020	4.035	16.052
2021	4.125	16.765

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

Se inicia la serie a partir de 2019, dado que en ese ejercicio se cambió el criterio respecto de las quejas colectivas.

### 2.1.2 Algunos datos de las personas que presentan las quejas

**Tabla 5**  
**Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2021**

Lugar de residencia	Habitantes	Número de quejas	Porcentaje de quejas	Quejas/100.000 habitantes
Alicante	1.881.762	1.864	45,19	99,06
Castellón	587.064	331	8,02	56,38
Valencia	2.589.312	1.835	44,48	70,87
<b>Comunitat Valenciana</b>	<b>5.058.138</b>	<b>4.030</b>	<b>97,70</b>	<b>79,67</b>
<b>Otros orígenes</b>	<b>-</b>	<b>95</b>	<b>2,30</b>	<b>-</b>

Los datos de población son los que proporciona el INE para el año 2021.

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

**Tabla 6**  
**Idioma elegido para la tramitación por las personas que presentaron quejas en 2021**

Idioma	Número de quejas	Porcentaje de quejas
Castellano	3.776	91,54
Valenciano	349	8,46
Total	4.125	100,00

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

### 2.1.3 Tramitación de quejas en 2021

**Tabla 7**  
**Ámbito material de las quejas de la ciudadanía admitidas a trámite en 2021**

Materia	Quejas iniciadas	%
<b>Servicios sociales</b>	<b>1.040</b>	<b>36,34</b>
Prestaciones varias	55	1,92
Renta valenciana de inclusión	269	9,40
Dependencia	435	15,20
Diversidad funcional	148	5,17
Familias	116	4,05
Mayores	13	0,45
Derechos de género e igualdad	4	0,14
<b>Sanidad</b>	<b>172</b>	<b>6,01</b>
Atención primaria	11	0,38
Atención especializada	48	1,68
Asistencia hospitalaria	4	0,14
Listas de espera	9	0,31
Información sanitaria	15	0,52
Salud pública	36	1,26
Resto de quejas	49	1,71
<b>Educación</b>	<b>96</b>	<b>3,35</b>
Enseñanza universitaria	13	0,45
Enseñanza no universitaria	49	1,71
Alumnado con necesidades educativas especiales	14	0,49
Resto de quejas	20	0,70
<b>Vivienda</b>	<b>78</b>	<b>2,73</b>
<b>Empleo</b>	<b>241</b>	<b>8,42</b>
Empleo público	228	7,97
Resto de quejas	13	0,45

<b>Transparencia</b>	<b>314</b>	<b>10,97</b>
Acceso a la información	182	6,36
Cargos electos	107	3,74
Resto de quejas	25	0,87
<b>Régimen jurídico</b>	<b>193</b>	<b>6,74</b>
<b>Hacienda pública</b>	<b>95</b>	<b>3,32</b>
<b>Servicios públicos</b>	<b>191</b>	<b>6,67</b>
<b>Medio ambiente</b>	<b>172</b>	<b>6,01</b>
<b>Urbanismo</b>	<b>117</b>	<b>4,09</b>
<b>Industria, agricultura, comercio y turismo</b>	<b>24</b>	<b>0,84</b>
<b>Justicia y administración corporativa</b>	<b>33</b>	<b>1,15</b>
<b>Infancia y adolescencia</b>	<b>37</b>	<b>1,29</b>
<b>Deporte y cultura</b>	<b>36</b>	<b>1,26</b>
<b>Derechos lingüísticos</b>	<b>23</b>	<b>0,80</b>
<b>Total</b>	<b>2.862</b>	<b>100,00</b>

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.  
Los datos se presentan por materias y por las submaterias más relevantes durante el ejercicio.

**Tabla 8**  
**Número de quejas iniciadas en 2021 que afectan a organismos autonómicos y locales**

Organismo	Núm. de quejas
<b>Autonómicos</b>	<b>1.772</b>
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	1.066
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	225
Conselleria de Educación, Cultura y Deporte	194
Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	79
Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública	65
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	35
Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica	28
Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	18
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	17
Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital	7
Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática	6
Presidencia de la Generalitat Valenciana	16
Otros organismos autonómicos	16
<b>Locales</b>	<b>1.404</b>
Quejas que afectan a entes locales de la provincia de Alicante	630
Quejas que afectan a entes locales de la provincia de Castellón	134
Quejas que afectan a entes locales de la provincia de Valencia	640

Incluye quejas presentadas por la ciudadanía admitidas a trámite y quejas de oficio.  
Una misma queja puede afectar a varias administraciones y se contabiliza en todas ellas: los totales de esta tabla no son comparables con los de otras tablas de este informe.

**Tabla 9**  
***Tipos de cierre de los expedientes de queja realizados en 2021***

Tipo de cierre	Número	Porcentaje
Cierre con solución de la queja	1.030	29,59
Cierre con compromiso de la administración para solucionar la queja	1.074	30,85
Cierre por actuación administrativa correcta	328	9,42
Cierre sin aceptación de la resolución del Síndic	520	14,94
Cierre sin respuesta a la resolución del Síndic	214	6,15
Cierre por desistimiento de la persona promotora	54	1,55
Cierre por traslado a otras defensorías	186	5,34
Resto de cierres	75	2,15
<b>Total</b>	<b>3.481</b>	<b>100,00</b>

Incluye quejas presentadas por la ciudadanía admitidas a trámite y quejas de oficio, que se cerraron en 2021, independientemente de si se iniciaron ese año o en años anteriores. No incluye quejas inadmitidas.

**Tabla 10**  
***Tipos de inadmisión de los expedientes de queja realizados en 2021***

Tipo de inadmisión	Número	Porcentaje
Inadmisión por exceder el ámbito competencial	72	6,98
Inadmisión por falta de oportunidad de la administración para pronunciarse o actuar	453	43,90
Inadmisión por haber sido objeto de resolución judicial	24	2,33
Inadmisión por haber emprendido actuaciones en vía judicial	14	1,36
Inadmisión por mala fe o uso abusivo	1	0,10
Inadmisión por falta de concreción o fundamento	125	12,11
Inadmisión por haber transcurrido más de un año	20	1,94
Inadmisión por no mejorar o subsanar la queja	251	24,32
Inadmisión por estar pendiente de resolución judicial	3	0,29
Inadmisión por otros motivos	69	6,69
<b>Total</b>	<b>1.032</b>	<b>100,00</b>

Incluye todas las quejas inadmitidas en 2021, independientemente de si se presentaron ese año o en años anteriores y no contempla las iniciadas en 2021, pero inadmitidas en 2022. Por este motivo, el total de esta tabla no es comparable con el número de quejas presentadas en 2021 y no admitidas, que se indica en la tabla 1 de este informe.



## 2.2 Relación de quejas de oficio iniciadas en 2021

A continuación, se relacionan todas las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges durante este ejercicio, junto con la indicación de la página del *Informe anual 2021* en la que se tratan. En la versión electrónica del informe, se puede acceder directamente a la página en la que se trata cada queja pinchando en el texto correspondiente.

Queja de oficio	pág.
1/2021 (nº 2100038). No inclusión en los presupuestos del Informe de Impacto en Infancia y Adolescencia.....	81
2/2021 (nº 2100121). Demora en la resolución y abono de ayudas en materia de agricultura por daños ocasionados por la DANA de septiembre 2019 .....	134
3/2021 (nº 2100126). Colapso en la tramitación del Bono <i>EMT Amb Tu</i> del Ayuntamiento de València.....	120
4/2021 (nº 2100199). Centros de protección de menores con problemas de conducta .....	81
5/2021 (nº 2100597). Falta de respuesta a solicitudes de homologación del C1 de valenciano obtenido por Plan de Estudios.....	89
6/2021 (nº 2100697). Salud mental infanto-juvenil y COVID-19 .....	51
7/2021 (nº 2100777). Transición a la vida independiente de jóvenes tutelados y ex tutelados .....	82
8/2021 (nº 2100934). Gestión de renta valenciana de inclusión con ingreso mínimo vital.....	64
9/2021 (nº 2101273). Asignación de servicios y prestaciones de atención a la dependencia .....	69
10/2021 (nº 2101462). Convocatoria de ayudas de cheque infantil. Simplificación de trámites administrativos.....	90
11/2021 (nº 2101735). Emergencia social por desahucio .....	59
12/2021 (nº 2102104). Valoración de dependencia a una persona en situación de vulnerabilidad social.....	70
13/2021 (nº 2102858). Acción Social en el barrio de la Malvarrosa de València .....	60
14/2021 (nº 2103030). Atención residencial a personas con problemas de salud mental .....	75

15/2021 (nº 2103262). Reglamento del Registro de Viviendas de la Comunitat Valenciana y procedimiento de adjudicación de viviendas .....	95
16/2021 (nº 2103473). Falta de recursos de apoyo al alumnado con necesidades específicas .....	85
17/2021 (nº 2103758). Falta de profesores en el IES Montserrat Roig, de Elche .....	87
18/2021 (nº 2103775). Demoras en la tramitación de los títulos de familia numerosa y monoparental.....	75
19/2021 (nº 2103874). Falta de médicos especialistas en geriatría .....	57
20/2021 (nº 2103916). Rescisión de contratos de refuerzo COVID-19.....	54



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

### **2.3.1 Peticiones de informe a la Administración no atendidas**

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

Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática

[2002604](#), [2101597](#), [2101955](#), [2102033](#), [2102036](#), [2102204](#), [2102220](#), [2102276](#), [2102565](#), [2102684](#), [2103017](#)

Conselleria de Educación, Cultura y Deporte

[2102274](#), [2102326](#), [2102351](#), [2102360](#), [2102541](#), [2103159](#)

Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo

[2101791](#), [2102342](#), [2102489](#)

Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica

[2101895](#), [2101952](#)

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

[2101682](#), [2101766](#)

Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública

[2102116](#), [2102686](#)

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

[2101737](#), [2102701](#)

Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad

[2102676](#)

Ayuntamiento de València

[2101637](#), [2101726](#), [2102139](#), [2102987](#), [2103040](#), [2103259](#), [2103421](#), [2103426](#),  
[2103427](#)

Ayuntamiento de Santa Pola

[2001653](#), [2101713](#), [2102382](#), [2102529](#), [2102575](#), [2103176](#), [2103343](#)

Ayuntamiento de Alicante

[2002471](#), [2102228](#), [2102317](#), [2102354](#), [2102513](#), [2102824](#)

Ayuntamiento de El Campello

[2101586](#), [2101838](#), [2102017](#), [2102516](#), [2102702](#), [2103027](#)

Ayuntamiento de Chiva

[2101814](#), [2002929](#), [2101341](#), [2102166](#), [2102600](#), [2102989](#)

Ayuntamiento de Villena

[2003409](#), [2003436](#), [2003838](#), [2101544](#), [2102206](#)

Ayuntamiento de Xirivella

[2100571](#), [2101622](#), [2101794](#), [2102414](#), [2102432](#)

Ayuntamiento de Almenara

[2101912](#), [2102657](#), [2102738](#), [2103092](#)

Ayuntamiento de les Coves de Vinromà

[2101512](#), [2101078](#), [2102844](#), [2103007](#)

Ayuntamiento de Sinarcas

[2102297](#), [2103205](#), [2103281](#), [2103315](#)

Ayuntamiento de Vilamarxant

[2101749](#), [2102570](#), [2102651](#), [2003185](#)

Ayuntamiento de Daimús

[2003894](#), [2100882](#), [2102697](#)

Ayuntamiento de Jijona

[2100081](#), [2102488](#), [2103086](#)

Ayuntamiento de Teulada

[2003218](#), [2101929](#), [2101983](#)

Ayuntamiento de Alcoy

[2100946](#), [2101751](#)

Ayuntamiento de Benimeli

[2101481](#), [2101648](#)

Ayuntamiento de Catarroja

[2102476](#), [2103144](#)

Ayuntamiento de Godella

[2101799](#), [2102383](#)

Ayuntamiento de Monóvar

[2100837](#), [2102848](#)

Ayuntamiento de Riba-roja de Túria

[2100222](#), [2102821](#)

Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber

[2102048](#), [2102049](#)

Ayuntamiento de Sax

[2102203](#), [2102436](#)

Ayuntamiento de Alcoleja

[2102798](#)

Ayuntamiento de Algemesí

[2102897](#)

Ayuntamiento de Alginet

[2102500](#)

Ayuntamiento de Altea

[2002965](#)

Ayuntamiento de Benaguasil

[2102415](#)

Ayuntamiento de Benejúzar

[2101661](#)

Ayuntamiento de Benetússer

[2102124](#)

Ayuntamiento de Benidorm

[2101147](#)

Ayuntamiento de Bigastro

[2102349](#)

Ayuntamiento de Cabanes

[2102059](#)

Ayuntamiento de Callosa de Segura

[2103097](#)

Ayuntamiento de Carcaixent

[2102660](#)

Ayuntamiento de Castielfabib

[2102865](#)

Ayuntamiento de Chelva

[2101788](#)

Ayuntamiento de Cortes de Pallás

[2102688](#)

Ayuntamiento de l'Eliana

[2101907](#)

Ayuntamiento de Eslida

[2102875](#)

Ayuntamiento de Foios

[2102140](#)

Ayuntamiento de Gilet

[2102245](#)

Ayuntamiento de Manises

[2101911](#)

Ayuntamiento de Miramar

[2103244](#)

Ayuntamiento de Mogente

[2102984](#)

Ayuntamiento de Moncada

[2102252](#)

Ayuntamiento de Monforte del Cid

[2102689](#)

Ayuntamiento de Museros

[2101721](#)

Ayuntamiento de Náquera

[2101939](#)

Ayuntamiento de Olocau

[2102829](#)

Ayuntamiento de Orihuela

[2101570](#)

Ayuntamiento de Oropesa del Mar

[2101854](#)

Ayuntamiento de Paiporta

[2101587](#)

Ayuntamiento de Peñíscola

[2000370](#)

Ayuntamiento de Piles

[2102886](#)

Ayuntamiento de Pinoso

[2101561](#)

Ayuntamiento de Requena

[2103131](#)

Ayuntamiento de Rojasles

[2102894](#)

Ayuntamiento de Salinas

[2101716](#)

Ayuntamiento de San Miguel de Salinas

[2003558](#)

Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig

[2101999](#)

Ayuntamiento de Senija

[2102381](#)

Ayuntamiento de Serra

[2103341](#)



Ayuntamiento de Sueca

[2102562](#)

Ayuntamiento de Torreblanca

[2102605](#)

Ayuntamiento de Torrent

[2100535](#)

Ayuntamiento de Torrevieja

[2102292](#)

Ayuntamiento de Tuéjar

[2102723](#)

SUMA

[2101698](#), [2101892](#), [2101894](#), [2102324](#), [2102410](#), [2103067](#)

Mancomunidad Vall del Pop

[2102182](#)

Universidad de Valencia

[2103312](#)

### **2.3.2 Resoluciones a la Administración no contestadas**

A continuación de cada Administración se relacionan los números de las quejas que se han cerrado sin haber recibido una respuesta a la resolución de consideraciones remitida, tras una demora muy superior al plazo previsto por la ley. Pinchando en el número de queja, se puede acceder al contenido de la resolución, donde se detallan las

circunstancias de la falta de respuesta (sólo para quejas iniciadas después de la entrada en vigor de la Ley 2/2021).

#### Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

2000532, 2000921, 2001494, 2001697, 2001774, 2002052, 2002083, 2002278, 2003074, 2003167, 2003175, 2003445, 2003499, 2003560, 2003664, 2003668, 2100228, 2100713, 2101286, [2101650](#), [2101695](#), [2101812](#), [2101960](#), [2101996](#), [2102809](#)

#### Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática

1903379, 2000890, 2000920, 2001138, 2001275, 2001580, 2001922, 2002574, 2003128, 2003737, 2003920, 2004052, 2100030, 2100031, 2100232, 2100279, 2100379, 2100468, 2100471, 2100704, 2100722, 2100797, 2100883, 2101048, [2101597](#)

#### Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo

2001443, [2102342](#), [2102466](#)

#### Conselleria de Educación, Cultura y Deporte

2003212, 2100724, [2102351](#)

#### Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica

[2101952](#)

#### Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

[2101786](#)

#### Ayuntamiento de Alicante

2002320, 2100876, [2101942](#), [2102228](#), [2102317](#), [2102354](#)

Ayuntamiento de Teulada

1903128, 2002364, 2002588, 2003218, 2100526, [2101929](#)

Ayuntamiento de Villena

2003409, 2003436, 2003552, 2003838, 2100267, [2102206](#)

Ayuntamiento de Oliva

1903503, 1903546, 1903601, 2100335, 2100336

Ayuntamiento de Chiva

2000453, 2100006, 2100678, [2101583](#)

Ayuntamiento de Jijona

1903599, 2001834, 2101058, [2102488](#)

Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig

1904364, 2101516, [2101999](#), [2102147](#)

Ayuntamiento de Almenara

[2101912](#), [2102657](#), [2102738](#)

Ayuntamiento de El Campello

2000469, 2001118, [2102017](#)

Ayuntamiento de Santa Pola

1903098, 2001653, [2102255](#)

Ayuntamiento de Vilamarxant

2003185, 2100355, [2102570](#)

Ayuntamiento de Chelva

2100480, [2101788](#)

Ayuntamiento de Daimús

2003894, 2100882

Ayuntamiento de Godella

2002316, [2101799](#)

Ayuntamiento de Montserrat

2001384, 2003877

Ayuntamiento de Paterna

2001806, 2003772

Ayuntamiento de Petrer

1903949, 2000253

Ayuntamiento de San Miguel de Salinas

2001766, 2002171

Ayuntamiento de València

1904390, [2101675](#)

Ayuntamiento de Villajoyosa

[2101727](#), [2102046](#)

Ayuntamiento de Villamalur

2002027, 2003271

Ayuntamiento de Algemesí

[2102897](#)

Ayuntamiento de Alginet

[2102500](#)

Ayuntamiento de Altea

2002965

Ayuntamiento de Benaguasil

2000892

Ayuntamiento de Benejúzar

[2101661](#)

Ayuntamiento de Benetússer

2003172

Ayuntamiento de Benilloba

2003602

Ayuntamiento de Benimeli

[2101648](#)

Ayuntamiento de Benissa

2002881

Ayuntamiento de Chóvar

2100147

Ayuntamiento de Cortes de Pallás

[2102688](#)

Ayuntamiento de Cox

[2101635](#)

Ayuntamiento de Crevillent

[2102344](#)

Ayuntamiento de Elche

[2101747](#)

Ayuntamiento de Gilet

[2102245](#)

Ayuntamiento de Godella

2003803

Ayuntamiento de Ibi

2101392

Ayuntamiento de La Nucia

2100495

Ayuntamiento de la Torre d'en Doménec

[2102065](#)

Ayuntamiento de la Vall de Laguar

2101351

Ayuntamiento de la Vall d'Uixó

[2101736](#)

Ayuntamiento de Meliana

2000935

Ayuntamiento de Moncada

[2102252](#)

Ayuntamiento de Museros

2100375

Ayuntamiento de Orba

[2101899](#)

Ayuntamiento de Orihuela

[2101621](#)

Ayuntamiento de Peñíscola

2000370

Ayuntamiento de Picanya

[2101738](#)

Ayuntamiento de Riba-roja de Túria

[2102821](#)

Ayuntamiento de San Fulgencio

2101076

Ayuntamiento de Sax

[2102436](#)

Ayuntamiento de Titaguas

2101163

Ayuntamiento de Torrent

[2101623](#)

Ayuntamiento de Torreveja

[2102130](#)

Ayuntamiento de Tuéjar

[2102723](#)

Ayuntamiento de Vila-real

2003420

Ayuntamiento de Vinalesa

[2101664](#)



Ayuntamiento de Xirivella

2002982

SUMA

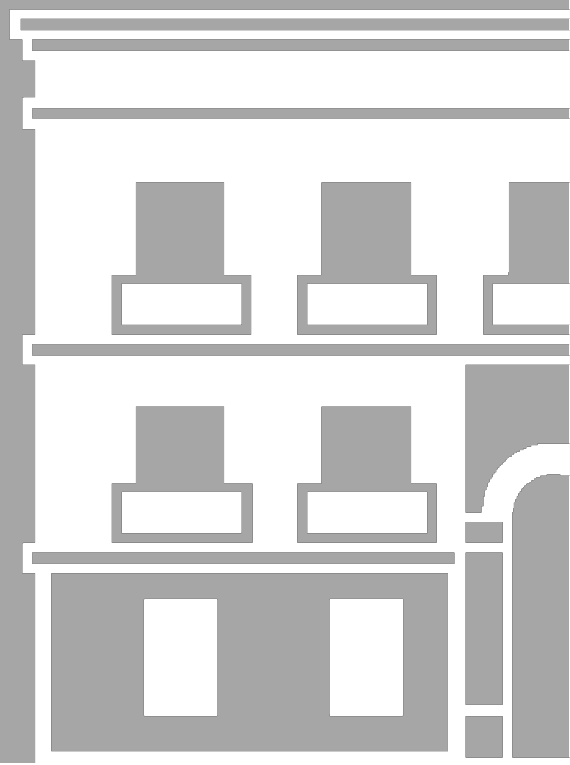
[2101894](#), [2102046](#), [2103067](#)



# Capítulo

# 3

**Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención**





## Capítulo 3

# Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención

### 3.1 Sanidad

El Sistema Nacional de Salud ha vivido, durante los dos últimos años, la peor crisis desde su creación en el año 1986. En el [Informe anual 2020](#) del Síndic de Greuges ya dimos cuenta de las quejas que la ciudadanía valenciana presentó a esta institución durante las dos primeras olas de la pandemia del coronavirus.

En el año 2021 hemos sufrido cuatro nuevas olas y en cada una de ellas han sido diferentes las preocupaciones y problemas de la población relacionados con la sanidad y la protección de la salud.

Efectivamente, a principios de 2021 se produjo el pico de la tercera ola y se cumplía el primer mes del inicio de la vacunación en España contra la COVID-19.

La cuarta ola comenzó en marzo de 2021 y alcanzó su pico en abril. Es en esta etapa cuando se inició la campaña masiva de vacunación de la población.

La quinta ola afectó, sobre todo, a los jóvenes entre 12 y 19 años, que por aquel entonces era población sin vacunar, y alcanzó su pico a finales del mes de julio de 2021. Esta quinta ola continuó su descenso hasta octubre de ese mismo año. En esta etapa seguía avanzando la vacunación.

En octubre, comenzó la sexta ola, correspondiente a la variante ómicron más contagiosa pero que ha tenido efectos menos graves. Cabe recordar que en diciembre de 2021 se extendió la vacunación a menores de edad y la Generalitat dictó la resolución por la que se acordaban medidas en materia de salud pública respecto del acceso a determinados establecimientos en el ámbito de la Comunitat Valenciana (Certificado COVID Digital UE o pasaporte COVID).

Las quejas de la ciudadanía relacionadas con la crisis sanitaria provocada por la COVID-19 han coincidido, en lo esencial, con la evolución de la pandemia y las medidas adoptadas por la Administración Sanitaria.

Si bien han sido constantes las quejas relativas a la falta de atención telefónica y presencial en los ámbitos de la Atención Primaria y Especializada, también se han dado otras casuísticas de las que destacaremos las quejas más significativas.

## La Atención Primaria y la COVID-19

### Queja de oficio 20/2020 (nº 2002004). La Atención Primaria y la COVID-19

El colapso del nivel asistencial de la Atención Primaria, que es la puerta de entrada de la ciudadanía a la asistencia sanitaria, y la especialmente preocupante situación de las personas mayores, a las que la pandemia ha castigado duramente y que, en general, tienen necesidades de atención primaria que no pueden quedar desatendidas, motivó la apertura de la queja de oficio nº 2002004, el 24/07/2020.

En nuestro [Informe anual 2020](#) (págs. 46 y 47) ya dimos cuenta de manera exhaustiva de los problemas de la Atención Primaria durante la pandemia en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2002004](#), de 16/12/2020.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Dirección General de Asistencia Sanitaria, contestó a la resolución del Síndic, indicando que «(...) acepta las recomendaciones, que se aplicarán conforme a los documentos que vaya emitiendo el Ministerio de Sanidad, según evolución de la situación epidemiológica de la pandemia», y el 05/03/2021 concluimos la investigación y cerramos la queja.

En dicha resolución, el defensor ponía el acento en la necesidad de adoptar medidas organizativas suficientes orientadas a promover los aspectos de cercanía y proximidad que deben caracterizar este nivel de la atención sanitaria. De igual modo, se recomendaba publicitar suficientemente los criterios de organización y funcionamiento de los centros de atención primaria, y concretar y unificar los protocolos e instrumentos de actuación para una mejor comprensión de la ciudadanía.

Asimismo, destacábamos la necesidad de priorizar la atención presencial para la población más frágil o vulnerable, sin olvidar la exigencia de coordinar la actuación de los diferentes equipos y servicios para la atención en centros de servicios sociales de carácter residencial, donde se concentraba la mayor parte de la población especialmente vulnerable al virus.

Además, hubo una recomendación específica que exhortaba al refuerzo de los medios telefónicos y telemáticos, que se habían mostrado claramente insuficientes para satisfacer las necesidades colectivas a lo largo de la pandemia.

Finalmente, y como reverso de la situación de los pacientes, la resolución se complementaba con una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo del personal sanitario, que también habían sido objeto de estudio en otras quejas tramitadas a instancias de los propios profesionales.

No obstante, a lo largo del año 2021, nos hemos visto obligados a reiterar buena parte del contenido de esta resolución en las quejas interpuestas por la ciudadanía ante el Síndic respecto a este asunto, porque muchos de los problemas han continuado repitiéndose.

En relación a la falta de atención telefónica para obtener cita en los centros de Atención Primaria, a lo largo de 2021, se interpusieron numerosas quejas a instancias de particulares. Entre ellas, cabe destacar las siguientes:

- Queja nº 2102833, en la que un ciudadano denunciaba que desde hacía cuatro meses intentaba contactar con el Centro de Salud Santa Faz de Alicante sin conseguirlo. El Síndic dictó su [Resolución de consideraciones](#) el 03/12/2021.
- Queja nº 2100961, en la que el promotor exponía que el Centro de Salud de Palleter estaba colapsado y solo conseguía cita para 15 días más tarde de su petición. Esta institución emitió la correspondiente [Resolución de consideraciones](#) el 15/06/2021.
- Queja nº 2101625, en la que un ciudadano manifestaba que no podía contactar ni telefónicamente ni por la aplicación informática con el Centro de Salud Torrent II. El defensor dictó la [Resolución de consideraciones](#) de 13/08/2021.

Tras recibir las respectivas respuestas de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública en las que aceptaba nuestras recomendaciones, las quejas mencionadas se cerraron. El Síndic emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2102833](#) el 27/12/2021 y la [Resolución de cierre de la queja nº 2101625](#) el 17/09/2021.

## Salud mental infanto-juvenil y COVID-19

### Queja de oficio 6/2021 (nº 2100697). Salud mental infanto-juvenil y COVID-19

La salud mental infanto-juvenil es un tema de interés constante del Síndic de Greuges que, en los últimos años, ha tramitado varias quejas de oficio al respecto de asuntos vinculados a esta materia, como la nº 1612875, nº 1704901, nº 1901283 o nº 1902671.

De la tramitación de estas quejas se pueden extraer, entre otras conclusiones de especial relevancia, que la Comunitat Valenciana carece de un plan específico de atención a la salud mental infantil, que la coordinación entre las consellerias con competencia sigue siendo insuficiente y que también resulta deficitaria, tanto cuantitativa como cualitativamente, la actual dotación de recursos.

En marzo de 2021, esta institución abrió una nueva queja de oficio, la nº 2100697, al objeto de conocer la situación de los programas y recursos del sistema de salud mental infanto-juvenil, y las medidas adoptadas y previstas a fin de mejorar su capacidad preventiva, de detección y de atención temprana, así como su capacidad asistencial y rehabilitadora.

Tras recabar los informes solicitados a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de consideraciones](#), el 13/07/2021.

Con carácter general, en la resolución del Síndic se concluye que los actuales programas, servicios y centros para la atención a la salud mental infantil y adolescente resultaban claramente insuficientes ya antes de la pandemia producida por la COVID-19. Así pues, se considera imprescindible la elaboración de un plan integral e integrado, basado en la intervención comunitaria, que requiere de la implantación de programas preventivos y de promoción de la salud mental, junto a la red de recursos no residenciales, que eviten o disminuyan la necesidad de atención hospitalaria o residencial. Igualmente, la implantación de los programas y recursos antes citados, así

como la existencia de casos que requieran de intervención alejados del contexto socio-familiar (al menos temporalmente), hacen necesario ampliar la red de recursos residenciales hospitalarios y socio-sanitarios.

Tras recibir las respuestas de las consellerias afectadas, en las que manifestaban su posicionamiento ante las recomendaciones del Síndic, así como el informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública sobre el anunciado plan de choque en el ámbito de la salud mental infanto-juvenil, procedimos al cierre del expediente de queja.

A pesar de que las consellerias afectadas aceptaron nuestras recomendaciones, y aún con la puesta en marcha de algunas medidas, así como las previsiones para este ejercicio de 2022, el Síndic concluyó que la dotación de recursos, equipamiento y personal para la atención a la salud mental infanto-juvenil seguía siendo insuficiente. Asimismo, esta institución entiende que resulta imprescindible mejorar los sistemas de coordinación entre las consellerias y diseñar un plan integral de salud mental infanto-juvenil.

### **Acompañamiento a usuarios de centros sanitarios y la COVID-19**

Las limitaciones de acceso a centros sanitarios debido a la pandemia motivaron diversas quejas al Síndic por problemas de acompañamiento de las parejas antes, durante y tras el parto. Entre ellas destacamos la nº 2102141, cuya promotora denunciaba que a su hermana no le permitían acudir acompañada a sus controles de embarazo en el Hospital Lluís Alcanyis, de Xàtiva.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de 20/09/2021, en la que recomendó a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremara al máximo el derecho de la madre a estar acompañada por la persona que ella quisiera en el embarazo, parto y actuaciones postparto, siempre que las circunstancias lo permitieran y no hubiera contraindicaciones médicas.

La Administración Sanitaria, aceptó la recomendación por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre](#) de la queja el 28/10/2021.

### **Desacuerdos con la estrategia de vacunación contra la COVID-19**

Asimismo, las discrepancias con la gestión de la *Estrategia de vacunación frente a COVID-19 en España*, del Ministerio de Sanidad, motivaron numerosas quejas de la ciudadanía al Síndic de Greuges en 2021.

Dicha estrategia establece los criterios generales y las fechas para los distintos grupos de población, así como las prioridades en función de la vulnerabilidad y el grado de exposición y, posteriormente, por grupos de edad cuando el número de dosis disponibles era limitado.

Las quejas dirigidas a esta institución que hacían referencia a las demoras en la administración de la vacuna se pueden dividir entre las presentadas por personas pertenecientes a determinados colectivos —mutualistas de MUFACE o MUJEGU, alumnos universitarios de ERASMUS, profesionales de los servicios sociales municipales, cuidadoras no profesionales o profesionales de centros sanitarios privados, entre otros— y las presentadas por personas pertenecientes a un determinado rango de edad.



Estas quejas fueron cerradas a petición de las personas interesadas o tras recibir el informe de la Administración Sanitaria en el que nos comunicaba que ya habían sido vacunadas.

Un último grupo lo constituyen las quejas relacionadas con la *Estrategia de vacunación* presentadas por personas que estaban en desacuerdo con la marca o empresa farmacéutica de la vacuna que les había sido asignada. En este caso, la posición del Síndic fue inadmitir las quejas e informar a las personas promotoras de que excede al ámbito de competencias de esta institución valorar los criterios científicos y técnicos empleados por la Administración Sanitaria para establecer las prioridades de vacunación en función de la vulnerabilidad y el grado de exposición o los criterios de edad o la marca de la vacuna, más aún en un contexto en el que el número de dosis disponible era limitado.

### **Certificado COVID digital de la UE**

Del mismo modo, acudieron al Síndic colectivos falleros debido a los desacuerdos con determinadas medidas de salud pública como consecuencia de la crisis sanitaria, al igual que ciudadanos discrepantes con el contenido de la Resolución de 1 de diciembre de 2021, de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, por la que se publicaba la Resolución de 25 de noviembre de 2021, de la Consellera de Sanidad Universal y Salud Pública (DOGV núm. 9229 de 03.12.2021, por la que se acuerdan medidas en materia de salud pública (...), como presentar el pasaporte COVID para acceder a determinados establecimientos).

En todas estas quejas se requirió a las personas interesadas que nos indicasen si, dado su desacuerdo, habían interpuesto recurso administrativo de reposición y/o recurso contencioso administrativo en los términos previstos en las referidas resoluciones.

Las quejas fueron inadmitidas por no ampliar la información requerida o porque sus autores informaron a esta institución de que no habían iniciado acciones en vía administrativa, lo que resulta imprescindible para su tramitación de acuerdo con las determinaciones de la Ley 2/2021 de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

### **Exenciones del uso obligatorio de la mascarilla**

Por otra parte, también hemos recibido alguna queja en relación con las exenciones del uso obligatorio de la mascarilla. Así, el autor de la queja nº 2101606 nos exponía que el día 17/05/2021 estaba citado en el Servicio de Mediación, Arbitraje y Conciliación (SMAC) de Castellón para un acto de conciliación, y nos indicaba lo siguiente:

(...) A pesar de exhibir a la entrada mi certificado de exención médica para el uso de la mascarilla y poder acceder en anteriores ocasiones sin ningún problema, hoy los funcionarios de turno me han impedido el acceso vulnerando entiendo yo el artículo 14 de la Constitución Española y mis derechos fundamentales, así como el artículo 6.2 de la Ley 2/2021 de 29 de marzo.

En nuestra [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de 29/09/2021, recomendamos a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos y Comercio y Trabajo que, en la tramitación de las conciliaciones laborales realizadas en el Servicio Administrativo de Mediación, Arbitraje y Conciliación en las direcciones territoriales de esa Conselleria, se extreme al máximo la aplicación de la exención del uso obligatorio de mascarilla, prevista en el artículo 6.2 de Ley 2/2021, de 29 de marzo,

de medidas urgentes de prevención, contención y coordinación para hacer frente a la crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre](#) de la queja el 15/11/2021, sin haber obtenido respuesta de la Conselleria en el plazo de un mes previsto por la ley. No obstante, con posterioridad al cierre, tuvo entrada el informe de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, en el que nos informaba de que aceptaba nuestro criterio.

## **Rescisión de contratos de refuerzo COVID-19**

### **Queja de oficio 20/2021 (nº 2103916). Rescisión de contratos de refuerzo COVID-19**

En el contexto de la sexta ola de la pandemia provocada por la COVID-19, esta institución tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación de que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública rescindiría 419 contratos COVID-19 en hospitales y centros de salud a partir del 01/01/2022.

Según publicaban los medios, en la provincia de Valencia se iba a prescindir de 228 profesionales, en la de Alicante de 129 y en la de Castellón de 60, así como de dos personas en el Servicio de Emergencias Sanitarias.

A tenor de la situación que se vivía a principios de diciembre de 2021 —con un aumento de la incidencia acumulada de casos en las semanas precedentes y la nueva variante ómicron con mayor riesgo de contagio— que podría suponer una presión sobre los servicios sanitarios, especialmente de los de Atención Primaria, el Síndic inició la queja de oficio nº 2103916, el 03/12/2021, para investigar la rescisión de los contratos COVID-19.

El Síndic emitió una [Resolución de cierre](#) de la queja el 11/01/2022, sin previa resolución de consideraciones, una vez que la Administración Sanitaria acordó que, dada la evolución de la pandemia, prorrogaba las plazas eventuales y los nombramientos autorizados para el refuerzo de los recursos humanos del Sistema Valenciano de Salud frente a la COVID-19.

Además de todo lo anteriormente expuesto que guarda relación, específicamente, con la pandemia provocada por la COVID-19, la ciudadanía ha continuado dirigiendo al Síndic, durante 2021, quejas relacionadas con la demora en la asistencia sanitaria; el retraso en la remisión de documentación sanitaria; la falta de infraestructuras sanitarias, la no financiación de medicamentos y prótesis; la demora en resolución de expedientes administrativos de reintegro de gastos y de responsabilidad patrimonial; y la falta de respuesta expresa en plazo a las reclamaciones planteadas ante los Servicios de Atención e Información al Paciente (SAIP), entre otros problemas.

## **Demoras en la atención sanitaria**

Entre las demoras en la atención sanitaria, cabe destacar la queja nº 2101173, cuyos autores denunciaban el problema de la falta de médicos de algunas especialidades en los Hospitales comarcales como el Hospital Virgen de los Lirios de Alcoy, así como las listas de espera en el Departamento de Salud de Alcoy.

Esta institución, en su [Resolución de consideraciones](#) de 08/11/2021, recomendó a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, teniendo en cuenta los aspectos analizados (el envejecimiento del personal médico, la distribución de efectivos, la precariedad laboral, el numerus clausus para formar estudiantes de medicina y la limitación de plazas MIR), implementara las medidas oportunas para abordar el déficit de médicos especialistas en la red sanitaria pública (especialmente en los departamentos de salud que cuenten con hospitales comarcales como el Virgen de los Lirios de Alcoy), todo ello respetando el derecho de los empleados públicos a la promoción profesional y a la movilidad voluntaria.

Asimismo, también recomendamos a la Conselleria que, en general, extremara al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud, mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en relación a la gestión de las listas de espera sanitarias en general y, en particular, en el Hospital Virgen de los Lirios de Alcoy.

En este sentido, a excepción de los enfermos atendidos por COVID-19, la paralización de determinados servicios provocada por la pandemia ha supuesto un agravamiento en la lista de espera del resto de pacientes, especialmente los necesitados de intervenciones quirúrgicas. Por todo ello, recomendamos a la Conselleria que implementara las acciones o medidas de refuerzo necesarias en la estructura y organización del trabajo en los centros sanitarios, entre ellas, la suficiente disponibilidad de profesionales sanitarios.

A fecha de cierre de este *Informe anual 2021*, la queja seguía en trámite.

La especial demora en el Tratamiento de Reproducción Humana Asistida (TRHA) motivó la Resolución de inicio de investigación de la queja nº 2103121 el 30/09/2021. La autora manifestaba que el 14/07/2021 había dirigido una hoja de queja al SAIP del Hospital Clínico Universitario de València en la que solicitaba que:

(...) se tenga a bien considerar mi situación y que, en virtud de las pruebas e informes que atañen a mi persona y que obran en poder de la Administración, se estime mi petición y se adelantara mi turno en la lista de espera para iniciar un tratamiento de fecundación in vitro en el Hospital Clínico Universitario de València.

Esta petición fue reiterada en fecha 26/08/2021 sin obtener respuesta.

El Síndic emitió su [Resolución de consideraciones a la Administración](#) de 07/01/2022, sugiriendo a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el ámbito de la reproducción asistida, encaminase sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente. Además, esta institución sugirió que, a la mayor brevedad posible y si no se hubiera producido ya, la autora de la queja fuese citada por el Servicio de Ginecología del Hospital Clínico Universitario de València.

La Administración Sanitaria, a través del Servicio de Obstetricia y Ginecología del Departamento de Salud València-Clínica-Malva-rosa nos comunicó que la usuaria sería citada a lo largo del mes de marzo con toda probabilidad.

A la vista de lo expuesto, dictamos la [Resolución de cierre](#) de la queja el 28/01/2022.

## **Deficiencias en infraestructuras sanitarias**

Por otra parte, en cuanto a las deficiencias en infraestructuras sanitarias, la autora de la queja nº 2101530 denunciaba la situación del Hospital de Atención a Crónicos y Larga Estancia (HACLE) de Mislata.

En nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 16/08/2021, sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que adoptara las acciones que permitieran una asistencia sanitaria digna y adecuada a las personas usuarias del HACLE de Mislata, garantizando la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

La Administración Sanitaria remitió un informe del que se desprendía la aceptación de la sugerencia dictada por esta institución y cerramos la queja el 21/09/2021.

Asimismo, reseñamos la falta de implantación de medios electrónicos en el acceso a la documentación clínica, que fue objeto de la queja nº 2101182, cuyo promotor denunciaba esta situación en el Departamento de Salud de Manises.

El Síndic, en su [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de 13/07/2021, recomendó a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en situaciones como la analizada, extremara al máximo el cumplimiento de los deberes legales por corresponderse con derechos de los interesados, impidiendo que se traslade la carga a los ciudadanos por falta de medios de la administración; así como que adoptara las actuaciones necesarias para implantar los medios electrónicos pertinentes en los centros sanitarios públicos.

Tras aceptar la Conselleria nuestras recomendaciones, cerramos la queja el 10/09/2021.

## **Asistencia sanitaria extrahospitalaria**

### **Queja de oficio 8/2020 (nº 2000511). Asistencia sanitaria extrahospitalaria. Marina Alta**

El Síndic de Greuges inició el 10/02/2020 la queja de oficio nº 2000511 para conocer la situación de la asistencia sanitaria extrahospitalaria en el Departamento de Salud Denia-Marina Alta, tras la demora en la asistencia urgente a un vecino de 80 años de la localidad de Calp, que falleció mientras esperaba una ambulancia.

Tras varios requerimientos de información a la Conselleria de Sanidad y Salud Pública, y una solicitud de ampliación de informe, el Síndic determinó que eran dos las cuestiones a dilucidar en su investigación: la posible actuación negligente de la Administración Sanitaria en relación con los hechos acontecidos en Calp, y el problema de la asistencia sanitaria extrahospitalaria en general en la Comunitat Valenciana.

En referencia a la primera cuestión, debe tenerse presente que los informes periciales, técnicos o facultativos emitidos por la Administración contienen información especializada elaborada por personas expertas que, en su condición de empleadas públicas, gozan, en principio, de credibilidad basada en los valores de objetividad e imparcialidad que rigen su actividad (según vienen reiterando los tribunales de justicia). Por ello, desde el Síndic, no nos resulta posible plantear conflictos sobre su contenido

que nos lleven a afirmar, por ejemplo, que el criterio médico aplicado en el presente supuesto es erróneo.

Respecto a la segunda cuestión, tal y como consta en nuestra [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de 23/04/2021, desde esta institución sugerimos a la Conselleria que extreme al máximo la diligencia en las actuaciones sanitarias extrahospitalarias, a fin de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas y que, de este modo, se cumpla con el principio de eficacia reconocido constitucionalmente.

La Conselleria aceptó nuestra sugerencia y cerramos la queja el 10/05/2021.

## **Falta de médicos especialistas en geriatría**

### **Queja de oficio 19/2021 (nº 2103874). Falta de médicos especialistas en geriatría**

Uno de los objetivos del *IV Plan de Salud de la Comunitat Valenciana 2016-2020* es «promover el envejecimiento activo y saludable», actuación en línea con los últimos datos sobre envejecimiento que, en la Comunitat Valenciana, confirman una tendencia imparable ya que, según datos del INE, ha vuelto a registrar un máximo histórico de envejecimiento del 125,2% o, dicho de otro modo, ya se contabilizan 125 mayores de 64 años por cada 100 menores de 16.

A pesar de ello, en los últimos meses los medios de comunicación han señalado que en la Comunitat Valenciana solamente existen diez plazas básicas públicas de médico especialista en geriatría para atender una población de alrededor de 900.000 personas que superan los 65 años.

De los diez médicos especialistas en geriatría, siete se encuentran en la provincia de Valencia y tres en la de Alicante, mientras que no existen facultativos de esta especialidad en la provincia de Castellón. Estos datos contrastan notablemente con los de otras comunidades autónomas como Cataluña (248 plazas), Madrid (126) y Castilla-La Mancha (76).

A este respecto, la Sociedad Española de Geriatría y Gerontología, en su *Estudio de Calidad en Geriatría*, recomienda cuatro geriatras por cada 10.000 habitantes de 65 años o más, y cinco geriatras por cada 10.000 habitantes que superen los 75 años de edad.

Al objeto de conocer con exactitud el número de especialistas en geriatría que actualmente prestan servicio en la Sanidad Pública Valenciana, la distribución de las plazas realmente ocupadas, así como la población geriátrica que atiende cada facultativo y la previsión temporal de aumento de plazas por departamentos de salud, el Síndic abrió la queja de oficio nº 2103874, el 02/12/2021.

En la Resolución de inicio de investigación también solicitamos información a la Conselleria de Sanidad y Salud Pública sobre la existencia de un programa específico o estrategia en la Comunitat Valenciana para atender las necesidades sanitarias actuales de pacientes mayores y de la creciente población de edad avanzada que, a corto plazo, supondrá un notable incremento de las necesidades de asistencia sanitaria geriátrica.

A fecha de cierre de este *Informe anual 2021*, la queja seguía en trámite, a la espera del informe de la Conselleria.



## **3.2 Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores**

La nueva Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, impone al defensor que considere preferentes las situaciones de «riesgo de exclusión social o especial vulnerabilidad» descritas en su artículo 19 y, por tanto, le obliga a dedicarles un especial esfuerzo de atención.

Este apartado de Servicios Sociales reúne la mayoría de los asuntos a los que hace expresa referencia el mandato legal de la nueva Ley 2/2021 citado en el párrafo anterior.

Así pues, a continuación, analizaremos las quejas de oficio y las interpuestas por particulares tramitadas en 2021 en las que se denuncian problemas relacionados con la integración social, la pobreza, los periodos prolongados de desempleo sin ayudas, la falta de acceso a recursos o servicios básicos, la diversidad funcional, la dependencia, la familia, los menores o la igualdad de la mujer.

### **3.2.1 Lucha contra la pobreza y la exclusión social**

#### **Queja de oficio 11/2021 (nº 2101735). Emergencia social por desahucio**

La situación de necesidad social en que se encontraba una familia de Alicante con dos hijos menores, tras haberles notificado el lanzamiento de la vivienda en que residían, por ejecución de una sentencia firme de desahucio, motivó la apertura de la queja de oficio nº 2101735.

El Síndic solicitó un informe al Ayuntamiento de Alicante sobre la situación de la citada familia, las medidas dispuestas para atender las necesidades detectadas, si habían solicitado que les adjudicaran una vivienda pública en el Patronato de la Vivienda de Alicante y, en ese caso, la previsión para asignársela u otra alternativa habitacional para la familia.

De igual modo, el Síndic se interesó por las medidas de atención integral previstas por el Ayuntamiento para atender las necesidades de los niños de esa unidad familiar.

Esta institución ha estado manteniendo contacto con la familia afectada para conocer las respuestas dadas por las administraciones públicas, a fin de apoyarles en la solución de su problema. A raíz de ese contacto conocimos la opción de acceder a un alquiler privado, facilitado por un amigo de la familia, al que podrían hacer frente si recibieran una ayuda para sufragarlo.

Como resultado de este seguimiento, el 17/12/2021, solicitamos un nuevo informe tanto al Ayuntamiento de Alicante como a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

A fecha de redacción de este *Informe anual 2021* seguíamos a la espera de recibir los informes requeridos.

### **Queja de oficio 13/2021 (nº 2102858). Acción Social en el barrio de la Malvarrosa de València**

La inseguridad e insalubridad que padecen los vecinos del barrio de la Malvarrosa de la ciudad de València, y que se concreta en los hechos que de forma sistemática han venido denunciando las asociaciones vecinales, dieron lugar a la apertura de la queja de oficio nº 2102858.

El Síndic de Greuges solicitó información para conocer en profundidad esta situación, al igual que los proyectos y planes de acción desarrollados y previstos en el barrio de la Malvarrosa, dentro del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Ciudad de València 2019-2023.

En su [Resolución de consideraciones a la Administración](#) de fecha 29/11/2021 el Síndic concluía que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas seguía sin haber desarrollado reglamentariamente el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana ni la regulación sobre espacios vulnerables.

No calificar como zona vulnerable el barrio de la Malvarrosa impide que pueda ser objeto de un plan de intervención integral que cuente con la participación coordinada de las administraciones públicas de carácter estatal, autonómico o local. A fecha de redacción de este informe es el Ayuntamiento de València quien está elaborando un Plan Especial del Barrio de la Malvarrosa.

A la vista de estas conclusiones, el Síndic recomendó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que coordine y participe en la financiación del Plan Especial del Barrio de la Malvarrosa, actualmente en redacción por el Ayuntamiento de València, en tanto se desarrolle la regulación de espacios vulnerables y dentro de las competencias que tiene atribuidas por la ley de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana.

Igualmente, recomendó al Ayuntamiento de València la elaboración y urgente implementación del Plan Especial de la Malvarrosa, asegurando la participación de liderazgos de la comunidad e incluyendo respuestas integrales a las necesidades ya detectadas y denunciadas por asociaciones vecinales.

En su respuesta a nuestra resolución, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas consideró adecuado respetar el proceso de trabajo del propio Ayuntamiento de València, sin perjuicio de mostrar su predisposición a colaborar en todas aquellas cuestiones que sean requeridas por el Ayuntamiento.

Asimismo, la Conselleria informó de que se encuentran inmersos en la elaboración del Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana y en el desarrollo de la normativa en relación a los espacios vulnerables. Además, señaló que el contrato programa firmado entre ambas administraciones para el periodo 2021-2024 incluye una partida de 176.470 € para los barrios inclusivos de la ciudad de València. Por último, detalló las subvenciones a entidades del tercer sector que desarrollan programas en el barrio de la Malvarrosa.

La queja continuaba en trámite a fecha de redacción de este *Informe anual 2021*.

Con anterioridad a esta investigación de oficio, cabe recordar que se tramitó la queja nº 2002164 a instancias de parte, en la que se investigó la situación de necesidad social



extrema en la que se encontraba una familia residente en el barrio de la Malvarrosa de la ciudad de València.

El Síndic emitió la [Resolución de consideraciones](#) de la queja el 22/06/2021, en la que recomendó que se diera respuesta a la necesidad habitacional de la familia, procurando que se mantuviera su actual lugar de residencia (barrio de la Malvarrosa), por encontrarse totalmente integrada en este; ya que la ausencia de alternativa habitacional en su barrio de residencia podría provocar que la familia sufriera una situación de desarraigo social.

Recibidos los informes del Ayuntamiento de València y de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, en los que se daba respuesta a las recomendaciones del Síndic, se comprobó que el EVHA había asignado una vivienda pública a la familia en el municipio de Chilches (Castellón). Según los informes antes indicados, la familia había aceptado la vivienda asignada y estaba a la espera de que les entregaran las llaves.

Por este motivo, sugerimos al Ayuntamiento de València que trasladara el expediente de la familia a los servicios sociales de la nueva localidad de residencia, al objeto de que este elaborara el proyecto de intervención social que permitiera asignar los apoyos necesarios para garantizar un proceso positivo de integración.

## **Renta valenciana de inclusión (RVI)**

### **Queja de oficio 28/2020 (nº 2003383). Gestión de la renta valenciana de inclusión**

La renta valenciana de inclusión es la herramienta básica de la que se ha dotado la Administración Autonómica para atender el derecho subjetivo de las personas en situaciones de vulnerabilidad y riesgo de exclusión social, como las que, por desgracia, afectan en este momento a muchos de nuestros conciudadanos.

Con anterioridad a la queja nº 2003383, el Síndic de Greuges tramitó la investigación de oficio nº 1810193 sobre la gestión de la renta valenciana de inclusión en la Comunitat Valenciana, un año después de su puesta en marcha.

En respuesta a nuestra [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 1810193](#), de 21/01/2020, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emitió el correspondiente informe en el que nos indicaba que se encontraban en proceso de dar cumplimiento a algunas de las recomendaciones del Síndic, pero sin concretar un plazo.

La realidad es que, desde el cierre de la citada investigación ha sido continua la recepción de quejas de la ciudadanía en relación a la renta valenciana de inclusión, referidas a asuntos que venían produciéndose previamente a la crisis provocada por la COVID-19; especialmente, por demoras en la tramitación.

Pero, además, se vienen presentado quejas ante esta institución referidas a nuevas incidencias en la gestión de la renta valenciana de inclusión, que tienen como resultado la falta de respuesta diligente ante necesidades tan imperiosas como las que actualmente deben ser atendidas.

Ante la gravedad de las consecuencias de esta situación que persiste en el tiempo, el Síndic de Greuges inició una queja de oficio (28/2020, nº 2003383) sobre la gestión de la renta valenciana de inclusión.

En la elaboración de la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2003383](#), dictada el 01/03/2021 se contó con informes de 33 ayuntamientos de la Comunitat Valenciana, que han puesto de manifiesto los problemas más relevantes que tienen en la gestión de la renta valenciana de inclusión.

La conclusión final expuesta por el Síndic en su resolución es que la Administración autonómica ha reconocido un derecho subjetivo a las personas en situación o riesgo de exclusión social, basado en un marco jurídico sólido, con una dotación económica que ha tenido un crecimiento muy importante (especialmente en los tres últimos años), cuya aplicación práctica no está resultando lo suficientemente efectiva en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en la Comunitat Valenciana.

Esta institución emitió 12 recomendaciones que consideraba necesarias para la mejor gestión de la RVI. La queja se cerró el 19/04/2021, tras recibir la respuesta de la Conselleria, de la que se desprende que tiene previsto iniciar las acciones necesarias para cumplir las recomendaciones contenidas en la resolución del Síndic.

No obstante, en el cierre de la queja se destacó que la Conselleria no había dado respuesta a dos de las recomendaciones realizadas por el Síndic: la formalización de los contratos programa previstos legalmente, y que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas proceda a la resolución estimatoria de los expedientes de RVI cuando se superen los seis meses del inicio de la entrada de solicitud en el registro del Ayuntamiento correspondiente o de la Generalitat sin que la resolución haya sido dictada.

Asimismo, debe destacarse que en el ejercicio 2021 se han tramitado hasta 286 quejas iniciadas a instancia de parte y motivadas, principalmente, por las demoras en resolver las solicitudes.

A título de ejemplo, en la queja nº 2101369, la persona promotora denunció ante esta institución que su mujer había solicitado la ayuda de RVI, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social (RGIS), el 10/04/2019 y transcurrido más de un año no habían recibido resolución alguna al respecto.

De los informes del Ayuntamiento de Elche y de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas tuvimos conocimiento de que el expediente había sido grabado en la aplicación informática el 12/05/2020. El informe-propuesta de resolución había sido remitido a la Dirección Territorial de Alicante el 29/07/2020, casi 18 meses después de la solicitud, y la citada resolución había sido dictada el 25/05/2021, siete meses después, denegando la prestación a la interesada «por estar desarrollando una actividad laboral».

El interesado alegó que la citada «actividad laboral» se había producido por un breve espacio de tiempo y por una intensidad mínima, y desde que habían solicitado la RVI hasta que tuvieron algún ingreso laboral pasaron bastantes meses durante los que tenían derecho a la prestación económica, pero no la percibieron.

El Síndic solicitó una ampliación de informe a la Conselleria el 10/06/2021, recibiendo un segundo informe el 23/07/2021 con la siguiente información:

Acerca de los motivos que justifican la resolución denegatoria de la solicitud de ayuda, se informa que, con independencia del período e intensidad del trabajo, la resolución de denegación está basada en el artículo 11.9 del Decreto 60/2018, de 11 de mayo, que indica que aquellas personas que trabajen de forma remunerada, tampoco podrán acceder a las modalidades de renta de garantía, pudiendo solicitar la modalidad de

renta complementaria de ingresos de trabajo en los plazos y términos que establece la ley.

Es decir, según la Conselleria, se había denegado la ayuda de RVI por haber trabajado, con independencia del período e intensidad del trabajo, indicando que sólo cabe que opten a una renta complementaria de ingresos de trabajo (que no está vigente).

Esta argumentación provocó que solicitásemos una nueva ampliación del Informe el 13/09/2021 atendiendo a los siguientes razonamientos:

- Cuando solicitaron la ayuda ningún miembro de la unidad familiar trabajaba y no percibían ingreso alguno. De hecho, si la Conselleria hubiera resuelto en plazo no habría habido problema alguno.
- El contrato temporal de trabajo de la mujer se inicia el 22/02/2020, 10 meses después de la solicitud de la ayuda. ¿Por qué no se estima favorablemente la ayuda durante esos 10 meses?
- Se podía haber resuelto favorablemente por ese período, suspenderla durante los meses en los que se trabaja, uno o los dos cónyuges, y reactivarla posteriormente.
- La Conselleria no comunicó la resolución denegatoria de la ayuda hasta el 25/05/2021, transcurridos más de dos años desde la solicitud.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos remitió su respuesta el 13/10/2021, comunicándonos que la renta valenciana de inclusión presenta como una de sus características la de ser una prestación periódica y de duración indefinida, siempre que se mantengan en el tiempo los requisitos y condiciones que originaron el derecho a su percepción y que permitan su renovación.

La Conselleria no responde a la pregunta que le plantea esta institución. De hecho, reconoce que la actividad laboral de la mujer, incompatible con la RVI en su modalidad de RGIS, se percibe desde el 22/02/2020 hasta el 15/08/2020, y no se acredita que perciba ingreso alguno desde que solicitó la ayuda RVI hasta que inicia dicha actividad laboral temporal, con una carga de 358,43 horas anuales. Por su parte, la actividad laboral del marido sólo se da, en un contrato eventual, desde el 15/07/2020 hasta el 07/08/2020.

Estimamos que la resolución denegatoria de esta ayuda no respeta el contenido de la ley, y no sólo por lo que afecta a la cláusula del silencio administrativo positivo sino porque es contraria al espíritu de la misma norma. Denegar esta ayuda por los motivos indicados supone desincentivar la incorporación al trabajo. Si los ciudadanos conocieran de antemano que no podrán acceder a la ayuda solicitada si trabajan unas semanas, en el caso del marido, o unos meses, en el caso de la mujer, aunque sean unas horas mínimas, no aceptarían dichos contratos, alejándose de la deseada inserción e inclusión buscada en la propia norma reguladora de esta prestación. Sorprende, además, que se indique a los ciudadanos que deberían optar a una modalidad de RVI (complementaria por ingresos del trabajo) cuando no está vigente.

A la vista de todo ello, en la [Resolución de consideraciones](#), de 28/10/2021, sugerimos a la Conselleria que aprobase una resolución favorable en virtud del carácter positivo del silencio administrativo, en la que reconociese el derecho a la percepción de la prestación, contabilizando los efectos retroactivos de esta; que aplicase una suspensión durante los seis meses en que se percibieron los ingresos por trabajo; y que resolviese la reanudación de la ayuda de RVI a partir del 15/08/2020, cuando dejó de trabajar.

En el momento de redactar esta memoria todavía no habíamos recibido respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Una situación similar se produjo en el caso de un ciudadano que en la queja nº 2003822 denunciaba que solicitó la RVI en su modalidad de renta de garantía de inclusión social y, transcurridos 20 meses, le comunicaron que se la denegaban. La Conselleria, en su respuesta a nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 17/09/2021, nos informó de que el 18/11/2020 se emitió la resolución que ponía fin al procedimiento, y se notificó el 03/12/2020 a la persona interesada; y, dado que esta no interpuso recurso alguno, entendía que el acto era «firme y consentido». Al no aceptar nuestras recomendaciones, cerramos la queja el 28/10/2021.

En otro sentido, cabe destacar la queja nº 2103009, donde el autor de la queja denunciaba que tenía concedida la RVI desde el 01/10/2021, pero seguía pagando la aportación farmacéutica.

En nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 17/12/2021, recomendamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, una vez concedida la renta valenciana de inclusión, adopte cuantas medidas sean necesarias a fin de comunicar, a la mayor brevedad posible, las prestaciones que conllevan farmacia gratuita al Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) haciendo cumplir, así, el principio de eficacia previsto en la normativa vigente.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aceptó nuestra recomendación y nos comunicó que estaba llevando a cabo los trámites necesarios para mejorar los procedimientos de coordinación y el intercambio de información entre ambas administraciones. Además, nos indicó que en el caso que nos ocupaba se había procedido a dar de alta manualmente a la persona promotora de la queja en el Registro de Prestaciones Sociales Públicas.

A la vista de lo anterior, el Síndic emitió la [Resolución de cierre](#) de la queja el 19/01/2022.

### **Queja de oficio 8/2021 (nº 2100934). Gestión de renta valenciana de inclusión con ingreso mínimo vital**

Con la entrada en vigor del Decreto ley 7/2020, de 26 de julio, la renta valenciana de inclusión (RVI) se conceptúa como complementaria respecto del ingreso mínimo vital (IMV). Esto supone que las personas destinatarias de RVI a las que les sea aprobada la prestación del IMV verán minorada la cuantía que venían percibiendo en concepto de RVI.

Según la información recabada por el Síndic de Greuges, algunas personas destinatarias de la RVI, a las que se les hubiera aprobado el IMV, habrían visto minorada la cuantía de su prestación, sin haber recibido la resolución administrativa que soporte dicha modificación.

Igualmente, tuvimos conocimiento de las dificultades administrativas que pueden existir para resolver con celeridad las modificaciones de cuantía de la RVI, tras la aprobación del IMV.

El tema generó preocupación al Síndic de Greuges, toda vez que la percepción simultánea del IMV y de la RVI (sin minoración) podría derivar en la apertura de expedientes de devolución de cuantías por cobro indebido a las personas beneficiarias de estas ayudas.

Así pues, el 25/03/2021 esta institución abrió la queja de oficio nº 2100934 para conocer cómo se gestionan los expedientes de modificación de cuantía de la prestación de renta valenciana de inclusión concedida a personas a las que, con posterioridad, se les hubiera aprobado el ingreso mínimo vital, con especial referencia a la coordinación entre la Administración Autonómica y la Administración General del Estado.

Tras recibir la información solicitada, esta institución emitió el 28/05/2021 la [Resolución de consideraciones a la Administración](#) en la que, entre otras cuestiones, reiteró a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas las recomendaciones realizadas en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja de oficio nº 2003383](#) sobre la gestión de la renta valenciana de inclusión.

Asimismo, recomendamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que adoptara las medidas necesarias para resolver en plazo los expedientes de RVI, garantizando la percepción de las prestaciones económicas y profesionales a las que pudieran tener derecho las personas solicitantes, y evitando añadir complejidad a los procedimientos administrativos de reconocimiento de los efectos retroactivos, especialmente en los expedientes de personas perceptoras del IMV.

De la resolución emitida por el Síndic de Greuges se dio traslado al Defensor del Pueblo (28/05/2021), dado que en el contenido de esta se prestó especial atención al nivel de coordinación existente entre la Administración Autonómica y la Administración General del Estado.

Por su parte, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informó al respecto que se está trabajando en la mejora de la aplicación que sirve de soporte a la gestión y tramitación de la renta valenciana de inclusión, de forma que los expedientes con IMV reconocido no se vean afectados negativamente en relación al resto de expedientes. De hecho, la aplicación informática ya permite reconocer y compatibilizar los efectos retroactivos correspondientes.

El 27/12/2021 el Síndic cerró la queja, indicando que podrá realizar las acciones necesarias para comprobar el efectivo cumplimiento de sus recomendaciones.

En otro orden de cosas, los ciudadanos también han acudido al Síndic por las demoras de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la emisión del certificado negativo de prestaciones de la Generalitat, con los consiguientes perjuicios que les supone, pues precisan de ese documento para ser reconocidos como personas vulnerables.

Tal es el caso de una ciudadana de Alicante que presentó el 27/10/2021 la queja nº 2103444 a esta institución porque en febrero de 2020 había solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un certificado de no prestaciones de la Generalitat, tanto de ella como de sus dos hijas, ya que se lo pedía el banco. La autora de la queja manifestaba que en ese momento el trámite se solucionó, pero los certificados nunca llegaron y el banco se los volvía a pedir porque acabó su moratoria de pago. Además, apuntaba que lo había vuelto a solicitar el 22/10/2021 y debido a la demora en recibir el certificado ya debía tres meses de hipoteca.

El 21/12/2021 recibimos el informe de la Conselleria, en el que nos indicaba que el 23/07/2020 le remitió el certificado a la interesada, comunicándonos que, en cualquier caso, se lo habían vuelto a remitir. Esta institución emitió la [Resolución de cierre](#), de 14/01/2022, aunque, previamente, el 12/01/2022 nos pusimos en contacto telefónico con la promotora de la queja, quien nos comunicó que había recibido su certificado y el de sus hijas, pero que, debido a la demora, «no sirvieron para nada».

### **3.2.2 Atención a la dependencia**

Como se ha señalado en el apartado inicial de Consideraciones generales, los derechos reconocidos por la normativa sobre dependencia están muy lejos de ser satisfechos. La prueba más evidente del desfase entre las demandas de las personas dependientes y la atención que reciben son las constantes y graves demoras de las administraciones implicadas, ayuntamientos y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, principalmente, en dar respuesta a las peticiones de ayuda recibidas.

En el año 2021 la pandemia también ha condicionado la tramitación de muchos expedientes. Sin duda, las administraciones se han encontrado con más bajas laborales para atenderlos, y dificultades en los desplazamientos o en la realización de las necesarias visitas de valoración. A continuación, y a título de ejemplo, damos cuenta de algunos expedientes tramitados sobre este problema.

En la queja nº 2101671 el interesado solicitó el 22/11/2019 el reconocimiento de su situación de dependencia con el objetivo de percibir las prestaciones y/o recursos que le correspondieran derivados de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. La resolución que le reconocía un grado 2 no se emitió hasta el 22/12/2020, 11 meses después de la solicitud. Y, ante la preferencia de la persona dependiente por un recurso residencial, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos comunicaba que cuando existiera plaza disponible se le asignaría. Además, le ofrecía, como medida sustitutiva de la plaza pública, la posibilidad de percibir una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial, oferta que, si no se concreta y se tutoriza al interesado, queda desdibujada.

El 15/07/2021 emitimos la [Resolución de cierre](#), transcurridos 20 meses desde la solicitud, sin que la Conselleria hubiese aprobado la resolución del programa individual de atención (PIA) que garantizase al interesado su derecho a una atención residencial, tal y como habíamos sugerido en nuestra [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de 22/06/2021.

En otras ocasiones la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas elude la responsabilidad de la demora al atribuir a los servicios sociales generales del ayuntamiento de turno la responsabilidad de la gestión del servicio solicitado por la persona dependiente. Ante este argumento recurrente, el Síndic ha tenido que recordar a la Conselleria que es suya la responsabilidad última en la tramitación de todo el procedimiento que da lugar al reconocimiento del derecho, y debe garantizar el correcto funcionamiento de todas las fases del mismo. Este caso se refleja en la [Resolución de consideraciones](#) de la queja nº 2100613, de 19/05/2021. La queja se cerró al resolverse la aprobación del PIA, un mes después de la resolución reseñada.



Asimismo, en la queja nº 2102431 la madre de la promotora había solicitado el reconocimiento de su situación de dependencia el 11/10/2019, y la Conselleria le asignó un grado 1 en su resolución de 02/02/2021. En su respuesta a nuestra petición de información, la Conselleria nos indicó que el servicio de atención domiciliaria (SAD), que la persona dependiente prefería, era competencia municipal, y que, además, cabía una alternativa a través de la solicitud de una prestación económica vinculada al SAD.

La respuesta de la Conselleria motivó nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 10/09/2021, y, finalmente, dictamos la [Resolución de cierre](#) de la queja, de 23/09/2021, sin que la Administración hubiera aceptado nuestras recomendaciones y, por tanto, sin que la mujer dependiente pudiera disfrutar todavía de recurso o prestación alguna tras 23 meses de espera.

Se da la circunstancia de que el padre de la autora de la queja anterior (referida a su madre dependiente) también había solicitado su reconocimiento de dependencia el 08/10/2019, manifestando su preferencia por un servicio residencial. El 02/04/2020 la Conselleria le asignó un grado 3. Ante la grave demora en resolver este expediente, su mujer (representante legal del marido) hubo de contratar un servicio de atención domiciliaria privado en diciembre de 2020, como ayuda a la atención y cuidados que ella le dispensaba. Ante las indicaciones de los servicios sociales relativas a las graves demoras para conseguir plaza residencial, modificaron su preferencia por un SAD y, finalmente, el 30/07/2021, después de 21 meses, se aprobó la resolución PIA con una prestación económica vinculada al SAD, lo que nos permitió dictar la [Resolución de cierre de la queja nº 2102430](#), de 29/11/2021.

Sin duda, los casos en los que la persona dependiente lo es en un grado 3 son los que mayor angustia y preocupación generan a las familias, y es frecuente que el trámite que más se demora sea la propia valoración. En la queja nº 2102737 la persona dependiente había solicitado el reconocimiento de su situación el 19/02/2020 y el Ayuntamiento de València nos comunicó que el 09/09/2020 grabó dicho expediente en la aplicación ADA, y que la Conselleria validó la solicitud el 16/09/2020; pero hasta el 08/09/2021, un año después, no se realizó la llamada telefónica de citación para la valoración e informe social de entorno. Entonces, la familia comunicó que la solicitante se encontraba ingresada desde el 05/08/2021 en el Hospital Pare Jofré, de larga estancia.

En su informe, el Ayuntamiento nos recordó que no tiene competencia para realizar la valoración de grado cuando una persona se encuentra ingresada en hospitales de larga estancia. Es el personal de trabajo social del hospital quien realiza dicha tarea. El 27/12/2021 dictamos la [Resolución de cierre](#), 22 meses después de la solicitud de reconocimiento de la dependencia, sin que la Conselleria hubiera aceptado nuestra recomendación de resolver urgentemente el PIA de la interesada.

En algunas ocasiones, la Conselleria argumenta como motivo del retraso en la aprobación del PIA la falta de una plaza residencial idónea para la persona solicitante, sin ofertarle la prestación vinculada de garantía contemplada en la ley. Este es el caso de la queja nº 2102711, en cuya [Resolución de consideraciones](#), de 15/11/2021, recordábamos a la Administración el incumplimiento legal que suponía no haber ofertado esa medida sustitutiva a una persona calificada con un grado 3 de dependencia. Nuestras sugerencias fueron parcialmente aceptadas, en cuanto que, si bien se aprobó el PIA, reconociendo a la persona dependiente el derecho a una prestación económica vinculada al servicio de atención residencial de garantía, no se

hizo incluyendo los efectos retroactivos, por lo que emitimos la [Resolución de cierre](#) el 07/01/2022.

Cuando las personas dependientes son menores de edad, las demoras en resolver suman un mayor perjuicio si cabe, pues se perjudica directamente su desarrollo inmediato y futuro.

Así pues, la promotora de la queja nº 2101708, en nombre de su hijo de ocho años de edad, con el que constituía una familia monoparental, solicitó el 05/03/2020 el reconocimiento de su situación de dependencia, pues tenía certificada una discapacidad física y psíquica del 75% y 7 puntos de movilidad reducida. Tras haber transcurrido 14 meses, su hijo ni siquiera había sido valorado.

De los informes recibidos del Ayuntamiento de Alicante y de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas conocimos que la grabación de la solicitud se realizó el 15/12/2020 y la Conselleria la validó el 10/05/2021, tras varios requerimientos para completar documentación. En su último informe de la Conselleria, fechado el 26/07/2021, nos informó que el niño ya estaba valorado, pero ni siquiera contaba todavía con la resolución de grado ni, obviamente, de PIA, tras más de 16 meses de tramitación.

Esta institución dictó la [Resolución de consideraciones](#) el 09/07/2021 y, posteriormente, emitió la [Resolución de cierre](#) el 30/07/2021, sin que la Conselleria aceptara nuestras recomendaciones, y sin haber recibido la respuesta del Ayuntamiento de Alicante.

En la queja nº 2101954 la promotora nos comunicó que había solicitado el reconocimiento de la situación de dependencia de su hijo de tres años de edad el 04/12/2020, y transcurridos seis meses el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig no había hecho la valoración, cuando debía realizarla antes de los tres meses, especialmente al tratarse de un menor. Tras recibir nuestra solicitud de informe, el Ayuntamiento nos comunicó que pronto iba a proceder a realizar la valoración del niño. En la respuesta de Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas a nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 30/07/2021, nos indicó que, finalmente, la valoración se realizó el 28/08/2021. El Síndic dictó la [Resolución de cierre](#) el 13/09/2021 sin que la Conselleria hubiese aprobado ni la resolución de grado ni el PIA. Evidentemente, la principal responsabilidad recaía sobre el Ayuntamiento, que se justificaba con la acumulación de tareas existente en su servicio.

En la queja nº 2102312 la persona promotora nos comunicó que su hijo tenía reconocida una discapacidad psíquica del 58 %, y el 01/07/2020 había solicitado el reconocimiento de su situación de dependencia, pero continuaba sin ser valorado, a pesar de que habían transcurrido más de 12 meses. La trabajadora social de su centro le informó que la valoración debía hacerla la Unidad de Salud Mental, pero esta indicó que no podían valorarlo. Esta situación estaba provocando que su hijo no pudiera acceder a prestaciones y recursos necesarios para su desarrollo y salud.

El informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas confirmaba la versión de la interesada, indicando que su hijo no había sido valorado y que ya se había solicitado su valoración a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, de acuerdo con el artículo 9, apartado 1.f del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, que establece



que en los casos relativos a personas con trastorno mental grave y otras patologías relacionadas con la salud mental, la valoración se realizará a través de las unidades de Salud Mental de la red pública asistencial.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó que el Servicio de Salud Mental del Departamento de Salud del Hospital General de Alicante no disponía de ningún profesional acreditado para hacer la valoración que se solicitaba, aunque estaba ya convocada la formación específica necesaria para después del verano, con lo que esperaban poder iniciar las valoraciones en el departamento cuando esta se completara.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha establecido un procedimiento para la resolución de expedientes de dependencia en el que la valoración de las personas aquejadas por trastornos mentales debe ser efectuada por las unidades de Salud Mental dependientes de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. Ello exige la existencia de un protocolo de coordinación, aunque, de acuerdo con lo que nos ha manifestado la Conselleria de Sanidad en informes de otras quejas similares, no hay conflicto competencial sino falta de armonización de las actuaciones, y que estaban realizando los ajustes necesarios para paliar esta situación.

En la [Resolución de consideraciones](#), de 16/08/2021, sugerimos a las consellerias implicadas que adoptasen las medidas necesarias para cumplir los plazos fijados en la legislación que regula la tramitación de los expedientes de reconocimiento y revisión de situaciones de dependencia de las personas con enfermedad mental y que, de manera urgente, elaborasen el correspondiente protocolo para la valoración de dependencia por las unidades de Salud Mental (USMA), y formaran y acreditaran a profesionales para estas valoraciones de personas dependientes.

En la [Resolución de cierre](#) de la queja, de 14/10/2021, el Síndic dejó constancia de que, pese a que las consellerias afirmaban tener voluntad de coordinarse y avanzar en la valoración del grado de dependencia de las personas con enfermedades mentales, la valoración de la persona interesada de este caso aún no se había realizado.

### **Queja de oficio 9/2021 (nº 2101273). Asignación de servicios y prestaciones de atención a la dependencia**

El motivo de apertura de la queja de oficio nº 2101273 fue conocer el grado de cumplimiento de los criterios legalmente establecidos para la asignación de prestaciones y servicios a las personas dependientes y, especialmente, el seguimiento y apoyo técnico prestado a las personas dependientes y a sus familias en los casos de prestaciones que mantienen a la persona dependiente en su ámbito familiar.

El artículo 14.2 de La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, establece un orden de prelación en la asignación de servicios y prestaciones a las personas dependientes.

Así, los servicios profesionalizados (prevención de las situaciones de dependencia y los de promoción de la autonomía personal, servicio de teleasistencia, servicio de ayuda a domicilio, servicio de centro de día y de noche, y servicio de atención residencial) tendrán carácter prioritario (artículo 14.2).

De no ser posible la atención mediante alguno de estos servicios, se ofrecerá una prestación económica vinculada al servicio, definida como una prestación destinada a la cobertura de los gastos de dicho servicio previsto en el programa individual de atención (artículo 14.3).

Por último, el beneficiario podrá, excepcionalmente, recibir una prestación económica para ser atendido por cuidadores no profesionales (CNP), siempre que se den condiciones adecuadas de convivencia y de habitabilidad de la vivienda y así lo establezca su programa individual de atención (artículo 14.4).

Consultados los datos estadísticos publicados por el Ministerio de Derechos Sociales y Agenda 2030, a fecha de 28/02/2021 la asignación de servicios y prestaciones a las personas dependientes en la Comunitat Valenciana era la siguiente:

- El 39,29 % de las prestaciones asignadas eran de servicios profesionalizados (prevención de dependencia y promoción de la autonomía personal, teleasistencia, ayuda a domicilio, centros de día/noche, atención residencial, incluyendo prestaciones vinculadas y prestación económica de asistencia personal).
- El 60,71 % de las prestaciones asignadas eran para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional.
- La Comunitat Valenciana es la comunidad autónoma que resolvía un mayor porcentaje de prestaciones para cuidados en el entorno familiar y ayuda al cuidador no profesional: 28,97 puntos por encima de la media nacional (31,74 %) y 8,49 puntos por encima de la segunda comunidad que mayor número de resoluciones de cuidadores no profesionales (Navarra, con un 52,22 %).

Los datos indicados podrían llevar a la conclusión de que en la Comunitat Valenciana no se están siguiendo los criterios establecidos por la norma estatal, en cuanto al orden de priorización a seguir en la asignación de servicios y prestaciones a las personas dependientes, concretados en las resoluciones de los programas individuales de atención (en adelante PIA).

Para tramitar esta queja de oficio solicitamos informes tanto a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como a 33 ayuntamientos de la Comunitat Valenciana.

A fecha de cierre de este *Informe anual 2021* nos encontrábamos en trámite de estudio de los informes remitidos por todas las administraciones para la redacción de la correspondiente resolución de consideraciones a la Administración.

### **Queja de oficio 12/2021 (nº 2102104). Valoración de dependencia a una persona en situación de vulnerabilidad social**

Durante la tramitación de la queja nº 2002164 presentada a instancia de parte —en la que se investigaba la situación de especial vulnerabilidad en la que se encontraba una familia con tres hijos a cargo, residentes en el barrio de la Malvarrosa (València) y pendientes de desahucio— el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la demora en resolver el expediente de dependencia del padre, que ya tenía reconocido un 80 % de discapacidad.

En este contexto, el Síndic inició la queja de oficio nº 2102104 para conocer la situación en la que se encontraba la solicitud de valoración de situación de dependencia del padre de la citada familia, con registro de entrada en el Ayuntamiento de València en marzo de 2019.

La queja fue cerrada sin necesidad de que el Síndic de Greuges emitiera una resolución de consideraciones a la Administración, toda vez que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informó de que el expediente de dependencia había sido resuelto el 20/11/2020 y actualizado el 01/05/2021, asignando las prestaciones correspondientes al grado de dependencia reconocido.

## Responsabilidad patrimonial

### **Queja de oficio 29/2020 (nº 2004001). Responsabilidad patrimonial de la administración en materia de dependencia**

La responsabilidad patrimonial en materia de dependencia es un asunto que se ha venido significando en los últimos años y del que el Síndic de Greuges viene dando cuenta en sus últimos informes anuales (págs. 62 y 63 del [Informe anual 2020](#)), a través de las quejas tramitadas a instancia de parte sobre este asunto.

No obstante, dado el incremento del número de quejas sobre este tema, el 22/12/2020 el Síndic resolvió la apertura de la queja de oficio nº 2004001 que, sustancialmente, se centró en estudiar la demora en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial y el reconocimiento y abono de intereses.

A la vista de lo informado por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, esta institución emitió el 21/11/2021 una [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de la que destacamos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas: que se elaborara un informe en el que valoraran las necesidades precisas para solventar el colapso en la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial y, sobre la base de esa información se decidieran las medidas adecuadas para el correcto funcionamiento del servicio. Además, también recomendamos que no procediera a la apertura de expedientes de oficio de responsabilidad patrimonial cuando ya se hubieran iniciado a instancia de parte.

Asimismo, sugerimos a la Conselleria que, con carácter urgente, se dotara de una aplicación informática para la gestión de estos expedientes; que se modificaran las instrucciones de la página web, ampliando la información facilitada a la ciudadanía sobre este procedimiento, incluyendo todos los conceptos que resultan indemnizables, haciendo mención expresa a los intereses; y que se corrigiera la nota informativa de la web de modo que indicara que no resulta necesaria la valoración de dependencia para poder interponer una reclamación de responsabilidad patrimonial.

Con fecha 09/12/2021, registramos la preceptiva respuesta de la administración en la que aceptaba parcialmente nuestras consideraciones, por cuanto mostraba su disposición a revisar la información sobre este procedimiento puesta a disposición de la ciudadanía en la página web de la Conselleria, e indicaba que estaban estudiando modelos de gestión informatizada que permitieran la gestión de estos expedientes, así como la posibilidad de su tramitación por el procedimiento simplificado.

Sin embargo, tras la investigación de la queja esta institución concluyó que la situación de demoras en la tramitación de estos expedientes es de tal envergadura que para poder ponerle fin era fundamental que la Conselleria elaborara un informe en el que se determinaran las necesidades materiales y personales para solventar la bolsa de expedientes en tramitación y, en definitiva, para el correcto funcionamiento del servicio. La respuesta de la Conselleria a esta recomendación fue tibia, haciendo referencia a que estaban «gestionando medidas para (...) agilizar la gestión de los expedientes».

Cabe reseñar que la Conselleria discrepó del criterio de esta institución en lo que respecta a la recomendación de no iniciar expedientes de responsabilidad patrimonial de oficio cuando ya se hubieran iniciado a instancia de parte, pero no aportó razones fundamentadas.

En el cierre de la queja, de 19/01/2022, solicitamos expresamente a la Conselleria que informara a esta institución tan pronto el contenido de la página web fuera revisado y se dieran las instrucciones oportunas para la adecuación de su contenido, incluyendo, tal y como se sugirió, la referencia a los intereses legales sobre la cuantía de la indemnización solicitada. También solicitamos que nos mantuvieran informados de cuantas decisiones se adoptaran al respecto de la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial por el procedimiento simplificado, que, conforme al artículo 96.6 de la Ley 39/2015, deben ser resueltos en 30 días, a contar desde el siguiente al que se notifique al interesado el acuerdo de tramitación simplificada del procedimiento.

Dado que la apertura de esta queja de oficio estuvo motivada por el incremento del número de quejas a instancia de parte sobre esta materia y la casuística que veníamos observando desde el año 2018, a continuación, hacemos constar algunas de las más relevantes de 2021.

A título de ejemplo de las graves demoras en esta materia, citaremos la queja nº 2100047, en la que el expediente de responsabilidad patrimonial llevaba 57 meses en tramitación, y la nº 2100518, con un retraso de cinco años. Ambas reclamaciones se interpusieron por los herederos de la persona dependiente, fallecida sin tener aprobado el PIA. El Síndic de Greuges, en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100047](#), de 26/03/2021, y en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100518](#), de 09/03/2021, recomendó a la Conselleria que resolviera urgentemente las reclamaciones de responsabilidad patrimonial. Sin embargo, ambas quejas se cerraron sin que la Conselleria aceptara las resoluciones del defensor, ya que no pudo concretarnos una fecha de finalización de los expedientes.

La queja nº 2101984 constituye, si cabe, un supuesto especial, pues fue la tercera que formuló la interesada a esta institución por idénticos hechos: la falta de respuesta al expediente de responsabilidad patrimonial iniciado a instancia de parte el 30/08/2017, derivado del expediente de dependencia de su padre.

Además, es uno de los muchos casos en que la administración, después de que se hubiese iniciado un expediente a instancia de parte, procedió a abrir otro de oficio y a acumular el primero a este último, indicándonos que tan solo se resolvería el de oficio. La realidad es que, 48 meses después de que la promotora interpusiera la reclamación, esta continuaba en fase de instrucción. La queja nº 2101984 se cerró teniendo por no aceptadas las recomendaciones de la [Resolución de consideraciones](#), de 31/08/2021, por cuanto la promotora debía continuar esperando la resolución del expediente.

Así pues, a juicio de esta institución, quedó de manifiesto una vez más la ineficacia de la apertura de un expediente de oficio cuando ya existe una reclamación a instancia de parte, por lo que reiteramos a la administración la urgencia de implementar un procedimiento alternativo, como el procedimiento simplificado sugerido en repetidas ocasiones desde esta institución.

Durante el año 2021 hemos continuado recibiendo quejas en las que la reclamación de responsabilidad patrimonial tenía su origen en la minoración de las prestaciones o del copago. La postura del Síndic ante estos casos queda de manifiesto en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100416](#), de 22/04/2021, y en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2103386](#), de 29/11/2021.

En las quejas nº 2101768 y 2102485 fue la propia Administración quien inició de oficio el procedimiento de responsabilidad patrimonial, al tiempo que resolvió el archivo del expediente de dependencia por fallecimiento de la persona dependiente. El primero se inició con fecha 31/08/2020 y el segundo el 22/09/2020 y, más de doce meses después continuaban sin resolución expresa. De la tramitación de estas quejas se extrajo que la Conselleria todavía no había iniciado actuaciones en expedientes de responsabilidad patrimonial posteriores al 4.700 de 2019 (como es el caso de los de estas dos quejas, que son de 2020).

La única justificación aducida por la Administración hacía referencia a la tramitación por orden de incoación, pero esta institución ha reiterado que esta no puede considerarse una causa justificada, pues el mandato del artículo 71.2 de la Ley 39/2015 no puede servir de base para justificar, sin más, una situación de demoras sistemáticas. El Sindic, a la vista de que los expedientes de responsabilidad patrimonial no se resolvieron tras la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2101768](#), de 26/08/2021, y la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2102485](#), 29/10/2021, cerró ambas quejas considerando que las recomendaciones a la Administración no habían sido aceptadas.

En relación con el asunto de los intereses de demora, cabe destacar la queja nº 2102613, en la que la promotora había formulado una reclamación de responsabilidad patrimonial derivada del expediente de dependencia de su tía, con fecha 21/09/2017, sin que 51 meses después hubiese obtenido resolución expresa. En la [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de 22/12/2021, recomendamos expresamente a la Conselleria que procediese, de forma urgente, a emitir y notificar su resolución, reconociendo el derecho de la promotora de la queja a ser indemnizada en la cuantía que le hubiese correspondido cobrar en vida a la persona dependiente, más los intereses legales hasta el día en que se pusiera fin al procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Respecto a este mismo asunto también señalamos la queja nº 2101026 porque, si bien el objeto inicial era la falta de respuesta a la reclamación de responsabilidad patrimonial formulada por el promotor de la queja, en la que reclamaba una indemnización por la demora de la Conselleria en abonar a la persona dependiente (su madre) la prestación económica vinculada al servicio de atención residencial y sus atrasos, que finalmente resolvió la Conselleria, esta institución en la [Resolución de cierre por solución](#), de 23/08/2021, realizó a la Administración una profunda reflexión sobre el fondo del tema: la extensión de la obligación de indemnizar y el abono de intereses.

### **3.2.3 Atención a las personas con diversidad funcional**

Las solicitudes de reconocimiento de grado de diversidad funcional, así como la notificación de las resoluciones y certificados correspondientes, vienen siendo una fuente de quejas constante al Síndic de Greuges, tal y como se ha puesto de manifiesto en anteriores informes anuales.

En 2021, además de la cuestión de la demora, se ha producido un cambio en el criterio de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en relación a la fecha de efecto de la resolución de las revisiones de grado de diversidad funcional.

Cabe destacar, por la importancia que ha tenido posteriormente para las resoluciones de revisión de grado de discapacidad, la queja nº 2100861 de una ciudadana que

denunciaba la demora en resolver la revisión de grado solicitada para su madre. El expediente se cerró favorablemente, sin resolución del Síndic, tras comunicarnos la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que había emitido la resolución de grado e indicarnos expresamente que el reconocimiento del grado de discapacidad «se produciría desde la fecha de la presentación de la solicitud, conforme a lo dispuesto en el artículo 10.2 del Real decreto 1971/1999, de 23 de diciembre». No obstante, tras recibir la citada resolución, la promotora solicitó la reapertura de la queja nº 2100861, ya que constaba como fecha de efectos aquella en la que se dictó y notificó la resolución, en este caso 23/03/2021 y no la de la solicitud de 11/11/2020.

La Conselleria, en respuesta a la nueva solicitud de información, concluía que:

mientras la solicitud de reconocimiento de grado el RD 1971/1999, otorga eficacia retroactiva este acto administrativo, dicha previsión no se establece en la revisión del grado de discapacidad, por lo que los actos que se dicten en un procedimiento de revisión de grado de discapacidad tendrán eficacia única y exclusivamente, a partir de la fecha de la resolución en que se dicta y notifica (según ley 39/2015). Aun así, y entendiéndose desde el Centro de Evaluación de personas con Diversidad Funcional que se trata de una cuestión importante y teniendo en cuenta que el reconocimiento de grado de discapacidad tiene validez en todo el territorio español, se ha elevado consulta a IMSERSO con la finalidad de unificar los mismos criterios. Pero, mientras, no tengamos contestación, la práctica de este Centro sobre este respecto es seguir lo dictado en las normas vigentes.

El Síndic emitió la [Resolución de consideraciones](#), de 03/06/2021, haciendo hincapié en que, en la tramitación del expediente, la propia Conselleria había emitido un informe indicando que los efectos de la resolución se producirían desde la fecha de la solicitud y que, de forma *sorprendente*, no había seguido dicho criterio a la hora de emitir la resolución de revisión de grado de diversidad de la interesada. Por ello, esta institución recomendaba a la Conselleria que, tras revocar la resolución emitida, dictara de manera urgente una nueva resolución de revisión de grado de discapacidad, con fecha de efectos desde la presentación de la solicitud de revisión de grado de discapacidad, en cumplimiento del Real decreto 1971/1999, de 23 de diciembre y de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento administrativo Común de las Administraciones Públicas (art. 39.3). Por segunda vez, tras aceptar la Conselleria nuestras recomendaciones, cerramos la queja.

En otro sentido, en su escrito tramitado como queja nº 2100921 el interesado manifestó que tenía reconocida la incapacidad permanente total por el INSS por lo que percibía una pensión por esta situación. Dicha circunstancia, vinculada directamente a la discapacidad que padece, justificó que solicitara los beneficios fiscales en el Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica ante SUMA, que es competente para conocer y resolver esta solicitud por delegación expresa del Ayuntamiento de Dolores, donde reside.

Pese a ello, se le comunicó la desestimación, pues el Ayuntamiento de Dolores no contempla el certificado de pensión por incapacidad permanente total que presentó el interesado como documento acreditativo de la condición legal de minusválido en grado igual o superior al 33%.

Sin embargo, la Ley 9/2018, de 24 de abril, de la Generalitat, de modificación de la Ley 11/2003, de 10 de abril, sobre el Estatuto de Personas con Discapacidad, establece en su artículo 4:

Se modifica el artículo 2 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat, sobre el estatuto de las personas con discapacidad, que queda redactado de la forma siguiente:

A los efectos de la presente ley, se entiende por:

1. Personas con discapacidad o diversidad funcional, aquellas que por su diversidad física, mental, intelectual, cognitiva o sensorial, previsiblemente de carácter permanente, en la interacción con diversas barreras, puedan impedir su participación plena y efectiva en la sociedad en igualdad de condiciones con los demás.
2. Además de lo establecido en el apartado anterior, y a todos los efectos, tendrán la consideración de personas con discapacidad aquellas a quienes se les haya reconocido un grado de discapacidad igual o superior al 33%. Se considerará que presentan una discapacidad en grado igual o superior al 33% los pensionistas de la seguridad social que tengan reconocida una pensión de incapacidad permanente en el grado de total, absoluta o gran invalidez, y los pensionistas de clases pasivas que tengan reconocida una pensión de jubilación o de retiro por incapacidad permanente para el servicio o inutilidad.

El Síndic recabó un informe de SUMA que, entre otras cuestiones, concluía que:

la ordenanza municipal del Ayuntamiento de Dolores no contempla como documento acreditativo de la condición legal de minusválido en grado igual o superior al 33% el certificado de pensionista por incapacidad permanente total presentado por el contribuyente.

Por su parte, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas indicó al Síndic que seguía sin resolver la solicitud de grado de discapacidad y que no podía establecer la fecha de resolución, dada las demoras acumuladas.

Esta institución optó por dirigirse al Ayuntamiento de Dolores explicando los pormenores de este caso y recibimos su respuesta positiva, en la que nos indicaba que el Pleno de la Corporación había aprobado modificar la Ordenanza Fiscal reguladora del Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, permitiendo que las personas con una pensión por incapacidad permanente total, absoluta o de gran invalidez queden exentas del pago de dicho impuesto. Con ello procedimos al cierre de esta queja el 25/05/2021.

#### **Queja de oficio 14/2021 (nº 2103030). Atención residencial a personas con problemas de salud mental**

El motivo de inicio de la queja de oficio nº 2103030 de fecha 14/10/2021 fue investigar las denuncias de un funcionario de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas al Síndic de Greuges relacionadas con la falta de asignación de plazas en centros especializados de atención a personas con problemas de salud mental.

Esta institución emprendió la investigación de cada uno de los casos denunciados, así como de todas aquellas cuestiones que, con carácter general, podían suponer una vulneración de derechos del colectivo de personas con problemas de salud mental crónica que hubieran solicitado plaza en régimen de atención residencial y estuvieran a la espera de recibir una respuesta.

A fecha de redacción de este *Informe anual 2021*, nos encontrábamos en estudio de los informes recibidos para la posterior redacción de la resolución del Síndic de Greuges.

### **3.2.4 Protección a las familias numerosas y monoparentales**

#### **Queja de oficio 18/2021 (nº 2103775). Demoras en la tramitación de los títulos de familia numerosa y monoparental**

En julio de 2019 el Síndic de Greuges abrió la queja de oficio nº 1902328 al constatar graves demoras, de hasta 8 meses, en la expedición de los títulos de familia numerosa y monoparental, cuya competencia recaía, y así sigue siendo, en la Conselleria de



Igualdad y Políticas Inclusivas. En aquel momento la Conselleria nos indicó que los cambios en la legislación estatal realizados desde el año 2015 y la falta de personal suficiente en la Administración provocaban esos retrasos en la expedición y renovación de los títulos, destacando que la falta de personal era el principal problema.

Casi dos años después de cerrar aquella queja, esta institución continúa observando la existencia de demoras en la tramitación de los referidos títulos que conllevan la pérdida de los beneficios previstos en nuestra legislación para esas familias.

El Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, por el que se regula el reconocimiento de la condición de familia monoparental en la Comunitat Valenciana, y el Decreto 14/2021, de 29 de enero, del Consell, de regulación del procedimiento de emisión y renovación del título y carné de familia numerosa, son los dos textos normativos que actualmente la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha de atender, especialmente, para la tramitación de los expedientes de títulos de estas familias. El incumplimiento de los plazos recogidos en estos decretos es el principal motivo de las quejas que tramitamos en este ámbito.

Hemos comprobado que el tiempo en resolver las solicitudes se ha reducido respecto a años anteriores, pero hasta un total de 116 quejas han sido admitidas en 2021 sobre la tramitación y expedición de los títulos de familia numerosa y monoparental. A título de ejemplo, podemos considerar la queja 2101807, en la que una ciudadana nos planteaba que, tras seis meses de espera desde su solicitud a la Conselleria, no había recibido el título de familia numerosa. El Síndic dictó una [Resolución de consideraciones](#), de 06/08/2021, en la que recomendó a la Conselleria que se dotara de más medios para resolver estos expedientes en los plazos que fija la ley.

También debemos destacar que la mayoría de las quejas presentadas en esta institución se resuelven durante su tramitación, circunstancia que explica las pocas resoluciones de consideraciones que debemos emitir en esta materia.

Sin embargo, como decíamos, seguimos constatando demoras, de entre cinco o seis meses, en estos expedientes, cuando el plazo máximo previsto para resolver los títulos de familia numerosa es de tres meses. El plazo para resolver los títulos de familias monoparentales es de seis meses, uno de los motivos por los que se presentan muchas menos quejas por estas familias. Reiteradamente hemos insistido en igualar los plazos máximos de resolución entre ambos tipos de familias, pero hasta ahora nuestra petición ha sido infructuosa.

Además, en este año 2021 nos ha sorprendido el elevado número de quejas que eran planteadas como demoras en la resolución del título y que, según nos informaba la Conselleria, correspondían a solicitudes que ya habían sido resueltas, aunque la persona interesada no había recibido ni el título ni los carnés correspondientes, como ocurrió en la queja nº 2102762, con [Resolución de cierre](#) de 04/10/2021; la nº 2103575, con [Resolución de cierre](#) de 10/12/2021; y la nº 2102263, con [Resolución de cierre](#) de 06/08/2021, todas ellas relativas a títulos de familias monoparentales.

De hecho, son frecuentes las respuestas de la Conselleria de este tipo:

Por la naturaleza de la queja, entendemos que la correspondiente documentación no ha sido recibida por la persona interesada, por lo cual le indicamos que puede proceder a solicitar la emisión de un duplicado de la misma a la dirección territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante, organismo competente en este caso.

Estas situaciones nos han llevado a preguntar en muchos casos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas si la notificación se hizo por algún medio que permitiera



tener comprobación de su recepción y si le constaba la recepción por parte de la persona interesada. En sus respuestas la Conselleria nos indica que la notificación se practicó mediante correo ordinario a la dirección indicada, sin que se tenga constancia de la recepción de la notificación. Esta falta de comprobación tanto en el envío como en la recepción ha conllevado, en algunos casos, que la Conselleria haya vuelto a enviar el título mediante correo certificado con acuse de recibo.

Por tanto, los *extravíos* de los títulos, que especialmente se han dado en la Dirección Territorial de la Conselleria en Alicante, han de corregirse, efectivamente, no a través de solicitudes de duplicados por las personas interesadas cuando ya ha transcurrido un tiempo excesivo de espera, sino a través de una diligente notificación por parte de la Administración.

Por otra parte, es significativo el número de quejas cuyas personas promotoras son extranjeras, que requieren una atención especial, y exponen problemas diversos como la entrega de documentación, la falta de comprensión de los trámites, especialmente los telemáticos, la necesidad de traducir documentos, las dificultades para recabar acreditaciones de la residencia legal de los menores de la unidad familiar, etc. pero que les ocasionan perjuicios económicos.

El conjunto de las anteriores situaciones descritas justificó la apertura de la queja de oficio nº 2103775, el 29/11/2021. En la Resolución de inicio de la investigación solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos remitiera un informe detallado sobre las demoras en la emisión de los títulos de familia numerosa y monoparental que se seguían produciendo en la Comunitat Valenciana. Además, le requerimos información sobre mejoras informáticas para la tramitación, medios personales y publicación de guías de divulgación de beneficios y ventajas.

El informe inicial fue solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 29/11/2021 y la Conselleria pidió ampliación de plazo para responder el 15/12/2021 que le fue concedido por un mes más. Dado que la queja continúa en trámite, daremos cuenta de ella en el *Informe anual 2022*.

### **3.2.5 Impacto de la pandemia en residencias y centros asistenciales**

#### **Actuaciones de la administración en residencias de personas mayores durante la pandemia**

##### **Queja de oficio 15/2020 (nº 2001291). Residencia Altabix y COVID-19**

Como ya reflejamos en el [Informe anual 2020](#) (pág. 69 y 70), el Síndic de Greuges tramitó la queja de oficio nº 2001291 para conocer el trato recibido por las personas usuarias de la Residencia de Personas Mayores Dependientes Altabix (Elche) durante el estado de alarma decretado a consecuencia de la COVID-19.

Esta institución emitió dos resoluciones de consideraciones a la Administración en la citada queja de oficio. La primera, de 06/11/2020, y, a consecuencia de la respuesta dada por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se emitió una segunda el 23/12/2020, con recomendaciones dirigidas a esta Conselleria y también a la de Sanidad y Salud Pública.

A juicio del Síndic de Greuges, las informaciones recabadas en la tramitación del expediente revestían tal nivel de gravedad que en la [Resolución de consideraciones](#) de 06/11/2020, estimó pertinente recomendar a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que procediera a la intervención de la RPMD Altabix de Elche, para así garantizar la correcta dirección del centro y resolver la carencia de atención geriátrica existente.

En una primera respuesta, la Conselleria no consideró factible desde el punto de vista legal que la dirección del centro la pudiera asumir personal funcionario.

Sin embargo, para esta institución tal conclusión no era ajustada a derecho y en su segunda [Resolución de consideraciones](#), de 22/12/2020, informó pormenorizadamente de los preceptos legales en los que se basaba su recomendación.

No obstante, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no aceptó la recomendación del Síndic por entender que no se estaba dando una grave y temporal perturbación del servicio que no pudiera repararse por medios distintos a la intervención, tales como las medidas de seguimiento por parte de los profesionales de su Dirección Territorial en Alicante y del Servicio de Inspección de Centros, o mediante la apertura de expedientes sancionadores a la empresa gestora de la residencia.

El Síndic cerró la queja el 25/03/2021, incidiendo en que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no había adoptado las medidas necesarias para asegurar que la atención a las personas usuarias de la RPMD Altabix se prestara con el nivel de calidad exigible, lo que supone un grave quebranto de sus derechos.

Por su parte, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública aceptó las recomendaciones de esta institución e indicó que extremaría las funciones de control, supervisión y seguimiento diario de la Residencia Altabix por parte del Departamento de Salud de Elche.

Respecto a las quejas presentadas a instancia de parte y referidas a la atención prestada a personas usuarias de residencias de personas mayores dependientes, debe destacarse la queja nº 2102050, que también afecta a la RPMD Altabix. En la investigación se comprobó que persisten las malas condiciones en que se encuentran las instalaciones y equipamientos de la residencia, así como la inadecuada atención a las personas usuarias. La queja continúa tramitándose, y está pendiente de recepción el informe solicitado a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Asimismo, a instancia de parte también se tramitó la queja nº 2102715, referida a la inadecuada atención prestada a las personas usuarias de la RPMD de Vila-real. A fecha de cierre de este *Informe anual 2021* el expediente seguía en trámite, a la espera de recibir los nuevos informes requeridos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

### **Queja de oficio 30/2020 (nº 2004025). Residencias públicas de personas mayores dependientes de Alcoy. Incidencia de la COVID-19**

La situación de las personas afectadas por el brote de COVID-19 producido en las residencias públicas de personas mayores dependientes sitas en Alcoy (RPMD Pintor Emilio Sala, RPMD Mariola) dio lugar el 30/12/2020 a la apertura de la queja de oficio nº 2004025 para investigar las causas, el nivel de afectación y las medidas adoptadas para la prevención y asistencia de los residentes.

De los informes recabados observamos que las administraciones afectadas, Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, dispusieron de forma inmediata las medidas previstas para controlar la expansión del virus.

En lo que respecta a los planes de contingencia presentados por los centros, durante la tramitación del expediente comprobamos importantes demoras en la validación de los mismos. Así, el plan de contingencia de la RPMD Mariola fue presentado el 17/09/2020, transcurrido el plazo máximo establecido por la Conselleria, y validado el 25/01/2021. En cuanto al plan de contingencia de la RPMD Pintor Emilio Sala fue presentado el 30/07/2020 y validado por la Conselleria el 12/02/2021.

La demora en la validación, por parte de la Conselleria, de los planes de contingencia presentados por los centros deja a la dirección de los centros la responsabilidad de la adopción de medidas para el control de la expansión de contagios provocados por la COVID-19, lo que supone trasladarles las obligaciones que corresponden a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

En fecha 22/03/2021 y a la vista de los informes recibidos, procedimos al cierre de la queja sin dictar resolución. Aun con ello, atendiendo al importantísimo impacto que la COVID-19 está teniendo en las residencias de personas mayores dependientes, desde el Síndic de Greuges se sugirió a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, de forma urgente, adoptara las medidas necesarias para:

- Redactar una nueva Orden de regulación de las condiciones materiales, de personal y de funcionamiento de los centros residenciales de atención a personas mayores dependientes (la actualmente vigente data de 2005 y su última revisión se produjo en 2012), dando cumplimiento a lo establecido en el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales.
- Arbitrar las medidas necesarias para la rápida validación de los planes de contingencia presentados por los centros.
- Arbitrar las medidas necesarias para asegurar la correcta implantación de las medidas previstas en los planes de contingencia validados, dotando de los necesarios recursos al servicio de inspección de centros y a las unidades administrativas de las Direcciones Territoriales de la Conselleria.

### 3.2.6 Igualdad y derechos de la mujer

En relación a los derechos de género e igualdad cabe reseñar la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2101123](#), de 10/06/2021, presentada por la Sección Sindical de CCOO del Hospital Consorcio Castellón ante la falta de respuesta al escrito de petición de información sobre la elaboración del nuevo Plan de Igualdad del citado Hospital. Una vez aceptadas por la Conselleria las recomendaciones de esta institución, cerramos la queja en fecha 27/09/2021.

Asimismo, señalamos la queja nº 2102457 que presentó el 26/07/2021 la Plataforma Feminista de Alicante, respaldada por un escrito con 189 firmas de mujeres, sobre la disconformidad con la situación de la Biblioteca de les Dones, sita en el Edificio PROP de la ciudad de Alicante, por falta de espacio e infraestructura suficiente. Tras la petición

de nuevo informe a las consellerías afectadas, la queja se encontraba en proceso de tramitación a fecha de redactar este *Informe anual 2021*.

Por otra parte, esta institución abrió la queja nº 2100246, en la que una madre denunciaba que no podía inscribir a su hijo varón de cuatro años en los cursillos de natación organizados en la piscina municipal de Burriana, porque la normativa de estos impedía que el menor pudiera ser acompañado por un adulto de distinto sexo. Tras tener constancia de que el Ayuntamiento de Burriana había solucionado el problema, cerramos la queja el 26/03/2021.

### **Puntos de encuentro familiar de la Comunitat Valenciana**

Las cuatro quejas iniciadas en esta institución sobre el funcionamiento de los puntos de encuentro familiar (PEF) que se interpusieron en el primer semestre de 2021 reflejan problemas que ya hemos tratado en años anteriores, como las listas de espera o la disconformidad respecto de su funcionamiento.

Sólo rompió esa tendencia la queja nº 2102653, que entró en esta institución el 15/08/2021, en la que el promotor nos planteaba los problemas que estaba sufriendo porque tras el cierre del PEF de València se le había cambiado de PEF tres veces en un mes, hasta asignarle, finalmente, el de Paterna. El Síndic dictó la [Resolución de cierre](#), de 14/12/2021, valorando que la Administración solucionó el problema del ciudadano.

El defensor entiende que el hecho de no haber recibido ninguna queja desde agosto de 2021 está directamente relacionado con la implantación, desde julio de 2021, del nuevo modelo de la red de puntos de encuentro familiar. La ampliación de número de PEF, así como el aumento de personal y horario de atención y visitas, están facilitando una atención a los menores y sus familias acorde con el ejercicio del derecho de niñas, niños y adolescentes a mantener relación con sus familiares, previsto en la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia.

### **3.2.7 Infancia y adolescencia: ámbito de protección jurídica**

#### **Queja de oficio 12/2020 (nº 2001084). Menores extranjeros y COVID-19**

El Síndic abrió la queja de oficio nº 2001084 sobre la atención recibida por los menores extranjeros tutelados que, en el contexto de la pandemia de la COVID-19, causaban baja en los centros en los que venían residiendo cuando cumplían la mayoría de edad.

A lo ya expuesto en el [Informe anual 2020](#), cabe añadir que el 05/03/2021 se cerró la queja, tras recibir el informe de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que indicaba que la Comisión de Evaluación de la Red de Emancipación de la Comunidad Valenciana tenía previsto constituirse en noviembre de 2020, pero a causa de la pandemia lo hizo finalmente el 04/02/2021.

### **Queja de oficio 1/2021 (nº 2100038). No inclusión en los presupuestos del Informe de Impacto en Infancia y Adolescencia**

La no inclusión del preceptivo informe de impacto en infancia y adolescencia en la tramitación del proyecto de Presupuestos 2021 de la Generalitat Valenciana motivó la apertura de la queja de oficio nº 2100038. El Síndic de Greuges ya había tramitado en años anteriores y por esta misma causa las quejas nº 1513402 —que se cerró el 24/02/2016 con el compromiso de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de solucionar el problema— y la nº 1904357 —cerrada el 27/05/2020, sin que la Conselleria aceptara las recomendaciones de nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 06/02/2020.

El Síndic, en su [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100038](#), de 26/02/2021, recordó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico la obligación legal de incluir el informe de impacto en la infancia y adolescencia en la tramitación de las leyes de presupuestos de la Generalitat que se elaboran anualmente, y cuyo proyecto debe ser presentado en les Corts antes del 1 de noviembre de cada año.

De las respuestas dadas por ambas consellerias se desprende que se están realizando los trabajos necesarios para incluir los informes de impacto en infancia y adolescencia en la Ley de presupuestos de 2022, por lo que consideramos aceptada la recomendación de esta institución y cerramos la queja el 21/04/2021.

### **Queja de oficio 4/2021 (nº 2100199). Centros de protección de menores con problemas de conducta**

El funcionamiento de los centros de protección de menores con problemas de conducta viene siendo objeto de supervisión por parte del Síndic de Greuges, incluso con anterioridad a su regulación en La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia.

Recordamos que en el año 2013 el Síndic de Greuges tramitó, a instancia de parte, la queja nº 1316338, referida a los entonces llamados centros de acogida de menores de formación especial y terapéutica, en la que se dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 16/06/2014.

Una vez regulado el funcionamiento de estos centros, por Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, el Síndic de Greuges tramitó la queja de oficio nº 1513601 y emitió la [Resolución de consideraciones](#), de 24/03/2017.

Atendiendo a las características específicas que reúnen estos centros, la atención especializada que requieren los menores en ellos atendidos y la especial limitación de derechos a los que están sometidos, resulta necesario dar continuidad a la labor de supervisión que corresponde al Síndic de Greuges.

Esta supervisión adquiere mayor importancia, si cabe, en circunstancias como las actuales, dado que, como consecuencia de la COVID-19, pueden ser adoptadas medidas de confinamiento que podrían tener consecuencias diferenciales en la salud física, emocional y cognitiva de los menores acogidos.

Así pues, el 28/01/2021 iniciamos la investigación de oficio nº 202100199, solicitando a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas diversa información relativa tanto a la elaboración de la normativa pendiente en la materia, como a las circunstancias de los

diferentes centros y a las actuaciones de la Conselleria en relación con los mismos, teniendo en cuenta la situación de afección por la pandemia de la COVID-19.

En respuesta a esta petición, en fecha de 12/03/2021 recibimos un informe de la Dirección General de Infancia y Adolescencia.

A la vista del citado informe y con objeto de recabar unas referencias más detalladas sobre el perfil y la situación de los menores atendidos, en fecha de 13/04/2021 esta institución remitió a cada uno de los directores o directoras de los centros un cuestionario específico para que lo cumplimentaran personalmente.

Ante la generalizada falta de respuesta, reiteramos la petición de contestación al cuestionario a todos los destinatarios, recordándoles la obligación legal de prestar auxilio al Síndic en sus investigaciones. Sin embargo, lo que recibimos fue un oficio de la Secretaria Autonómica de Atención Primaria y Servicios Sociales donde decían aportar en anexo adjunto «la información solicitada y aportada, directamente, por las residencias». Un documento, sin firma alguna, pero con membrete de la Dirección General de Infancia y Adolescencia, que recogía, de forma sucesiva por centros, la respuesta a algunos de los datos solicitados por el Síndic, omitiendo otros aspectos del cuestionario tan relevantes como las observaciones, y valoraciones requeridas, de forma personal, a los citados responsables de los centros.

Al objeto de aclarar lo sucedido, el Síndic de Greuges dictó una [Resolución de ampliación de actuaciones](#), el 17/09/2021.

En dicha resolución se acordaba visitar los siete centros objeto de estudio, como así hizo personal técnico de esta institución, que se entrevistó en privado con todos los directores en el periodo comprendido entre el 29/09/2021 y el 08/11/2021.

Asimismo, se resolvió convocar a la directora general de Infancia y Adolescencia para examinar las actuaciones llevadas a efecto en el transcurso del presente procedimiento de queja. La reunión se celebró el 12/01/2022.

En el momento de redactarse este informe, la queja de oficio continuaba su tramitación.

### **Queja de oficio 7/2021 (nº 2100777). Transición a la vida independiente de jóvenes tutelados y extutelados**

Al objeto de conocer la suficiencia de los recursos dispuestos por la Administración para la preparación a la vida independiente de jóvenes que alcanzan la mayoría de edad estando tutelados por la Administración Autonómica, el Síndic de Greuges abrió de oficio la queja nº 2100777.

El 03/06/2021 esta institución emitió la [Resolución de consideraciones](#), en la que recomendaba a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que se incrementaran los medios materiales y personales, así como los presupuestos disponibles para dotar suficientemente el programa de *Transición a la vida independiente y emancipación* de los jóvenes que alcanzan la mayoría de edad estando bajo tutela y/o guarda de la Administración.

Entre otras cuestiones, el Síndic recomendaba que se arbitrasen las medidas necesarias para agilizar los trámites de obtención de las autorizaciones de residencia, evitando que jóvenes tutelados por la administración alcancen la mayoría de edad sin



disponer de ella, y que se tramitasen y resolviesen, con urgencia, los expedientes de renta valenciana de inclusión de los jóvenes a los que nos referimos en esta queja.

Asimismo, también recomendamos que se estableciesen las medidas necesarias para hacer efectivo el carácter prioritario de acceso a recursos normalizados (vivienda, educación y formación, inserción laboral, inserción social, etc.) de los jóvenes extutelados que participen en un programa de preparación para la vida independiente.

La Conselleria aceptó las recomendaciones e informó de la ampliación de plazas prevista en los presupuestos de 2021 y con fecha 18/10/2021 se cerró la queja.

### **Queja de oficio 2/2020 (nº 2000152). Docencia en aulas integradas en centros de protección y reeducación de menores**

La denuncia sobre la falta de condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad docente en un centro socio-educativo de Alicante, así como las dificultades de coordinación entre los equipos profesionales dependientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, motivaron la queja de oficio nº 2000152, de cuya apertura ya dimos cuenta en el [Informe anual 2020](#).

Para completar la información, cabe señalar que nos informaron de que cambió la fundación que gestionaba el centro y ello provocó una mejora notable en los aspectos relativos a la limpieza, higiene y desinfección de las aulas y espacios docentes, quedando este aspecto ya resuelto. Por tanto, la queja se solucionó favorablemente, sin resolución previa del Síndic, y se cerró el 10/03/2021.

### **Queja de oficio 9/2020 (nº 2000515). Contratos de gestión integral de centros de menores**

Las demoras en la tramitación de las licitaciones de los contratos de gestión integral de centros de atención a la infancia y a la adolescencia motivaron la queja de oficio nº 2000515, de la que ya dimos cuenta en el [Informe anual 2020](#).

Pese a que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aceptó nuestras recomendaciones, se ha comprobado que no se ha resuelto el problema. El informe emitido por la propia Conselleria indica que siguen tramitándose dichas licitaciones, aunque sin que haya concluido ninguna de ellas, lo que dio lugar al cierre de la queja el 25/01/2021.

Así pues, la falta de resolución de las licitaciones de contratos de gestión integral supone que algunas entidades continúan prestando el servicio sin soporte contractual alguno.

## **Centros de atención temprana**

### **Queja de oficio 27/2020 (nº 2003223). Derivación de niños de tres a cinco años atendidos en centros de Atención Temprana (CAT) a colegios**

El Síndic de Greuges recibió información de familiares de menores que venían siendo atendidos en CAT y que, al tener edades comprendidas entre los tres y los cinco años, estaban siendo derivados a los centros públicos en los que están escolarizados para que se les continuase prestando la atención que recibían en el CAT.

Los familiares mostraban su disconformidad con la derivación a centros escolares, ya que consideraban que no se les podía garantizar la misma atención que recibían en el CAT. Ante la alarma causada por esta situación el Síndic abrió la queja de oficio nº 2003223.

En su informe de respuesta a nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 26/01/2021, la Conselleria de Igualdad y Políticas inclusivas, aceptaba las recomendaciones realizadas, con algunas matizaciones.

En el citado informe se anunciaban medidas para asegurar que la atención temprana se siga prestando a los menores que, estando escolarizados en el segundo ciclo de educación infantil, la necesiten, garantizando, en todo caso, la complementariedad de la utilización de los recursos sociales y educativos cuando fuera necesario y evitando la duplicidad de los mismos.

Igualmente, la Conselleria indicaba que ha cursado instrucciones a sus direcciones territoriales para que supervisen las propuestas de resolución de ceses de tratamiento en CAT cuando el motivo sea que los menores ya cuentan con los recursos educativos necesarios.

A la vista de lo anterior, el Síndic cerró la queja el 13/04/2021.

No obstante, se han seguido presentado numerosas quejas por madres y padres de niños y niñas que han sido dados de baja en el CAT por escolarización, aunque no se han emitido resoluciones y algunas han sido cerradas, puesto que como ya se ha señalado en otros momentos, el Síndic carece de facultades y medios para poner en cuestión los informes periciales, técnicos o facultativos emitidos por los profesionales que tienen la condición de empleados públicos de la Administración, dado que gozan de credibilidad basada en los principios de objetividad e imparcialidad que rigen su actuación, según vienen reiterando los Tribunales de Justicia.

Las quejas se presentaron por disconformidad con que se suspenda el tratamiento que reciben los menores en los centros de atención temprana. La suspensión del tratamiento en CAT se produce porque las administraciones implicadas (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Conselleria de Educación, Cultura y Deporte) consideran que, al haber asignado a los menores programas de apoyo en los centros educativos a los que asisten, mantener los servicios del CAT supondría una duplicidad de recursos públicos.

Sin embargo, los promotores de las quejas consideran que los recursos de apoyo asignados en los centros escolares no son suficientes, máxime en época de COVID, y que mantener los servicios de los centros de atención temprana no supondría una duplicidad sino una complementariedad de recursos.

Las administraciones concluyen que los refuerzos asignados en el centro escolar son los prescritos en el plan de atención individualizada, tras la elaboración del correspondiente informe psicopedagógico.

En algunos expedientes se ha comprobado que, tras causar baja en el centro de atención temprana, los menores son atendidos en otros recursos complementarios, a través de una beca del Ministerio de Educación. La demora en la aprobación y pago de las becas provoca que las familias tengan que asumir el pago del coste del servicio, al menos durante los primeros meses del curso escolar.



## 3.3 Educación y derechos lingüísticos

### 3.3.1 Educación

#### **Queja de oficio 16/2021 (nº 2103473). Falta de recursos de apoyo al alumnado con necesidades específicas**

Desgraciadamente, a menudo, los menores con discapacidad o diversas patologías graves y crónicas carecen de las imprescindibles dotaciones de recursos especializados y de apoyo a la hora de acceder a la escuela. Esta situación viene siendo objeto de especial interés y preocupación por parte del Síndic de Greuges.

Precisamente, la falta de apoyo a este alumnado con necesidades educativas específicas fue la causa de la apertura, el 02/11/2021, de la queja de oficio nº 2103473.

Como resultado de la investigación, dictamos la [Resolución de consideraciones](#), el 18/01/2022, recomendando a la Conselleria de Educación, Cultura y Deportes y a la de Justicia, Interior y Administración Pública que constituyeran un grupo de trabajo conjunto para revisar la normativa actual y el procedimiento existente, a los efectos de elaborar y aprobar un procedimiento más ágil y flexible —tanto de creación de plazas como de gestión de bolsas— con el fin de cubrir las bajas y vacantes del personal no docente adscrito a los centros públicos como recursos de apoyo a este alumnado.

Asimismo, instamos a la Conselleria de Educación a que el alumnado pueda recibir apoyo de los recursos asignados en las distintas unidades de orientación educativa y profesional del sistema educativo valenciano, como medida provisional hasta que se cubran las vacantes.

En el momento de redactar el *Informe anual 2021*, estábamos a la espera de recibir las respuestas a nuestras recomendaciones de ambas Consellerias.

Por otra parte, el Síndic también ha tramitado quejas a instancias de parte relacionadas con este problema. Así, en la queja nº 2101652 una ciudadana exponía la tardanza en cubrir las vacantes de profesorado de Audición y Lenguaje en el centro concertado de Alicante al que acudía su hijo.

Esta institución, en su [Resolución de consideraciones](#), de 01/09/2021, recomendó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte mayor agilidad y nuevos procedimientos flexibles para cubrir este tipo de vacantes, así como que valorara la realización de programas de apoyo y seguimiento por profesionales especialistas en los centros con alumnado con necesidades educativas especiales y dificultades de aprendizaje, para prevenir y minimizar los impactos negativos derivados de la pandemia de la COVID-19 en los procesos de integración de dicho alumnado en el ámbito educativo.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre](#) de 18/10/2021 tras aceptar la Administración Educativa nuestras recomendaciones.

De igual modo, tramitamos la queja nº 2100792 a instancias de una madre de un alumno de un centro público de València, y la nº 2003030, cuya promotora es madre de una menor alumna de un centro concertado cooperativa, de Alicante. En ambos casos denunciaban la demora en cubrir personal de apoyo a alumnado con necesidades educativas específicas.

En la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100792](#), de 26/07/2021, y la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2003030](#), de 08/01/2021, el Síndic recomendó valorar la posibilidad de proponer y llevar a cabo una modificación legislativa, normativa y de protocolos de actuación, así como garantizar y fortalecer las actuaciones de refuerzo escolar, y que se valorase la realización de programas de apoyo y seguimiento de profesionales especialistas en los centros ordinarios con alumnado con necesidades educativas especiales y dificultades de aprendizaje.

La Administración Autonómica aceptó las recomendaciones de esta institución y el Síndic cerró la queja nº 2100792 el 18/10/2021 y la nº 2003030 el 28/04/2021.

En relación con la demora en cubrir bajas de educadores de educación especial en centros docentes públicos también hemos tramitado en 2021 las quejas nº. 2103933, 2103578 y 2103383.

El 09/02/2021 dictamos la [Resolución de cierre de la queja nº 2103933](#) y la [Resolución de cierre de la queja nº 2103578](#), y el 28/01/2022 la [Resolución de cierre de la queja nº 2103383](#), ya que en los tres casos los recursos de apoyo para el alumnado con necesidades educativas específicas estaban ya incorporados a los centros docentes. No obstante, en las resoluciones de cierre señalábamos lo siguiente a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte:

Sin perjuicio de lo anterior, es de reseñar que de conformidad con lo informado por la administración educativa desde que se detecta la necesidad del recurso de apoyo (...) hasta que se cubre la plaza (...), se ha tardado dos meses. Consideramos que estas demoras por parte de la administración pública generan unas situaciones de mayor vulnerabilidad y desigualdad en el acceso a su educación para el alumnado y así lo hemos venido reiterando a través de las resoluciones dictadas por esta institución para casos idénticos o similares como el presente, y en este sentido traeremos a colación la queja de oficio (...) 2103473 (...).

Por último, en lo que respecta a esta casuística, cabe destacar la queja nº 2103353 presentada por la madre de un alumno con trastorno del espectro autista escolarizado en el CEI la Milotxa de Sagunto, por la falta de recurso de soporte de audición y lenguaje, a pesar de que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte se había comprometido a ello con el Síndic de Greuges en la queja nº 2101360, tramitada anteriormente.

La Conselleria había aceptado las recomendaciones contenidas en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2101360](#), de 26/07/2021, tal y como nos comunicó en su informe, de 09/09/2021, en el que indicaba que «para el curso 2021/2022 en el CEI La Milotxa hay desde el uno de septiembre, dos plazas, una de Pedagogía Terapéutica y otra de Audición y Lenguaje, ya adjudicadas y a tiempo completo». Sin embargo, una de estas plazas era a media jornada.

Ante esta situación, el 28/10/2021 abrimos la queja nº 2103353 y la Administración Educativa emitió un informe en el que indicaba al Síndic que todos los recursos estaban a jornada completa. Tal información se trasladó a la ciudadana, que confirmó que era

cierto, pero puntualizó que hasta el 07/11/2021 no se había incorporado a jornada completa.

Por todo ello, en la [Resolución de cierre de la queja nº 2103353](#), de 31/01/2022, realizamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte la siguiente observación:

el sistema educativo valenciano y por tanto la administración pública valenciana debe garantizar plenamente el derecho a la educación inclusiva, equitativa y de calidad y situaciones como las investigadas, demoras en la prestación del recurso aprobado, producen además del agravio comparativo que sufre el alumnado con necesidades educativas específicas, ya no sólo en su formación, sino también en comparación con otros alumnos que sí disponen de los medios materiales y humanos para lograr su plena inclusión educativa. Y como ya hemos reiterado en otras resoluciones de este Síndic de Greuges, consideramos que estas demoras, por parte de la administración pública, generan unas situaciones de mayor vulnerabilidad y desigualdad en el acceso a su educación, debiendo evitarse en todo momento.

### **Queja de oficio 17/2021 (nº 2103758). Falta de profesores en el IES Montserrat Roig, de Elche**

La denuncia en los medios de comunicación de la falta de profesorado en el segundo grupo del ciclo superior de Dietética y Nutrición que se impartía en el IES Montserrat Roig, de Elche, desde el inicio del curso escolar 2021-2022, motivó la apertura de la queja de oficio nº 02103758, el 22/11/2021.

A la vista del informe de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, el Síndic entendió que la Administración educativa había tenido voluntad de subsanar los efectos negativos de la pérdida de clases, y en el momento de emitir la [Resolución de recomendaciones](#), de 21/01/2022, estaban todas las plazas ocupadas. Sin embargo, está claro que hubo un retraso en el inicio del curso y una plantilla no suficientemente dimensionada para atender las necesidades del alumnado; circunstancias que derivaron en una merma del derecho a una educación de calidad y en un agravio comparativo del segundo grupo del ciclo superior de Dietética y Nutrición con el resto de grupos.

Por ello, el Síndic recomendó a la Conselleria que adoptase con diligencia actuaciones organizativas para garantizar el derecho fundamental a la educación del alumnado, a los efectos de iniciar el curso 2022/2023 del ciclo superior de Dietética y Nutrición del IES Montserrat Roig con la plantilla al completo, y que evaluase las medidas adoptadas a fin de recuperar las clases perdidas por el retraso del inicio del curso 2021/2022 y la falta de profesorado.

A fecha de cierre del *Informe anual 2021* la queja continuaba en trámite.

Otro caso en el que se da un problema similar es en la queja nº 2103694, cuya promotora nos informaba de la tardanza en el inicio de las clases de Grado Superior de Desarrollo de Aplicaciones Web (DAW) en el IES Abastos de València.

Esta institución dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 27/01/2022, recomendando a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que extremara la diligencia en las actuaciones para garantizar el derecho a la educación del alumnado, a los efectos de iniciar con la plantilla al completo el curso escolar 2022/2023 del Grado Superior de DAW, en el IES Abastos de València; que evaluara las medidas adoptadas a fin de recuperar las clases perdidas por el retraso de inicio del curso 2021/2022 y la falta de

profesorado; y que cubriera, a la mayor brevedad posible, el puesto de profesor de Sistemas y Aplicaciones Informáticas.

A fecha de cierre del *Informe anual 2021*, estábamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria.

En otro sentido, la denuncia de un ciudadano, representante de un colectivo de docentes con diversidad funcional, motivó que el Síndic de Greuges abriera la queja nº 2100105 por la falta de contestación a las propuestas formuladas a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, que, en síntesis, eran las siguientes: listas y llamamientos diferenciados, bolsas de interinos para el sector docente, así como adaptaciones reales en los exámenes de oposición para personas con diversidad funcional.

Tras la investigación, esta institución consideró que la Conselleria había dado en parte respuesta a las peticiones del colectivo, y pasó a analizar aquellas demandas del grupo de interinos con discapacidad funcional en las que discrepaban con las respuestas dadas por la Administración Educativa. El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 03/06/2021, en la que hacía las siguientes sugerencias a la Administración Educativa:

Primero. Valore la posibilidad de introducir una reserva de plazas para las personas con diversidad funcional en los procedimientos para la provisión de puestos de trabajo de personal docente no universitario con carácter interino.

Segundo. Que por la administración educativa se valore la propuesta de "introducir un compañero funcionario con discapacidad en cada uno de los tribunales "(sic), a los efectos de si lo considera oportuno llevarla para su estudio y consideración a la Conferencia Sectorial de Educación.

Tercero. En la medida de lo posible se extremen las medidas organizativas a los efectos de establecer tribunales en cada una de las tres provincias de la Comunitat Valenciana para los opositores con discapacidad funcional.

Cuarto. Que se extremen las medidas para que las aulas y centros donde realicen las pruebas de oposición las personas con diversidad funcional sean accesibles y no tengan barreras arquitectónicas, sean adecuadas y cumplan con la normativa vigente de accesibilidad universal y no discriminación.

A la vista del informe emitido al respecto por la Conselleria en cuanto a las sugerencias realizadas, esta institución cerró la queja el 30/08/2021, considerando que la Administración había aceptado parcialmente nuestras sugerencias, ya que la primera de ellas la consideramos no aceptada, mientras que la segunda y tercera las entendimos aceptadas, aunque en estudio, y la cuarta, aceptada.

En otro caso, la madre de una menor con altas capacidades, acudió al Síndic ante la falta de respuesta al recurso que formuló ante la administración educativa por estar disconforme con que le denegaran su petición de escolarizar a su hija en el centro público que solicitó. El Síndic inició la queja nº 2102101 para investigar este asunto.

Si bien es cierto que hubo un error en el pie de recurso facilitado a la interesada para impugnar la resolución administrativa, también lo es que este error se subsanó dando contestación al recurso, de conformidad con la normativa vigente aplicable al proceso de admisión de alumnos.

Sin perjuicio de lo anterior y dado el resultado de la tramitación de la queja, pasamos a analizar la utilización de modelos/formularios por las administraciones públicas y la

reserva de plazas en los centros docentes públicos para el alumnado con altas capacidades.

Así pues, esta institución dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 08/10/2021, recomendando a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que analizase los sistemas normalizados que tiene implantados para la presentación telemática o, en su caso, las solicitudes en formato papel, en el proceso de admisión del alumnado del curso 2022/23; y en el caso de que constataste situaciones que pudiesen inducir a error a la ciudadanía, que las subsanase.

Tras recibir la contestación de la Administración Educativa, el defensor dictó la correspondiente [Resolución de cierre](#), de 22/12/2021. Cabe señalar que la Administración Autonómica aceptó la recomendación y la segunda sugerencia a los efectos de análisis y estudio, pero no podemos considerar que aceptara la primera sugerencia de evaluar nuevamente escolarizar a la menor en el centro solicitado por la familia en base a informes sociopedagógicos, en aras a la equidad en la educación.

Por otra parte, el padre de una menor manifestaba en la queja nº 2003123 que el centro docente público al que acudía su hija les había solicitado una cantidad de dinero para la adquisición de material didáctico. Tras la tramitación de la queja dictamos la [Resolución de consideraciones](#), de 15/01/2021, recomendando a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte «que se dote de fondos suficientes al centro docente público, para hacer realidad la gratuidad de la enseñanza en el segundo ciclo de educación infantil y que no se proceda a solicitar aportación económica a las familias con alumnado en ese ciclo».

El Síndic cerró la queja el 03/06/2021, tras aceptar la Administración Educativa nuestra recomendación.

### **Queja de oficio 5/2021 (nº 2100597). Falta de respuesta a solicitudes de homologación del C1 de valenciano obtenido por Plan de Estudios**

El retraso de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte en responder a las solicitudes de la homologación del nivel C1 de valenciano obtenido por Plan de Estudios, que emiten las universidades públicas valencianas, provocó numerosas denuncias en los medios de comunicación. Esta situación generaba dudas e incertidumbre en el alumnado afectado, especialmente en los futuros opositores, para los que la aportación del certificado de homologación supone un requisito o mérito en las oposiciones convocadas en la Comunitat Valenciana. Todo ello motivó la apertura de la queja de oficio nº 2100597 el 23/02/2021.

La investigación afectó a las distintas universidades públicas valencianas, si bien por la información facilitada por la Administración Educativa detectamos que el problema se focalizaba en la Universidad de Alicante.

Esta institución dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 13/05/2021, en la que se sugería que se adoptaran las medidas organizativas y de funcionamiento necesarias para cumplir con la obligación de resolver las peticiones de inscripción en el Registro de titulaciones de valenciano, en los plazos previstos en las normas.

El Síndic cerró la queja favorablemente el 23/08/2021, puesto que la Universidad de Alicante rectificó los informes de los estudios realizados por el alumnado afectado y la

Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, de la Conselleria de Educació, Cultura y Deporte, incluyó en su registro los certificados de C1 obtenidos por homologación del Grado de Magisterio de la Universidad de Alicante.

### **Queja de oficio 10/2021 (nº 2101462). Convocatoria de ayudas de cheque infantil. Simplificación de trámites administrativos**

Ante las noticias aparecidas en los medios de comunicación sobre las críticas que los destinatarios estaban exponiendo sobre las bases reguladoras de las ayudas convocadas por el Ayuntamiento de Alicante para contribuir a los gastos de escolarización en centros de educación infantil (cheque infantil) durante el curso 2020/2021, iniciamos una investigación de oficio el 10/05/2021.

Básicamente, las críticas se centraban en el sistema de presentación de las solicitudes y en la documentación que era preciso adjuntar a las peticiones.

En relación con la primera cuestión, se exponía que las bases de la convocatoria requerían que la presentación de las solicitudes se realizase a través de la sede electrónica, para lo que era preciso contar con un «certificado digital que todavía no está generalizado».

Por lo que se refiere a la documentación a adjuntar, la noticia recogía las críticas de los padres en el sentido de señalar el carácter excesivamente amplio de lo requerido, que dificultaba el proceso de solicitud. Asimismo, se exponía que parte de esos documentos ya se encontraban en poder de las administraciones o habían sido elaborados por éstas.

En relación con las dos cuestiones, preocupaba a esta institución el efecto desincentivador que el procedimiento diseñado pudiera causar en los potenciales destinatarios de las ayudas a la hora de presentarlas y, con ello, el posible incumplimiento de los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad a estos, que deben informar la actuación de las administraciones públicas.

En su [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de 10/09/2021, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de Alicante que:

(...) para futuras convocatorias, adopte las medidas precisas para simplificar al máximo posible el procedimiento de presentación de las solicitudes, ofreciendo una información clara sobre los medios de presentación de las solicitudes y la no obligatoriedad de hacerlo por medios electrónicos, garantizando en todo caso el derecho de la ciudadanía a no presentar datos y documentos que se hallen en poder de las administraciones o hayan sido elaboradas por éstas.

Asimismo, insistimos de nuevo, como viene haciendo el defensor en los expedientes que versan sobre esta materia, en el hecho de que uno de los principales retos que se abren en la actualidad a las administraciones públicas es reformular sus procedimientos administrativos, de manera que las ayudas lleguen a quienes de verdad las necesitan y no, necesariamente, a quienes sepan cómo encontrarlas.

La aceptación por parte del Ayuntamiento de Alicante de la resolución emitida, determinó el cierre del expediente de queja el 28/10/2021.



## Educación y COVID-19

La disconformidad con la modalidad de clases semipresenciales, implantada a causa de la pandemia de la COVID-19 para evitar contagios, ha sido motivo de diversas quejas presentadas ante el Síndic durante el año 2021.

Ante esta casuística, el defensor ha mantenido la posición de abogar por que se garantice, en la medida de lo posible, la modalidad presencial en todos los centros y para todos los niveles educativos, siguiendo las recomendaciones de la ONU, que destaca el profundo impacto que la suspensión de la actividad docente presencial ha tenido en el ejercicio del derecho a la Educación; así como la necesidad de recuperar la actividad educativa para que no se incremente la desigualdad ya existente en el ámbito educativo. Además, ha entendido que las necesidades organizativas y de infraestructuras de los centros para cumplir las recomendaciones de las autoridades sanitarias a la hora de prevenir el contagio no deben ser un obstáculo insalvable, siempre que se puedan encontrar soluciones alternativas: reorganizando tiempos, espacios, instalando provisionalmente aulas prefabricadas o dotando de personal docente a los centros.

Como ejemplo de este supuesto, cabe destacar la denuncia al Síndic del AMPA del IES La Patacona, de Alboraya, que dio lugar a la queja nº 2100520 con su correspondiente [Resolución de consideraciones](#), de 28/06/2021.

Una vez recibido el informe de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y al considerar aceptadas las sugerencias realizadas, cerramos la queja el 08/11/2021.

Por otra parte, el absentismo escolar en la pandemia motivó la queja nº 2100955 de una madre que impartía clases a sus hijos menores, que no asistían al centro docente porque uno de ellos padecía patologías respiratorias, lo que había supuesto que les abrieran un expediente escolar.

El Síndic ha defendido que, en la situación de crisis sanitaria en la que nos encontramos, la calificación de supuestos de absentismo escolar, bajo ciertas causas justificadas, se debería valorar por la administración educativa con la máxima prudencia y de forma absolutamente excepcional. Si bien la Administración Educativa se ha ajustado a lo regulado para los casos de absentismo escolar y no observamos en este caso una actuación irregular por parte de esta Administración Pública, en el interés superior de los menores, procedimos a dictar la [Resolución de consideraciones](#) de 21/06/2021.

La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte aceptó nuestra sugerencia y resolvimos el cierre de la queja el 16/08/2021.

Asimismo, la solicitud de realizar las clases *online* los días que los niños no acuden al centro a través de videoconferencia también ha sido objeto de quejas al Síndic. La postura de esta institución al respecto es que es necesario poner en marcha recursos eficientes para los casos en que el alumnado no pueda tener una presencialidad al 100%.

A título de ejemplo, señalamos la queja nº 2101590 de una ciudadana, relacionada con la inacción del IES Radio Exterior, de Alicante, para implantar clases semipresenciales cuando no se podía garantizar la presencialidad al 100%.

De la investigación realizada, entendimos que en ese centro docente público se había dado la presencialidad en algunos cursos mientras que otros estaban en régimen de presencialidad alterna lo que nos llevó a emitir la [Resolución de consideraciones](#), de 24/08/202.

La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte aceptó nuestra sugerencia, si bien manifestaba que para el curso 2021/2022 todas las clases serían presenciales. El Síndic dictó la [Resolución de cierre](#) el 18/10/2021.

Por otra parte, ante la situación del alumnado confinado por COVID-19 en fecha de la convocatoria de pruebas, el defensor sostiene que las restricciones a la movilidad y permanencia de personas en espacios públicos y privados, impuestas por la situación excepcional de crisis sanitaria, dificultan, obviamente, la realización de dichas pruebas. Por eso resulta necesario que, con carácter también excepcional, la Conselleria convocante de las pruebas adopte una serie de medidas transitorias y de vigencia limitada a la nueva realidad social. En caso contrario, el funcionamiento de las pruebas quedaría afectado negativamente.

Valga como ejemplo de este supuesto, la queja nº 2003427 de un ciudadano que manifestaba la falta de previsión de medidas extraordinarias relativas a la realización de exámenes —convocatoria de carácter excepcional— para la obtención del título de nivel C1 de valenciano, porque se encontraba en confinamiento domiciliario obligatorio a consecuencia de la COVID-19.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 12/02/2021, y la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte aceptó nuestra sugerencia por lo que cerramos la queja el 15/05/2021.

### **3.3.2 Derechos lingüísticos**

Como viene sucediendo en años anteriores, las quejas presentadas ante el Síndic de Greuges relacionadas con los derechos lingüísticos se centran en el incumplimiento, por parte de las administraciones públicas, de la obligación del régimen de cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana.

En este sentido, valga como ejemplo la queja nº 2101930 abierta a instancias de un ciudadano que nos trasladaba que las hojas de consentimiento de vacunación estaban redactadas únicamente en castellano.

En la [Resolución de consideraciones](#), de 15/09/2021, sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremase las medidas para que, en los centros designados para la vacunación, las hojas de consentimiento COVID-19 se pusiesen a disposición de la ciudadanía en las dos lenguas cooficiales, valenciano y castellano, de manera que se ajustasen al régimen de cooficialidad vigente en la Comunitat Valenciana. La sugerencia fue aceptada por la citada Conselleria y el Síndic procedió a dictar la [Resolución de cierre](#), de 08/11/202.

Cabe destacar también la queja nº 2101786, interpuesta por un vecino de Crevillent, donde manifestaba que el mensaje con el que le citaban para vacunarse de la COVID-19 estaba escrito sólo en valenciano.



En la [Resolución de consideraciones](#), de 26/08/2021, sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que adoptase todas las medidas que fuesen necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para adaptar sus notificaciones/informaciones a los ciudadanos a través de medios electrónicos al régimen de cooficialidad lingüística vigente de la Comunitat Valenciana.

Si bien emitimos la [Resolución de cierre](#) el 02/11/2021 sin que la Administración Autonómica hubiese contestado, posteriormente recibimos su informe en el que aceptaban nuestras sugerencias y adoptaban medidas al efecto.

Por otra parte, reseñamos la queja nº 2102223, motivada por la elección de la lengua oficial en las pruebas de acceso a ocupaciones públicas del Ayuntamiento de Onda y la respuesta en castellano del tribunal al escrito formulado por el interesado en valenciano.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 31/08/2021, recomendando al Ayuntamiento de Onda que, en sus pruebas de selección de empleados públicos, facilitase los enunciados de los ejercicios en las dos lenguas oficiales de la Comunitat Valenciana.

Asimismo, sugerimos que se valorase aprobar una modificación del protocolo general para la tramitación, desarrollo y ejecución de los procesos selectivos de la corporación local y las bases generales de selección del personal al servicio del Ayuntamiento, en el que se regulase claramente el proceso de elección de las lenguas cooficiales por parte de los opositores.

Por último, recomendamos al Ayuntamiento que garantizase el derecho de la ciudadanía a dirigirse a la administración de la Comunitat Valenciana en cualquiera de las dos lenguas oficiales y a recibir las respuestas en la misma lengua utilizada, en aplicación del artículo 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y de conformidad con el principio de antiformalismo, sencillez y eficacia que ha de presidir todas las actuaciones administrativas.

Recibimos la respuesta de la Administración Local el 08/09/2021: en cuanto a las consideraciones primera y segunda no las aceptó expresamente y, por tanto, entendemos que no fueron aceptadas. Finalmente, en lo que respecta a la tercera recomendación su posicionamiento fue genérico, sin indicar las medidas para garantizar estos derechos. Esta institución emitió la [Resolución de cierre](#) de la queja, de 14/10/2021.



## 3.4 Vivienda

### **Queja de oficio 32/2019 (nº 1904398). Ayudas de emergencia habitacional**

La tramitación de las ayudas de emergencia habitacional, reguladas mediante la Orden 2/2019, de 9 de abril, de la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, por la que se aprueban las bases reguladoras para la concesión directa de ayudas por razones de interés público, social y humanitario a personas y unidades de convivencia en situación de emergencia habitacional, ha generado problemas que esta institución viene detectando desde 2019.

Básicamente, los problemas se concretaban en que la solicitud de la ayuda sólo podía presentarse en ayuntamientos, mancomunidades o entidades instrumentales locales, asociaciones sin ánimo de lucro y ONG que previamente se hubieran inscrito en la Conselleria de Vivienda como entidad tramitadora. Y, además, el plazo de presentación de las solicitudes se fijaba hasta el 31 de octubre en el ejercicio de 2019, lo que resultaba incompatible con el carácter urgente de estas.

Estos hechos imposibilitaron a algunos ciudadanos presentar sus solicitudes de ayuda, a pesar de reunir los requisitos fijados para obtenerlas.

Por estas razones, el 27/12/2019, el Síndic acordó la apertura de una investigación de oficio a fin de obtener de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática información sobre la tramitación de las citadas ayudas y los problemas generados a las personas a las que van dirigidas, por la inclusión en sus bases reguladoras de los requisitos anteriores en cuanto a la forma y el plazo de presentación.

Tras el examen de la documentación remitida, esta institución recomendó a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, en su [Resolución de consideraciones](#), de 02/03/2021, que valorase la posibilidad de modificar, para futuras convocatorias, los criterios contenidos en la Orden 2/2019, atendiendo a los razonamientos expuestos respecto de la forma de presentación de las solicitudes, y la atención directa, sin necesidad de presentar nuevas solicitudes, de las desestimadas por agotamiento del crédito presupuestario.

El cierre de la queja contemplaba el compromiso, por parte de la Conselleria, de revisar las bases de las citadas ayudas a fin de dar solución a los problemas expuestos.

### **Queja de oficio 15/2021 (nº 2103262). Reglamento del Registro de Viviendas de la Comunitat Valenciana y procedimiento de adjudicación de viviendas**

El 02/11/2021 el Síndic de Greuges acordó iniciar la presente investigación de oficio, tras la publicación en el Diario Oficial de la Generalitat Valenciana, el día 14/09/2021, del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas.

De la lectura del decreto se aprecia que opta por un procedimiento de tramitación exclusivamente electrónico de las solicitudes de adjudicación de vivienda, que obliga a la persona demandante a presentar por medios electrónicos su solicitud de inscripción en el Registro de demanda de vivienda, como requisito obligatorio para ser, posteriormente, adjudicatario de una vivienda.

Con ello, la puerta de entrada, y de permanencia, en el procedimiento de adjudicación de una vivienda pública se hace depender de una inscripción en el Registro creado por el decreto, que tan sólo puede ser realizada por medios electrónicos.

En la resolución de inicio de la queja de oficio, el defensor estimó necesario recordar que, en las solicitudes de concesión de una vivienda pública, la realidad nos muestra el perfil de una persona que no puede satisfacer la necesidad de un alojamiento estable y digno por sus propios medios y se halla en una situación de vulnerabilidad. Para estas personas la exigencia de tramitar su solicitud a través de medios exclusivamente electrónicos puede representar un nuevo obstáculo, en lugar de ser una medida que venga a facilitar la gestión de sus peticiones y la satisfacción de sus necesidades.

Se hacía necesario insistir, nuevamente, en que la denominada brecha digital es particularmente intensa para aquellos sectores de la población que se encuentran en una situación de vulnerabilidad y, qué duda cabe, también para las personas que se ven abocadas a solicitar la concesión de una vivienda pública.

En otro orden de cuestiones, la lectura del decreto dictado por el Consell generaba determinados interrogantes sobre su plena compatibilidad con las previsiones contenidas en la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana (en adelante, LFSV).

Como expusimos en la resolución de inicio de la presente investigación de oficio, «la lectura de las disposiciones contenidas en el Decreto 106/2021 que (...) surge como una norma de desarrollo de estas previsiones, ofrece sin embargo la impresión de que, materialmente, se construye un sistema de adjudicación de vivienda pública que difiere del ideado por la LFSV».

Como es sabido, la citada LFSV es clara al señalar en su artículo 2.3 que:

la efectividad de este derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en este artículo, genera la obligación jurídica de la administración autonómica valenciana y de las administraciones locales radicadas en la Comunitat Valenciana de poner a disposición del solicitante la ocupación estable de un alojamiento dotacional, de una vivienda protegida o de una vivienda libre si ello fuera necesario que cumpla con todas las condiciones para garantizar su libre desarrollo de la personalidad, su derecho a la intimidad y el resto de derechos vinculados a la vivienda. A los efectos jurídicos previstos por esta norma, se entenderá que existe tal puesta a disposición cuando se proceda al pago de las ayudas al alquiler reguladas en esta ley. La administración adoptará las medidas necesarias de ampliación del parque público de vivienda para revertir esta situación de manera progresiva.

Asimismo, la LFSV establece que, en el caso de unidades de convivencia que, por sus ingresos u otras circunstancias, no pueden acceder a ella en condiciones de mercado (definidas en su artículo 2.2), la administración viene obligada a resolver las solicitudes de vivienda que estas formulen en el plazo máximo de seis meses, «proporcionando alguna de las soluciones habitacionales previstas en esta ley».

Es importante tener en cuenta que, en estos supuestos, la falta de resolución de la solicitud en el plazo establecido de seis meses («o en su caso el plazo de ampliación excepcional que motivadamente se establezca»), tiene atribuida la consecuencia propia del silencio administrativo positivo («se entenderá otorgado el uso de un alojamiento por silencio administrativo»), de manera que «la Conselleria responsable en materia de vivienda deberá, en tal caso, indicar de manera inmediata y con la mayor diligencia posible un alojamiento concreto, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano».

Observamos, no obstante, que el decreto dictado no realiza ninguna mención a estas previsiones.

Al Síndic le preocupa que, el sistema que se construya a partir del referido decreto, llegue a desvirtuar la obligación de la Administración de satisfacer el derecho a la vivienda de las personas, porque en los casos en los que no existan viviendas que adjudicar, por insuficiencia de parque público, no tenga la previsión de aplicar mecanismos alternativos para ofrecer soluciones.

Es decir, que la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia en el municipio señalado por esta se convierta en una causa que demore indebidamente la satisfacción del derecho a la vivienda del que es titular la ciudadanía, y que no se recurra de oficio a conceder uno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV. Esto puede provocar que una unidad de convivencia vea demorado su acceso a una vivienda más allá de los seis meses previstos por el artículo 6 de la LFSV, por dos o más años, sin obtener ni siquiera una resolución expresa sobre su petición.

En resumidas cuentas, la apertura de esta queja de oficio se basa en la idea de que, más allá de la mera comunicación a la administración competente de la necesidad de vivienda que sufren, no es compatible con la legislación de vivienda exigir a las personas interesadas el cumplimiento de otros requisitos o imponerles barreras o dificultades adicionales para reclamar la efectividad de los derechos que la ley, de una manera clara, expresa e indubitada, les reconoce. De hecho, así lo viene sosteniendo el defensor, reiteradamente, desde la entrada en vigor de la LFSV.

El 16/12/2021 tuvo entrada en el registro de la institución el informe por el que la Conselleria de Vivienda dio respuesta a nuestra petición de información. La queja se encontraba pendiente de resolución en el momento de redactar este *Informe anual 2021*.

En relación con la queja de oficio 2103262, estimamos oportuno destacar la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2102276](#), ya que presentan evidentes puntos de conexión. Los promotores se quejaban porque el sistema de tramitación diseñado para las ayudas del Programa de Ayudas al Alquiler de Viviendas y del Programa de Ayudas al Alquiler para Jóvenes, correspondientes al Plan estatal de vivienda 2018-2021, era exclusivamente electrónico.

Los autores de la queja indicaban que esta decisión terminaba «abocando (...) a las personas más vulnerables que no disponen ni de soportes informáticos, ni de medios electrónicos ni de habilidades informáticas, a la imposibilidad de acceso a la solicitud de las ayudas».

En la resolución emitida, insistiendo en los mismos argumentos que se han expuesto con anterioridad, recordamos que la normativa aplicable es clara al reconocer a las personas físicas el derecho a elegir en todo momento el medio (telemático o no) con el que quieran relacionarse con la administración en la gestión de los asuntos que les afecten (artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones y legislación concordante).

El 10/12/2021 emitimos nuestra [Resolución de cierre](#), sin que pudiéramos concluir que la Conselleria de Vivienda hubiera aceptado todas las recomendaciones emitidas por esta institución en relación con la tramitación por medios exclusivamente electrónicos de las ayudas a la vivienda de referencia.

Asimismo, y respecto de la segunda de las cuestiones que motivaron la apertura de la queja de oficio nº 2103262, el Síndic ha tramitado numerosos expedientes de queja en los que sus promotores exponen la demora que se viene produciendo a la hora de obtener la adjudicación de la vivienda pública que han solicitado.

La tramitación de dichos expedientes de queja nos ha permitido constatar, nuevamente y como ya expusimos en el [Informe anual 2020](#) (págs. 93 y siguientes), que la falta de viviendas públicas en cuantía suficiente para absorber la demanda existente es el principal problema para la satisfacción efectiva del derecho a una vivienda digna, asequible y de calidad de la ciudadanía valenciana.

El tamaño del parque público de vivienda y su ritmo de crecimiento continúan siendo insuficientes para atender las necesidades presentes y futuras, en el corto y medio plazo, de las personas que padecen una situación de pobreza en vivienda; a pesar del mandato claramente establecido en la LFSV y las actuaciones emprendidas por las administraciones públicas con competencias en la materia.

En este contexto de escasez de viviendas públicas disponibles que adjudicar a los demandantes, el Síndic de Greuges ha insistido en recomendar que se adopten todas las medidas precisas para incrementar, paulatinamente, el número de viviendas del parque público, de acuerdo con lo establecido en la LFSV.

Del mismo modo, hemos recordado a las administraciones que la LFSV es clara al configurar la satisfacción del derecho a la vivienda como una obligación jurídica de la administración competente en esta materia y que, para ello, debe poner en marcha todos los mecanismos que la citada ley pone a su alcance, de modo que la ausencia de una vivienda pública disponible que adjudicar no constituya un nuevo obstáculo para la satisfacción del derecho a la vivienda, que dilate indebidamente la asignación a los interesados de recursos eficaces para paliar la necesidad en vivienda que padecen.

Como ejemplo de esto, exponemos la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2102623](#), de 05/10/2021; la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2101989](#), de 20/09/2021; y la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2003920](#), de 19/05/2021.

Asimismo, el defensor analizó en la queja nº 2100031 las dificultades que para los administrados plantea el uso de las nuevas tecnologías a la hora de tramitar sus peticiones y obtener los recursos que precisan para ver satisfechas sus necesidades.

En esta queja el interesado exponía su reclamación frente a la denegación de una ayuda al alquiler de vivienda que había solicitado, a pesar de haber presentado la documentación que le había sido requerida para completar su solicitud. La administración indicó al respecto que, aunque era cierto que el interesado había subsanado su petición, aportando al expediente la documentación que le fue solicitada, este trámite no podía ser tenido en cuenta, pues la presentación telemática de dicha documentación no había sido realizada con firma electrónica.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración](#), de 23/04/2021, esta institución recomendó a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, entre otras cuestiones, que revisara el diseño de las herramientas informáticas empleadas para la tramitación electrónica de las solicitudes y la presentación de documentos, garantizando que la ciudadanía reciba una información adecuada sobre los trámites y requisitos que

son de observancia obligatoria para la mejora o subsanación de las solicitudes, impidiendo la presentación de documentos en su ausencia y la continuación del proceso.

Además, insistimos en la necesidad de que las administraciones públicas faciliten a la ciudadanía el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, y que no requieran que se aporten datos y documentos que se hallen en poder de las administraciones o hayan sido elaborados por estas.

El 23/08/2021 cerramos la queja sin que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática hubiera dado respuesta a nuestra resolución, manifestando su posición sobre nuestras recomendaciones.

Junto a los temas relativos a la protección del derecho a la vivienda que hemos expuesto al hilo de las quejas de oficio tramitadas sobre esta materia, a lo largo de 2021 hemos continuado recibiendo reclamaciones de la ciudadanía relacionadas con la gestión y resolución de los expedientes de reconocimiento de ayudas a la vivienda.

En este sentido, los ciudadanos se han dirigido a esta institución exponiendo la demora que padecen a la hora de obtener una resolución y/o el pago de las ayudas al alquiler de vivienda solicitadas. Este es el caso, entre otros, de la queja nº 2102705, en la que un ciudadano nos expuso, en el mes de agosto, su reclamación por el retraso que acumulaba el procedimiento de concesión y pago de una ayuda que había solicitado en el mes de enero.

Tramitado el expediente, emitimos nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 29/11/2021, en la que recordamos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que tiene el deber legal de resolver motivadamente en el plazo establecido legalmente, y le recomendamos que adoptara las medidas necesarias para impulsar la resolución final de la solicitud de ayuda del promotor de la queja.

La recepción del informe de la Administración en el que nos exponía que aceptaba las recomendaciones emitidas y, en este sentido, anunciaba la resolución de la solicitud del interesado otorgándole la ayuda solicitada, determinó la [Resolución de cierre](#), de 19/01/2022.

Por otra parte, han sido numerosos los expedientes de queja en los que los interesados exponían su reclamación por la demora que acumulaba la resolución de los recursos de reposición interpuestos frente a las resoluciones de las diferentes convocatorias de ayudas a la vivienda de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

Ejemplo de estos expedientes lo constituye la queja nº 2100471, cuyo promotor manifestaba su reclamación por la dilación que se venía produciendo a la hora de resolver un recurso de reposición presentado el día 03/12/2020.

Tras la instrucción del expediente, en la [Resolución de consideraciones](#), de 30/04/2021, recomendamos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que resolviese, si no lo hubiere hecho ya, y a la mayor brevedad, el recurso presentado por la persona interesada, en relación con la denegación de una ayuda al alquiler.

Cerramos la queja el 16/08/2021, sin haber recibido una respuesta de la citada Conselleria en la que nos expusiera su posición respecto de nuestra resolución, tal y como era preceptivo.





## 3.5 Transparencia, participación y régimen jurídico

### 3.5.1 Transparencia

En relación con la queja nº 2003695, formulada por la portavoz adjunta del grupo parlamentario Ciudadanos en Les Corts Valencianes, de la que dimos cuenta en el [Informe anual 2020](#) (pág. 100), sobre la selección, a su juicio, arbitraria, de los municipios beneficiarios de las ayudas para desarrollar proyectos de actuaciones urbanas dentro del programa *Reconstruïm Pobles*, finalmente, la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, en su respuesta recibida en esta institución el 02/03/2021, no aceptó la recomendación de nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 14/01/2021, consistente en que se publicaran las puntuaciones otorgadas a cada una de las actuaciones urbanas remitidas por los municipios de la Comunitat Valenciana, con la finalidad de conocer las razones que justifican la selección de los proyectos, los concretos importes de las subvenciones concedidas y las actuaciones rechazadas.

Con fecha 14/04/2021, comunicamos a dicha Conselleria el cierre del expediente, reiterando que, si se analizaron las memorias presentadas por los municipios y se calificaron las actuaciones o proyectos urbanos para decidir cuáles se subvencionaban y cuáles no, esa información no puede ser considerada como información auxiliar o de apoyo, y que debe ser publicada para justificar la decisión de la Conselleria y descartar cualquier atisbo de arbitrariedad. Se trata de una información pública que es muy relevante para garantizar la transparencia de su actividad, relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

La selección de actuaciones urbanas efectuada por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática adolece de una evidente falta de motivación e incumple lo dispuesto en el artículo 46.2 del Decreto 105/2017, de 28 de julio, del Consell, de desarrollo de la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, en materia de transparencia y de regulación del Consejo de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno.

El 05/02/2021, la portavoz adjunta del Grupo Parlamentario Popular de les Corts Valencianes presentó la queja nº 2100376, sobre las dificultades que estaban teniendo los diputados de les Corts para acceder a la información pública de la Agencia de Prevención y Lucha contra el Fraude y la Corrupción de la Comunitat Valenciana.

Sin pronunciarnos ni entrar en el fondo del asunto del caso concreto que había sido resuelto por la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana nº 198/2020, de 4 de junio, que todavía no era firme en el momento de iniciarse la tramitación de la queja, en nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 30/03/2021, recomendamos a dicha Agencia que se respete el derecho fundamental que tienen las diputadas y los diputados de Les Corts a solicitar datos, informes y documentos a todas las instituciones y organismos de la Generalitat (artículo 12 del Reglamento de les Corts).

La Agencia Valenciana Antifraude contestó, el 30/04/2021, mediante un extenso y razonado escrito, mostrando su discrepancia con las conclusiones y manifestaciones recogidas en la resolución citada por entender que no se había producido una vulneración del derecho fundamental de participación pública de los diputados y diputadas de les Corts al denegar el acceso a la documentación contenida en los

expedientes de investigación de la Agencia. El 20/05/2021 acordamos el cierre del expediente de queja, reiterándonos en la posición mantenida en nuestra resolución y que resumíamos de la siguiente forma:

esta institución considera que, ante una solicitud de acceso a la información y documentación obrante en un expediente de investigación en tramitación presentada por una diputada o diputado de Les Corts, la Agencia no puede denegar el acceso aplicando una suerte de secreto o confidencialidad general de sus actuaciones (...) en la medida en que pueda haber algún documento en un concreto expediente de investigación en tramitación, cuyo conocimiento pueda generar un perjuicio real (no hipotético) a la persona o entidad investigada, al denunciante o afectar de forma clara y directa a la eficacia del procedimiento jurisdiccional o administrativo que se pueda iniciar en un futuro, la Agencia podría denegar el acceso a dicho documento, de forma motivada, al amparo de lo dispuesto en el artículo 8.1 y 11.2 de la Ley 11/2016.

Por otra parte, en cuanto a las quejas formuladas por los concejales de los ayuntamientos que se encuentran en la oposición, este año 2021 hemos recibido numerosos escritos en los que plantean la necesidad de acceder directamente, sin solicitar cada vez autorización a la alcaldía, a los datos y a la información que se encuentra en los sistemas informáticos de gestión electrónica de los expedientes municipales.

A título de ejemplo, podemos considerar la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100418](#), de 10/03/2021, dirigida al Ayuntamiento de Ador, y la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2102387](#), de 23/09/2021, al Ayuntamiento de Artana. En ambas, hicimos sendas recomendaciones, que fueron aceptadas parcialmente. Nuestra postura respecto a esta problemática es la siguiente:

- Todos los concejales tienen el derecho fundamental de acceder a la información pública (artículo 23 de la Constitución Española).
- Aunque se trate de un derecho de configuración legal, la normativa de régimen local debe ser aplicada conforme al principio de interpretación más favorable a la eficacia de los derechos fundamentales, en relación con el contexto, los antecedentes históricos y legislativos, y la realidad social del tiempo en que han de ser aplicadas (artículo 3.1 del Código Civil).
- La normativa de régimen local vigente fue aprobada hace muchos años en un momento social muy distinto al actual, en el que no estaba implantada la administración electrónica: el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales, la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana.
- Aunque la normativa sectorial de régimen local no ha sido formalmente derogada, sí que se ha visto afectada por la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y la Ley 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, ya que si estas normas han ampliado sustancialmente el derecho de acceso de los ciudadanos a la información pública de forma gratuita y por vía electrónica, los concejales no pueden ser de peor condición y tener un acceso más limitado porque la normativa de régimen local no se haya actualizado, puesto que su derecho de acceso a dicha información pública tiene la relevancia de ser un *derecho fundamental* para poder ejercer sus funciones de control y participación.
- El concejal está legitimado para acceder a los datos personales existentes en la información municipal porque es esencial para el cumplimiento de sus funciones —artículo 6.1, apartados c y e del Reglamento General de Protección de Datos (RGPD)—, procurando evitar el acceso a datos innecesarios (principio de minimización) y aplicando técnicas de anonimización.

- Ponderando el *ius in officium* del concejal y la protección de datos, ambos derechos fundamentales, habrá que tener en cuenta el tipo de expediente por si existe alguna reserva legal, como en el caso de los datos tributarios, o si se trata de datos especialmente protegidos como los que revelen el origen étnico o racial, las opiniones políticas, las convicciones religiosas o filosóficas, la afiliación sindical, datos relativos a la salud o datos relativos a la vida sexual o las orientaciones sexuales de una persona física.
- Los concejales que accedan a los datos personales, solo podrán utilizar los datos en el ámbito de sus competencias y tienen el deber de reserva, por lo que las responsabilidades administrativas o penales recaerían sobre quienes realizaran un tratamiento indebido de los datos.
- El objetivo de evitar fugas involuntarias de información que puedan tener consecuencias irreversibles para las personas debe asegurarse mediante la mejora constante de los sistemas informáticos de seguridad de los datos, sin que pueda servir de excusa para impedir el acceso a la información municipal por parte de los cargos electos. Si no pudieran acceder a dicha información, sería absurdo que la normativa de régimen local les impusiera el deber de reserva.

Este conjunto de razones que, como se ha señalado en el apartado de Consideraciones generales, tienen como objetivo mejorar nuestra cultura democrática, recomiendan insistir en la conveniencia de modificar el artículo 128 de la Ley 8/2010, de 23 de junio de Régimen Local de la Comunitat Valenciana.

En relación con la problemática apuntada podemos situar los conflictos que se derivan a la hora de valorar la colisión entre el derecho fundamental de los concejales de acceder a la información pública y el derecho fundamental de los ciudadanos a la protección de sus datos personales.

Así, por ejemplo, en la queja nº 2003874, el Ayuntamiento de Alcoy no aceptó la [Resolución de consideraciones](#), de 29/01/2021, en la que expresamos nuestra doctrina en esta materia, que resulta coincidente con la defendida por la Agencia Española de Protección de Datos (AEPD).

En dicha Resolución detallamos dos informes jurídicos emitidos por la AEPD en los que valora que debe permitirse el acceso de los concejales a los siguientes datos personales: en el [Informe 0466/2013](#), a las cuantías percibidas por los trabajadores municipales en concepto de productividad, gratificación por servicios extraordinarios y cantidades del fondo social, y en el [Informe 0016/2013](#), a la identidad de las personas a las que se les ha asignado un teléfono móvil contratado por el Ayuntamiento.

Esta institución considera que los concejales de la oposición pueden acceder a la información del registro de entrada y salida de documentos de la misma manera que los concejales del equipo de gobierno, ya que, sin perjuicio de su deber de reserva, todos ellos son miembros de la misma corporación local, y ese acceso es necesario para ejercer las funciones propias del cargo público para el que han sido democráticamente elegidos.

Finalmente, también hemos recibido quejas relativas a solicitudes de acceso a la información pública formuladas por los concejales de la oposición sobre cuestiones concretas relativas a expedientes de contratación pública, como la nº 2100101, con [Resolución de consideraciones](#), de 17/03/2021, dirigida al Ayuntamiento de València; y

la nº 2100875, con [Resolución de consideraciones](#), de 31/05/2021, dirigida al Ayuntamiento de Alicante. Ambas administraciones aceptaron las recomendaciones.

En otro sentido, en 2021 la ciudadanía planteó numerosas quejas sobre falta de transparencia. Así, por ejemplo, en la queja nº 2102292, se denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Torreveija a las solicitudes de información presentadas por una delegada sindical.

Tal y como también viene reconociendo el Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana —entre otras, en su Resolución nº 112/2019, de 11 de julio—, la condición de representante sindical constituye un añadido que refuerza la capacidad de la que ya dispone como ciudadana para solicitar información pública; toda vez que se halla amparada no sólo en la normativa relativa a acceso a la información, que resulta título suficiente para cualquier persona, sino que se basa en las propias garantías para el ejercicio de su labor sindical que le proporciona la Ley Orgánica 11/1985, de 2 de agosto, de Libertad Sindical, que reconoce como un derecho específico el acceso a la información de los delegados sindicales.

Esta institución destaca la importancia del derecho de acceso a la información para el correcto desarrollo de la actividad sindical y de la relación con los representados, como parte fundamental del adecuado ejercicio del derecho fundamental de libertad sindical.

El Ayuntamiento de Torreveija, en aceptación de nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 10/09/2021, facilitó la información pública solicitada con fechas 28/11/2019, 16/01/2020 y 18/02/2021 y, en consecuencia, dictamos la [Resolución de cierre](#), de 30/12/2021.

En la queja nº 2102241 se denunciaba el silencio de la Gerencia del Consorcio Hospital General Universitario de València sobre el listado de los nombramientos afectados por prórroga y/o renovación por centro de trabajo, categoría profesional técnico/a en cuidados auxiliares enfermería, nombre y apellidos, y posición ocupada en la lista de empleo temporal.

En nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 30/08/2021, recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en contestación a la solicitud presentada con fecha 07/06/2021, se completara la información pública facilitada con la identidad de todas las personas nombradas y la posición ocupada en la lista de empleo temporal a fecha 31/05/2021, aclarando, concretamente, si habían sido nombradas personas que se encontraban en dicha lista en puestos posteriores al de la autora de la queja. Dicha Conselleria aceptó nuestra recomendación y facilitó la información interesada, con lo que dictamos la correspondiente [Resolución de Cierre](#), de 11/11/2021.

### **3.5.2 Participación**

#### **Falta de inclusión en el orden del día del pleno de las propuestas presentadas por la oposición**

Esta problemática fue objeto de dos quejas en las que se emitieron sendas recomendaciones con resultado desigual.

En la queja nº 2100601 el Ayuntamiento de Torreblanca aceptó la recomendación de nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 17/05/2021.

Sin embargo, en la queja nº 2102296 el Ayuntamiento de Favara no aceptó una recomendación similar de nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 10/09/2021. Emitimos la [Resolución de cierre](#) el 11/11/2021.

El derecho de los concejales a presentar mociones pertenece al núcleo de su función representativa. Al respecto, la Sentencia del Tribunal Constitucional nº 151/2017, de 21 de diciembre, afirma que:

los miembros de una corporación local cuentan entre las funciones que pertenecen a ese núcleo representativo, entre otras, en todo caso y, por tanto, también en el de los concejales no adscritos, con la de participar en la actividad de control del gobierno local.

Las mociones o propuestas deberán ser, en todo caso, incluidas en el orden del día, si cumplen con los requisitos establecidos en el artículo 116 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana (en adelante LRLCV), a saber:

Los grupos municipales o una cuarta parte de los miembros de la corporación podrán presentar al Pleno propuestas para su debate y votación. Se incluirán en el orden del día las propuestas presentadas con diez días naturales de antelación a la fecha del Pleno ordinario. Si la propuesta se presentara pasado dicho plazo sólo podrá procederse a su debate y votación plenaria mediante acuerdo previo que aprecie su urgencia adoptado por mayoría absoluta del número legal de miembros de la corporación.

Consideramos que impedir la inclusión en el orden del día de las mociones presentadas por la autora de la queja, cuando cumplen con los requisitos señalados por el artículo 116 de LRLCV, dificulta a la concejala, más allá de lo razonable, el ejercicio de las funciones de control del gobierno municipal.

Asimismo, consideramos que las funciones de control de los órganos de gobierno que corresponden al Pleno (art. 123.1.a de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local) no sólo permiten fiscalizar los resultados de la gestión municipal sino profundizar en los mecanismos de participación ciudadana, reforzando la práctica democrática y la transparencia en la actuación administrativa.

Por último, el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en su Sentencia nº 315/2015, de 15 de abril (Recurso contencioso-administrativo nº. 499/2013), ha estimado la vulneración del derecho fundamental del artículo 23 de la Constitución Española con el siguiente razonamiento:

(...) una vez examinado el contenido y alcance del derecho fundamental que se invoca como vulnerado por los actores por la redacción dada al art. 95 del ROM en relación con la demora que el mismo implica para el debate de las proposiciones presentadas, y puesto en relación con la regulación que en esta materia contiene la ley autonómica en el art. 116 citado por los actores esta Sala aprecia que, efectivamente se produce en la actual redacción del ROM una vulneración del derecho fundamental invocado al entrar en contradicción con lo dispuesto por el art. 116 de la LRLCV, sin que la distinción que realiza el art. 94 del ROM justifique la demora en la inclusión de las mociones en el orden del día máxime cuando el art. 116 precitado establece un plazo máximo de diez días de antelación para incluir en el orden del día las propuestas presentadas, sin que dicho precepto realice distinción alguna entre el tipo de propuesta a presentar, y a dicho plazo autonómico resulta imprescindible que se ajuste el Reglamento municipal (...).

## **Limitación de preguntas dirigidas al Pleno por parte de los concejales de la oposición**

En la queja nº 2101528, se interesaba la intervención del Síndic de Greuges para investigar la decisión de limitar el número de preguntas que los miembros de la corporación pueden dirigir al Pleno del Ayuntamiento de València.

Esta institución se ha pronunciado en numerosas ocasiones sobre la problemática consistente en responder de forma inadecuada a las preguntas. Es bastante frecuente que no se conteste a todas las cuestiones planteadas, ni tampoco se explique o motive la ausencia de alguna contestación.

De forma reiterada, hemos dicho que, si las preguntas que plantean los concejales no se responden de forma rápida, clara y congruente, este procedimiento de transparencia y control no sirve para nada, puesto que resulta imposible fiscalizar y participar en la gestión de los asuntos públicos, ya que se impide injustificadamente el ejercicio del derecho fundamental a ejercer el cargo para el que han sido democráticamente elegidos por la ciudadanía (artículo 23 de la Constitución Española).

Dicho en otras palabras, una contestación genérica que evita pronunciarse sobre todas y cada una de las concretas cuestiones planteadas en las preguntas o que aborda otras distintas, no es una auténtica respuesta y no puede ser aceptada como tal, ya que es incongruente e imposibilita el control de los asuntos públicos.

Si las contestaciones por parte de los concejales del equipo de gobierno son genéricas, los concejales de la oposición intentan luchar contra esa falta de transparencia incrementando notablemente el número de las cuestiones concretas planteadas en cada pregunta para lograr que se contesten.

Si las contestaciones son incongruentes o no responden directamente a lo preguntado, los concejales de la oposición se quedan como estaban antes de formular dichas cuestiones, es decir, sin respuesta alguna, por lo que su labor de control y fiscalización resulta afectada más allá de lo razonable.

Una oposición pasiva es impropia de una democracia avanzada. Las preguntas son un instrumento de control del ejercicio del poder y son necesarias para exigir la rendición de cuentas. Cuanto más abiertas son las preguntas y menos cuestiones se plantean en las mismas, más sencillo es facilitar una contestación genérica e inconcreta. Por ello, para no incrementar excesivamente el número de cuestiones planteadas en cada pregunta es necesario que las respuestas sean directas y completas.

En este ámbito, es preciso apelar a la cultura democrática de todos los cargos electos que forman parte del Ayuntamiento de València para que las «preguntas», como procedimiento de transparencia y control, funcionen adecuadamente, contestándolas de forma clara, amplia y directa para hacer innecesario el planteamiento de excesivas cuestiones en cada una de ellas que dificulte dicho funcionamiento.

El Ayuntamiento de València aceptó la recomendación contenida en nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 15/07/2021, consistente en que, teniendo en cuenta los principios recogidos en el Reglamento de Gobierno Abierto que resultan de aplicación a todo el ámbito de actuación municipal, se aplique la regulación de las preguntas prevista en el Reglamento Orgánico del Pleno de la forma más favorable al ejercicio del derecho fundamental a participar en los asuntos públicos (artículo 23.1 de la Constitución Española), con la finalidad de potenciar este procedimiento de control y transparencia y mejorar su funcionamiento práctico para evitar las disfuncionalidades detectadas.



### Utilización de la página web y redes sociales con fines partidistas

Son varias las quejas que hemos tramitado durante 2021 sobre esta cuestión. Citaremos como ejemplo de nuestra posición la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100397](#), de 30/04/2021, dirigida al Ayuntamiento de Elche; y la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100458](#), de 19/04/2021, dirigida al Ayuntamiento de Torreveija. En ambos casos las administraciones aceptaron las recomendaciones emitidas por esta institución.

Nuestra posición en esta materia es la siguiente. En una sociedad democrática es fundamental distinguir entre la *comunicación política*, que lleva a cabo el partido político que está gobernando una determinada institución, y la *comunicación institucional u oficial* que debe ir dirigida al conjunto de la ciudadanía para trasladar mensajes de una forma objetiva y neutral, sin descalificaciones o críticas partidistas de ningún tipo.

Dicho en otros términos, la valoración, el juicio y la información de carácter político tienen sus propios cauces a través de los medios de comunicación de los partidos políticos, y no deben mezclarse con la actividad comunicativa que desarrolla un Ayuntamiento en su gabinete de prensa, página web o redes sociales para informar a la población de los servicios que presta, las actividades que desarrolla y las decisiones que adopta.

Esta institución considera que es muy importante separar, por un lado, la opinión política del partido que está gobernando una institución, y por otro, la información objetiva, veraz y neutral sobre las políticas y decisiones adoptadas por dicha institución, de tal manera que no es lícito utilizar los medios de comunicación oficiales de una institución para criticar o cuestionar el comportamiento del adversario político.

Se puede y se debe informar a la ciudadanía de forma objetiva, eliminando juicios de valor o descalificaciones absolutamente gratuitas e innecesarias, no sólo de los titulares, sino de la totalidad de la nota de prensa o la noticia. Esas *valoraciones políticas* que se transcriben entrecomilladas deben difundirse, no en los medios, canales y redes sociales municipales, sino en los del partido político correspondiente.

En definitiva, consideramos que la comunicación institucional de una entidad pública debe ser respetuosa con todas las sensibilidades existentes en la realidad social, representando al máximo la tolerancia y el civismo democrático.

### Patrimonio

Durante el año 2021 también hemos tramitado numerosas quejas cuyo objeto estaba constituido por el deficiente estado de conservación de inmuebles protegidos por razones de interés cultural.

Resulta bastante habitual que esta institución tenga que intervenir una y otra vez respecto a un mismo inmueble porque las recomendaciones emitidas son aceptadas formalmente por las correspondientes administraciones, pero luego no se cumplen de forma real y efectiva por falta de medios.

La postura de esta institución es muy clara y la repetimos en todas las recomendaciones que emitimos en esta materia. Somos conscientes de que la falta de recursos económicos puede condicionar temporalmente la ejecución de los trabajos precisos para mantener en buen estado de conservación la totalidad de los bienes que integran el patrimonio cultural valenciano.

No obstante, esa limitación económica no debe convertirse en una deficiencia estructural que imposibilite, de forma indefinida, la adecuada protección de dicho patrimonio.

Es importante no dejar de recordar que el patrimonio cultural es una de las principales señas de identidad del pueblo valenciano y el testimonio de su contribución a la cultura universal; los bienes que lo integran constituyen un legado patrimonial de inapreciable valor, cuya conservación y enriquecimiento corresponde a todos los valencianos y especialmente a las instituciones y los poderes públicos que los representan.

Así, por ejemplo, los hechos denunciados en la queja nº 2100319, relativa al estado de abandono y degradación del Búnker del Saler, en València, ya fueron objeto de la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1800835](#), de 30/05/2018 y de la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1900022](#), de 11/04/2019. A pesar de ello, y a la vista de lo informado por el Ayuntamiento de València, no se ha avanzado mucho en el objetivo de mejorar la protección del Búnker del Saler.

Es cierto que el Ayuntamiento expone diversas circunstancias que están dificultando dicho avance: el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico, como propietario del búnker, condicionó la concesión demanial a la presentación de un proyecto de obras, que no se ha presentado, porque se sigue valorando la necesidad de continuar excavando o elaborar dicho proyecto; además, cuando el Ayuntamiento de València valoró la posibilidad de restaurarlo, se creía que el plan de regeneración de la zona dunar estaría terminado en 2021, lo que tampoco se ha producido, de manera que ahora se considera que no es prudente para el Ayuntamiento invertir en el búnker hasta que se concluya dicho plan de regeneración.

Siendo conscientes de estos condicionantes, esta institución destaca la importancia de estrechar la colaboración y el trabajo en equipo entre el referido Ministerio y el Ayuntamiento de València para desbloquear esta situación y evitar que siga degradándose este bien de relevancia local.

El Ayuntamiento de València aceptó la recomendación de la nueva [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100319](#), de 15/05/2021, de que se incrementara la coordinación y el trabajo conjunto entre los distintos servicios municipales y el Ministerio para la Transición Ecológica y el Reto Demográfico con la finalidad de desbloquear la situación actual y mejorar lo antes posible la protección del Búnker del Saler.

Por otra parte, los hechos denunciados en la queja nº 2100256, relativos al estado de conservación del Castillo y del Solar de la Antigua Ciudad de Xàtiva, ambos inmuebles declarados bien de interés cultural, ya justificaron que, en el pasado, dirigiéramos nuestras recomendaciones a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Xàtiva en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1500024](#), de 03/08/2015, y en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1603873](#), de 19/01/2017.

Lamentablemente, las actuaciones realizadas y proyectadas, indicadas en los informes remitidos por la Conselleria y el Ayuntamiento, no han sido suficientes para solucionar los problemas planteados por la asociación autora de la queja.

El defensor es consciente de que la falta de medios condiciona la protección de nuestros inmuebles más relevantes. En muchas ocasiones, las partidas presupuestarias no son suficientes para adoptar con rapidez las medidas de protección que requieren. No



obstante, en el caso que nos ocupa, a pesar del dilatado periodo de tiempo transcurrido desde nuestra primera resolución emitida el 03/08/2015, todavía no se han adoptado algunas de las medidas de protección necesarias, que, además, no requieren de importantes cantidades de dinero.

Sin embargo, tras dirigir a la Conselleria y al Ayuntamiento la nueva [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100256](#), de 21/06/2021, ninguna de las dos administraciones aceptó la recomendación de que, de forma conjunta y coordinada, y teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido, se acelere el cumplimiento real y efectivo de nuestras recomendaciones emitidas el 03/08/2015 y el 19/01/2017, estableciendo un calendario de ejecución de los trabajos pendientes para evitar retrasos injustificados o dilaciones indebidas.

Por último, cabe destacar la queja nº 2100905, en la que se denunciaba el deterioro de los puentes históricos de la ciudad de València, declarados como bien de relevancia local.

El problema planteado en esta queja ha dado lugar a cuatro recomendaciones sucesivas por parte de esta institución, emitidas en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1319083](#), de 15/05/2014; la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1411879](#), de 10/06/2015; la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1600865](#), de 01/12/2016; y la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1717202](#), de 06/02/2018. A pesar de que el Ayuntamiento de València aceptó formalmente las recomendaciones, el deterioro de los puentes históricos de València sigue siendo relevante, tal y como ha acreditado el autor de la queja.

El Servicio de Patrimonio Histórico y Artístico ha informado que no cuenta con personal ni con el presupuesto necesario para hacerse cargo de los trabajos de limpieza, mejora de la conservación y retirada de los elementos impropios anclados sobre los puentes.

Como ya hemos reiterado en numerosas ocasiones, esta institución es consciente de los retrasos que se pueden producir en la protección del patrimonio cultural debido a las limitaciones presupuestarias. Sin embargo, en este caso, nuestra primera recomendación se emitió, hace más de siete años, tiempo más que suficiente para haber aprobado la necesaria partida presupuestaria que permitiera mejorar la conservación de los puentes históricos de València.

El Ayuntamiento de València no aceptó la recomendación de la nueva [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100905](#), de 06/07/2021, de que cumpla nuestras anteriores recomendaciones, que se remontan al 15/05/2014, y que habilite la necesaria partida presupuestaria que permita disponer de los medios económicos y personales suficientes para mejorar la conservación y protección de los puentes históricos de València, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido.

### **3.5.3 Régimen jurídico**

En este apartado damos cuenta de las quejas que tienen por objeto la falta de respuesta a los escritos o peticiones planteados por los ciudadanos o se refieren a diversos incumplimientos del régimen jurídico que les resulta de aplicación.

Así, por ejemplo, el autor de la queja nº 2102321, denunciaba la falta de respuesta de Presidencia de la Generalitat Valenciana y la Conselleria de Participación,

Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática a un escrito presentado el 16/06/2021, en el que exponía el incumplimiento de la disposición adicional segunda del Decreto-ley 6/2021, de 1 de abril, del Consell, de medidas urgentes en materia económico-administrativa para la ejecución de actuaciones financiadas por instrumentos europeos para apoyar la recuperación de la crisis consecuencia de la Covid-19, que se refiere a la racionalización de disposiciones relativas a la ordenación de la actividad administrativa, a saber:

1. En el plazo de dos meses desde la entrada en vigor de este decreto ley, cada departamento del Consell aprobará, mediante orden de su titular que se publicará en el «Diari Oficial de la Generalitat Valenciana», y no tendrá la condición de disposición reglamentaria, una relación completa de todas las circulares, instrucciones, resoluciones o cualesquiera otras disposiciones que hayan sido dictadas por alguno de los órganos de su departamento, sea cual sea su forma y denominación y hayan sido o no objeto de publicación, con rango inferior al de orden de conselleria y que tengan por objeto ordenar la gestión administrativa en relación a los requisitos, procedimientos, plazos, informes, trámites o cualquier otro aspecto de la actuación de la Administración en las materias de su competencia.

Todas las disposiciones del rango y características señaladas que no se incluyan en esta relación, quedarán automáticamente sin efecto una vez transcurrido el mencionado plazo de dos meses.

2. En el plazo de un mes desde la publicación de la orden prevista en el apartado anterior, cada departamento formará un catálogo con las disposiciones incluidas en ella, agrupadas por materias, que se aprobará mediante resolución de la subsecretaría. El catálogo contendrá el texto vigente íntegro de cada disposición, así como la autoridad de la cual procede y la fecha en que se dictó, y en su caso la de las modificaciones posteriores.

Este catálogo se publicará para general conocimiento en la página web de cada departamento y en el portal de la transparencia de la Generalitat. La inclusión de las disposiciones en el mismo no afectará la capacidad de cada órgano para modificar, derogar dejar sin efecto o sustituir las que sean de su competencia.

Finalizada la correspondiente investigación, Presidencia de la Generalitat Valenciana y la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática aceptaron la recomendación de nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 08/10/2021, consistente en que, en el ámbito de sus respectivas competencias y de forma coordinada, adoptaran con urgencia todas las medidas necesarias para conseguir que todos los departamentos del Consell publiquen en sus páginas web y en el Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana, tanto la orden como los catálogos exigidos por la disposición adicional segunda del citado Decreto-ley 6/2021, y que revisen y actualicen este catálogo con una periodicidad mínima mensual, y mantengan permanentemente actualizados los textos publicados.

Por otra parte, en la queja nº 2101557, planteada contra la entidad Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), se detallaba la falta de respuesta a los escritos presentados con fechas 12/03/2021 y 24/03/2021, en los que los funcionarios afectados solicitaban una rectificación de los hechos falsos que se les atribuyen en el documental producido por dicha entidad *Las chicas no pierden el tren*, con motivo de la celebración del Día de la Mujer.

Cuando la publicación de informaciones erróneas o inexactas lesiona el honor de unas personas, estas tienen a su disposición el ejercicio de la acción de rectificación, regulada en la Ley Orgánica 2/1984, de 26 de marzo, en cuyo artículo 1 se reconoce que toda persona, natural o jurídica, tiene derecho a rectificar la información difundida, por cualquier medio de comunicación social, de hechos que le aludan, que considere inexactos y cuya divulgación pueda causarle perjuicio.

El derecho de rectificación, además de actuar como garantía del derecho al honor, también actúa como refuerzo, y no como límite, del derecho a la información entendido en sentido amplio.

La Sentencia del Tribunal Constitucional (STC) 51/2007, de 12 de marzo, establece en su Fundamento Jurídico 8 que el derecho de rectificación actúa, por un lado, como un «derecho subjetivo que funciona como instrumento previo al ejercicio de acciones para la defensa del patrimonio moral de la persona y, por otro, como un complemento de la garantía de la libre formación de la opinión pública».

Los autores de la queja redactaron un texto de rectificación que incluyeron en la solicitud presentada con fecha 12/03/2021 para que la entidad FGV lo distribuyera por los mismos medios y cauces por los que había difundido el documental o cortometraje.

Sin embargo, a pesar de haberlo requerido esta institución en dos ocasiones, el 14/05/2021 y el 20/08/2021, FGV no ha informado sobre las medidas adoptadas para la publicación o difusión íntegra del texto de rectificación, solicitada el 12/03/2021, con relevancia semejante a aquella en que se publicó o difundió el documental que se rectifica, sin comentarios ni apostillas (artículo 3 de la Ley Orgánica 2/1984, de 26 de marzo, reguladora del derecho de rectificación).

Por otra parte, si bien es cierto que se publicó un aviso informativo en la página web de FGV y en portal del Gabinete de Comunicación de la Generalitat Valenciana y que se publicará también en el portal del empleado de FGV, advirtiendo de que FGV no se hace responsable del contenido de las manifestaciones realizadas por las personas intervinientes en el cortometraje, no lo es menos que la repercusión de dicho aviso es muy limitada: lo más adecuado para garantizar su general conocimiento es que dicho aviso se inserte en el propio cortometraje, como parte inseparable de este.

Al tiempo de redactar el presente *Informe anual 2021*, todavía no hemos recibido la preceptiva respuesta de FGV a la recomendación de nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 11/11/2021, consistente en que se publique o difunda íntegramente el texto de rectificación solicitado por los autores de la queja con fecha 12/03/2021, con relevancia semejante y en los mismos medios o canales de comunicación, incluidas las redes sociales, páginas web, foros, etc., en que se publicó o difundió el documental que se rectifica, sin comentarios ni apostillas.

La falta de respuesta a las peticiones a la Administración que expone la ciudadanía continúa siendo, un año más, uno de los principales motivos de reclamación al Síndic de Greuges. La demora en ofrecer una respuesta a los escritos presentados y a las solicitudes formuladas constituye un tema transversal, que se produce en todos los sectores de la actividad administrativa y con ocasión de la actuación de las diferentes administraciones, tanto autonómicas como locales.

Es habitual, por ello, que los expedientes de queja se inicien con el escrito de un ciudadano que, tras exponer el problema que padece, nos indica que se ha dirigido a la administración competente relatando su reclamación con la finalidad de obtener una solución, pero no ha obtenido ninguna contestación.

El silencio de la Administración constituye, en este sentido, un problema estructural en nuestra comunidad autónoma y genera una honda sensación de frustración e indefensión en la ciudadanía.

La vulneración del derecho constitucional de petición (artículo 29 de la Constitución Española) ha sido objeto, en consecuencia, del análisis del defensor en diversas resoluciones. En efecto, es importante recordar que el citado precepto constitucional reconoce a los españoles «el derecho de petición individual y colectiva, por escrito, en la forma y con los efectos que determine la ley».

Una vez admitida a trámite una petición, la autoridad u órgano competente está obligado a contestar y a notificar la contestación en el plazo máximo de tres meses a contar desde la fecha de su presentación, indicando, «al menos, los términos en los que la petición ha sido tomada en consideración por parte de la autoridad u órgano competente e incorporará las razones y motivos por los que se acuerda acceder a la petición o no hacerlo» (artículo 11 de la Ley Orgánica 4/2001).

En este sentido, resulta preciso recordar que la presentación de escritos por los ciudadanos debe, en todo caso, interpretarse integrados como mínimo en el ejercicio del Derecho de petición anteriormente analizado, que funciona de este modo como norma de cierre del sistema, generando en la Administración Pública la obligación de resolver de manera motivada la petición del ciudadano.

Aunque, como indicamos, son muchos los casos que ejemplifican este vicio de actuación de las administraciones, puede servir de ejemplo la queja nº 2102506, en la que el ciudadano manifestaba en fecha 30/07/2021 su reclamación por la demora que se venía produciendo a la hora de tramitar y resolver un procedimiento de solicitud de licencia de obras formulada ante el Ayuntamiento de Crevillent el 01/08/2020.

En el informe emitido, la administración aducía que el interesado podía entender como desestimada su solicitud una vez que había transcurrido el plazo establecido para resolver la licencia sin que hubiera sido resuelta.

Ante este argumento, en la [Resolución de consideraciones](#), de 29/09/2021, recordamos, nuevamente, que la institución del silencio administrativo nació como un mecanismo de defensa de los derechos de los ciudadanos frente a la situación en la que les sitúa la falta de respuesta de la administración, y les permite —a través de una ficción jurídica— entender que se les ha concedido su solicitud o, por el contrario, acceder a los recursos que resulten pertinentes, cuando el sentido del silencio es negativo y se entiende rechazada su petición, como ocurre en este caso.

Consecuencia de ello es que el silencio en ningún caso puede ser considerado ni como una forma normal de funcionamiento de la Administración ni como una vía para entender decaída la obligación que le corresponde de resolver, expresa y motivadamente, las peticiones que le formule la ciudadanía.

En este tipo de supuestos, el defensor viene recordando a las administraciones que la obligación de emitir una respuesta, además de ser consecuencia de lo previsto en el artículo 21 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones, es una exigencia derivada del reconocimiento del derecho a una buena administración, del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Lo que no cabe en ningún caso es que, ante una petición formulada por la persona interesada conforme a los requisitos exigidos legalmente, la Administración no ofrezca una resolución o la emita sin la justificación adecuada que permita a la persona solicitante comprender los motivos por los que se ha adoptado la citada resolución.

En el caso analizado, formulamos al Ayuntamiento de Crevillent el recordatorio de sus deberes legales a la hora de dar respuesta al ciudadano, así como la recomendación de que «adopte cuantas medidas organizativas y de dotación de medios personales y materiales resulten precisas para evitar que vuelvan a reproducirse dilaciones a la hora de tramitar y resolver las peticiones que formulen los ciudadanos, como las ocurridas en este caso».

Asimismo, le recomendamos que procediera, «si no lo hubiera hecho ya, a impulsar la tramitación y resolución de la solicitud de licencia de obras formulada por el promotor del expediente de queja en fecha 01/08/2020».

El Síndic dictó la [Resolución de cierre](#), de 10/12/2021, sin haber obtenido una respuesta del Ayuntamiento de Crevillent sobre su posicionamiento respecto a las recomendaciones emitidas, tal y como era preceptivo.

Finalmente, y en relación con este elenco de cuestiones suscitadas por el deber de dar respuesta a los escritos de los interesados, el análisis de las reclamaciones presentadas por la ciudadanía valenciana nos ha permitido intervenir en supuestos en los que, si bien la administración daba una respuesta expresa a la solicitud formulada, esta no presentaba la debida motivación.

En este sentido, y ahondando en lo expuesto previamente sobre el derecho a una buena administración, hemos recordado a las administraciones públicas valencianas que dicho derecho no implica tan sólo obtener una respuesta, sino también que esta se encuentre debidamente motivada, exponiendo al ciudadano el razonamiento que lleva a adoptarla, de modo que pueda conocer dichas razones y, si discrepa de ellas, pueda construir las acciones de defensa que considere pertinentes.

Como hemos expuesto en nuestras resoluciones:

la motivación pasa de ser un mero requisito formal a convertirse en una garantía de primer orden del ciudadano, un medio técnico de control de la causa del acto. Por ello, se trata de un requisito de fondo. La motivación no se cumple con cualquier fórmula convencional, esta ha de ser suficiente, esto es, ha de dar razón plena del proceso lógico y jurídico que ha determinado la decisión.

Como ejemplo de este tipo de expediente exponemos la queja nº 2102099, en la que la ciudadana manifestaba que, ante la denuncia formulada por un agente de la Policía Local del Ayuntamiento de Alicante, había presentado un escrito el 23/02/2021 ante la citada administración local, denunciando el trato desconsiderado recibido de una de las agentes actuantes y solicitando la realización de un acto de mediación entre ambas para aclarar lo ocurrido.

La interesada expuso en su escrito que, como única respuesta, recibió la resolución del expediente sancionador por comisión de la infracción de tráfico, mediante un modelo genérico en el que no se mencionaba la solicitud formulada ni se realizaban consideraciones concretas sobre los motivos que se estimaron concurrentes para denegar su práctica.

En la [Resolución de consideraciones](#), de 24/09/2021, recomendamos al Ayuntamiento de Alicante:

revisar de oficio la resolución emitida en el procedimiento sancionador de referencia, retrotrayendo las actuaciones y dando respuesta expresa y motivada a la solicitud de la práctica de la prueba de reunión / careo con la agente actuante, decidiendo lo que

proceda conforme a Derecho y notificándole dicha resolución, con indicación de los recursos que pudiera ejercer contra dicha decisión.

El 18/11/2021, dictamos la [Resolución de cierre](#), sin que pudiéramos considerar que el Ayuntamiento de Alicante hubiera aceptado nuestra recomendación.

En relación con la materia de Régimen jurídico, queremos destacar, asimismo, aquellos expedientes en los que hemos tenido la oportunidad de analizar la tramitación de las denuncias formuladas por los particulares y las decisiones adoptadas por la Administración sobre ellas, así como la posibilidad de que la Administración considerara al denunciante como interesado en el procedimiento instruido a resultas de la denuncia.

El análisis de las reclamaciones de la ciudadanía en materia de tramitación de las denuncias formuladas permitió que el defensor detectase que, en muchos casos, la decisión de no abrir un expediente sancionador no se instrumentaba a través de una resolución específicamente adoptada al efecto, sino que únicamente se dictaba la resolución en el caso de acordarse la apertura del expediente sancionador.

Al respecto, en nuestras resoluciones hemos expuesto a las administraciones concernidas que la presentación de una denuncia sobre unos hechos que el denunciante considera que podrían constituir una infracción debe incitar la actuación investigadora de la Administración y la adopción de una decisión, dentro del ejercicio de la potestad sancionadora que le corresponde, sobre la pertinencia de iniciar o no un expediente sancionador.

Con todo, esta institución no entró a valorar si en cada uno de los expedientes debió iniciarse el expediente sancionador y cuál debió ser, en caso afirmativo, la resolución adoptada. La cuestión analizada radicó en el trámite que la Administración debe dar a la denuncia presentada y la necesidad de adoptar una decisión motivada, ya sea de archivo de la denuncia, ya sea de apertura de un expediente sancionador.

En estos expedientes de queja, en general, también se analizó como cuestión íntimamente vinculada la posición que le corresponde al denunciante en relación con el acceso y, especialmente, la notificación de la decisión o decisiones que se adopten en relación con la denuncia interpuesta.

En las resoluciones emitidas, tras partir del hecho incontestable de que el artículo 62.5 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones establece que la presentación de la denuncia no confiere «por sí sola» al denunciante la condición de interesado en el procedimiento, hemos destacado que, no obstante, la norma no excluye esta posibilidad: el denunciante, en virtud de otras circunstancias, pueda ser titular de un derecho o de un interés legítimo que se pueda ver afectado por la decisión que se tome en dicho procedimiento, en el sentido del artículo 4 de la propia Ley 39/2015. Expresado en otros términos, será la presencia o ausencia de alguna de las circunstancias que prevé el artículo 4 de la Ley 39/2015 lo que confiera al denunciante la condición de interesado en el procedimiento, y no la mera presentación de la denuncia.

Como ejemplo de nuestra postura ante esta cuestión, destacamos la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2100592](#), de 07/09/2021, relativa a la reclamación que el interesado expuso ante las molestias que padecía en su domicilio, en la ciudad de València, como consecuencia del comportamiento incívico de unos vecinos y, fundamentalmente, de los ruidos que generaban. Tramitado el expediente, y tras la aceptación parcial de nuestras recomendaciones por parte del Ayuntamiento de



València, que no reconoció como interesado al autor de la queja, cerramos nuestro expediente el 07/12/2021.

La misma casuística se refleja en la queja nº 2100110, en la que la interesada exponía su reclamación por la falta de respuesta que se venía produciendo respecto del escrito presentando ante el Ayuntamiento de Alicante, en el que denunciaba la colocación irregular de contenedores de recogida de ropa en determinados puntos de la ciudad y, con ello, la falta de información suficiente sobre las actuaciones municipales arbitradas para reaccionar frente a los incumplimientos. Esta institución emitió la [Resolución de consideraciones](#), de 09/04/2021, y el Ayuntamiento aceptó nuestras recomendaciones, con lo que el Síndic cerró la queja el 19/05/2021.

A mayor abundamiento, hemos entendido, asimismo, que esta condición de interesado se puede predicar no sólo en aquellos casos en los que la Administración acuerda la iniciación de un procedimiento sancionador, sino también en los casos en los que se acuerda el archivo de la denuncia.

Como expusimos en la [Resolución de consideraciones de la queja nº 1904567](#), de 30/08/2021, dirigida al Ayuntamiento de València y relativa al trámite dado por la citada administración local a una denuncia por ejercicio sin licencia de actividad, un denunciante puede ostentar la condición de interesado, no por el mero hecho de la presentación de la denuncia, sino por ser titular del interés de que se desarrolle una actividad de investigación y comprobación a fin de constatar si se ha producido una conducta irregular que merezca una respuesta en el marco de atribuciones del órgano competente para sancionar. Pretensión que se concreta, entre otras cuestiones, en la comprobación de la existencia de un ejercicio de una actividad sin licencia, como era el caso planteado en este expediente de queja.

Consideramos, tal y como expone la jurisprudencia del Tribunal Supremo que se citaba en nuestra Resolución de consideraciones, que, si el denunciante tiene legitimación para impugnar el archivo del procedimiento sancionador, ello requiere, lógicamente, que previamente se le notifique dicha decisión de archivo.

En consecuencia, en este expediente recomendamos al Ayuntamiento de València que desarrollase «todas las actuaciones de inspección y control a su alcance para contrastar la realidad de los hechos denunciados por el promotor del expediente de queja en relación con el posible ejercicio, sin la licencia o autorización requerida, de la actividad de referencia con anterioridad a la concesión de la licencia el día 24 de abril de 2021».

Asimismo, recomendamos que, «a resultas de los resultados obtenidos, y si no lo hubiera hecho ya y no hubieren prescrito las acciones sancionadoras correspondientes, adopte una resolución motivada en relación con los sucesivos escritos de denuncia del interesado, ya sea de archivo, ya sea de inicio del procedimiento sancionador, según corresponda a la vista de la normativa aplicable, notificando al promotor del expediente la resolución que se adopte».

El defensor resolvió cerrar la queja el 26/01/2022, sin que pudiéramos considerar que la Administración hubiera aceptado las recomendaciones emitidas.

Por otra parte, una ciudadana se quejaba de que en fecha 08/03/2021 había solicitado la inscripción en el Registro de Uniones de Hecho de la Comunitat Valenciana. El día

12/05/2021 telefoneó para pedir información sobre la tramitación del procedimiento y le contestaron que en ese momento estaban registrando las solicitudes presentadas en noviembre de 2020. Hasta el momento de acudir al Síndic, el 12/05/2021, no había recibido respuesta alguna a su solicitud.

En la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2101572](#), de 05/10/2021, recomendamos a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que, en aplicación del deber que se extrae del artículo 3 de la Ley 5/2012, de 15 de octubre, de las Uniones de Hecho Formalizadas de la Comunitat Valenciana, procediera urgentemente a tramitar y resolver la solicitud de inscripción presentada por la autora de la queja ante la referida Conselleria.

Tras recibir el informe de la Conselleria, en el que aceptaba la recomendación del Síndic, procedimos a cerrar la queja el 09/12/2021.



## 3.6 Servicios públicos locales, tráfico y urbanismo

### 3.6.1 Servicios públicos locales

#### Servicios públicos locales prestados en régimen de gestión indirecta

En relación con la prestación de servicios públicos por parte de las entidades locales en el ejercicio de sus competencias, a lo largo del año 2021 hemos tenido la oportunidad de analizar y reflexionar sobre las garantías que se reconocen a los administrados cuando aquellos servicios son prestados, en régimen de gestión indirecta, por empresas concesionarias.

Como es sabido, las normas administrativas y, de manera especial, la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, reconocen a la ciudadanía todo un elenco de derechos y garantías en sus relaciones con las administraciones públicas, que viene a reforzar su derecho de defensa en caso de producirse una actuación irregular de aquellas.

Sin embargo, diversos expedientes de queja nos permitieron advertir que dichos derechos y garantías, en ocasiones, podían sufrir un menoscabo cuando la prestación de los servicios era llevada a cabo, no directamente por la administración titular de la competencia, sino por una empresa adjudicataria de la misma.

Como ejemplo de la posición del Síndic respecto a esta casuística destacamos la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2001750](#), de 10/05/2021, en la que señalábamos que:

(...) esta institución considera (...) que el mecanismo de gestión que se elija para ejercer las competencias, no puede implicar ni una merma en las obligaciones de la administración, de quien depende la correcta prestación de aquella, ni una reducción de los derechos y garantías que corresponden a los ciudadanos. La denominada «huida del derecho administrativo», en post de una mayor agilidad y eficiencia en la gestión, no debe llevar aparejada sin embargo la consecuencia de que las personas vean frustradas sus legítimas expectativas en la correcta gestión de los asuntos públicos, ni una limitación de los derechos que le asisten. La «huida del derecho administrativo» no puede conllevar, en resumidas cuentas, una huida de las garantías propias de este.

Asimismo, en la citada resolución se hacía constar que:

(...) una de las principales novedades de la Leyes 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de Régimen Jurídico del Sector Público, fue la de incluir en sus respectivos ámbitos subjetivos de aplicación a las entidades de derecho privado vinculadas o dependientes de las Administraciones Públicas (artículos 2 de las respectivas leyes), «en todo caso, cuando ejerzan potestades administrativas».

Especialmente importante consideramos que resulta destacar que el artículo 2 de la citada Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público establece expresamente que estas entidades «quedarán sujetas (...), en particular a los principios previstos en el artículo 3».

Debemos recordar, en este sentido, que el citado artículo 3 prescribe que las administraciones públicas deberán respetar en su actuación, entre otros, los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a los mismos; participación, objetividad y transparencia de la actuación administrativa; racionalización y agilidad de los procedimientos administrativos y de las actividades

materiales de gestión; buena fe, confianza legítima y lealtad institucional y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados.

A consecuencia de lo anterior, recordamos al Ayuntamiento de València, que es la administración titular de la competencia, su obligación de garantizar el respeto de los derechos básicos de los administrados en sus relaciones con las administraciones públicas, también cuando esos servicios sean prestados en régimen de gestión indirecta; y, en especial, la obligación de dar respuesta a los escritos presentados por los ciudadanos y la obligación de adoptar resoluciones expresas y motivadas respecto de sus peticiones.

Por tanto, recomendamos al Ayuntamiento que adoptase las medidas precisas para garantizar el correcto funcionamiento de la empresa municipal AUMSA y, en particular, que impulsase la tramitación de los expedientes de formalización de los contratos de compra-venta por ejercicio de su opción de compra y se le ofreciese a la promotora del expediente una respuesta motivada y completa respecto de todas las cuestiones planteadas en sus escritos.

Recibido el informe del Ayuntamiento de València, procedimos a cerrar el expediente de la queja, sin que la Administración hubiese aceptado la recomendación que le dirigimos.

Asimismo, cabe reseñar la queja nº 2100179, relativa a la falta de respuesta de la empresa concesionaria del servicio de suministro de agua potable del Ayuntamiento de València, en la que el defensor emitió la [Resolución de consideraciones](#), de 30/08/2021, recomendando a la citada administración local y a EMIVASA que:

en cuanto empresa concesionaria de la prestación del servicio de suministro de agua potable en la ciudad de València (...), de forma coordinada y en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten las medidas técnicas y organizativas precisas para mejorar el sistema de comunicación con los usuarios y garantizar que los escritos y reclamaciones que presenten los mismos sean contestados a través de medios que garanticen la constancia de su contenido y, en todo caso, respetando la elección de una respuesta escrita, efectuada por el interesado.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre de la queja de fecha 28/10/2021.

### **Medio ambiente local y contaminación acústica**

Por otra parte, en materia de prevención frente a la contaminación acústica, estimamos oportuno destacar aquellos expedientes cuyos promotores nos exponen las molestias que padecen como consecuencia del comportamiento incívico de otros ciudadanos y la inactividad de la administración a la hora de intervenir y ejercer sus competencias en materia de inspección y control de dichas actuaciones.

Como ejemplo de estos expedientes, señalamos la queja nº 2101667, en la que su autor exponía su reclamación por las molestias que soportaba, injustamente, a consecuencia del comportamiento incívico del vecino que reside en el piso situado sobre su vivienda en el municipio de Carcaixent.

Tramitado el expediente de queja, emitimos la [Resolución de consideraciones](#), de 16/08/2021, en la que recordamos que el artículo 47 (Comportamiento de los ciudadanos) de la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de protección contra la contaminación acústica, prescribe que «la generación de ruidos y vibraciones producidos por la actividad directa de las personas, animales domésticos y aparatos domésticos o

musicales en la vía pública, espacios públicos y en el interior de los edificios deberá mantenerse dentro de los límites que exige la convivencia ciudadana y la presente Ley».

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Carcaixent que constatare la realidad de las molestias denunciadas por el interesado y, en el caso de ser ciertas, adoptase las medidas precisas para erradicarlas y lograr el pleno respeto de los derechos del promotor de la queja y de los demás vecinos afectados.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre](#) el 27/01/2022, sin haber recibido, tal y como era preceptivo, el informe de la administración en el que expusiese su posicionamiento respecto de las recomendaciones emitidas por el defensor.

Han sido numerosos los expedientes de queja tramitados a lo largo del año 2021 en los que el defensor analizó las molestias sufridas por la ciudadanía causadas por los animales con los que convivimos en nuestras ciudades y pueblos.

Cabe reseñar la queja nº 2102269, referida a las molestias padecidas por la persona afectada a causa de la proliferación de colonias de gatos en el barrio en el que reside, en el municipio de Guardamar del Segura.

Tramitado el expediente, en nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 15/11/2021, recomendamos al Ayuntamiento de Guardamar del Segura que, si no lo hubiera hecho ya, procediera «a la mayor brevedad posible a dar una respuesta expresa y motivada al escrito presentado por la persona interesada en fecha 09/04/2021, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones que se hubieran planteado en el mismo; notificando a la interesada dicha resolución».

La aceptación de las recomendaciones emitidas determinó la [Resolución de cierre](#), de 10/01/2022.

## Obras Públicas

En el expediente de queja 2100770 analizamos la reclamación del interesado sobre la falta de ejecución del desdoblamiento peatonal de un puente sobre la AP7, que conecta la urbanización de Lomas de Cabo Roig y limítrofes (con una población aproximada de 5.000 habitantes) con el resto de Orihuela Costa, así como los problemas de seguridad que existen para sus usuarios hasta que se acometan dichas obras.

El promotor del expediente explicaba en su queja que:

este puente está situado en la calle Cabo Creus y cruza la Autopista AP-7, Alicante-Cartagena, en el PK 765+550, de la red viaria primera del PGMOU de Orihuela. Tiene actualmente un sólo carril de circulación en cada sentido y no cuenta con aceras para el paso de peatones, con lo que estos se ven obligados a caminar por una franja de apenas 40 cm de anchura, poniendo así en serio riesgo su integridad.

Del informe remitido por el Ayuntamiento de Orihuela se apreciaba que habían procedido a declarar la caducidad y resolver la ejecución del Programa de Desarrollo de la Actuación Integrada de referencia a la mercantil a la que fue adjudicada, por incumplimiento de sus obligaciones contractuales esenciales.

Esta institución valoró positivamente la información suministrada por la Administración, en la medida en la que ponía de manifiesto que el Ayuntamiento de Orihuela había

retomado la tramitación de este asunto y había adoptado medidas tendentes a darle una solución, atendiendo de este modo la reclamación expresada por el interesado.

No obstante, consideramos que era preciso tener en cuenta que, más allá de exponer la decisión adoptada, la citada Administración local no ofrecía ninguna información sobre las medidas que iban a ser implementadas para impulsar la ejecución de las obras de acondicionamiento del desdoblamiento peatonal en el puente de referencia ni sobre las medidas que, hasta que se ejecute el desdoblamiento, se iban a adoptar para evaluar los riesgos que existen para los peatones que usan dicho puente en la actualidad.

Así pues, en la [Resolución de consideraciones](#), de 09/11/2021, recomendamos al Ayuntamiento de Orihuela que adoptase, «de acuerdo con la normativa que resulte de aplicación, las medidas precisas para impulsar y lograr la pronta ejecución efectiva de los trabajos de desdoblamiento peatonal en el puente de referencia».

Asimismo, recomendamos a la citada administración local que, «entretanto, adopte las medidas que resulten precisas para evaluar los riesgos que pueden derivarse para la seguridad de los peatones que utilicen el citado puente y, en el marco de sus competencias, adopte las medidas protectoras y /o aseguradoras que resulten pertinentes respecto de los peligros que resulten acreditados».

A fecha de redacción del presente *Informe anual 2021*, la queja continuaba en trámite, pendiente del informe de la administración en el que exponga su posición sobre las recomendaciones que le han sido formuladas por el Síndic de Greuges.

### **Queja de oficio 18/2020 (nº 2001429). Hundimiento de vía pública en Callosa del Segura**

Las noticias aparecidas en un medio de comunicación sobre los desperfectos que presentaba una vía pública de la localidad de Callosa del Segura y el riesgo de que se produjera su hundimiento, afectando a las viviendas y a las personas que en ella residen, motivó la apertura de la queja de oficio nº 2001429 el 27/05/2020. En la tramitación del expediente, esta institución solicitó informes al Ayuntamiento de Callosa del Segura, a la Diputación Provincial de Alicante, a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad, a la de Justicia, Interior y Administración Pública, y a la de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

Tras diversos requerimientos de la información solicitada, a lo largo de 2021 recibimos todos los informes solicitados a excepción del preceptivo del Ayuntamiento de Callosa del Segura. A fecha de cierre de este *Informe anual 2021*, la queja continuaba en trámite.

### **3.6.2 Servicio de transporte y tráfico**

#### **Queja de oficio 3/2021 (nº 2100126). Colapso en la tramitación del Bono *EMT Amb Tu* del Ayuntamiento de València**

En 2016 se puso en marcha una nueva modalidad de Bono de viaje en la Empresa Municipal de Transportes (EMT) de València: el Bono *EMT Amb Tu*, cuyo objetivo era mejorar sensiblemente el coste del trayecto en las líneas de la citada empresa pública municipal a las personas más vulnerables por su situación socioeconómica.

Tras varios años en funcionamiento, el 27/11/2020 la Junta de Gobierno Local del Ayuntamiento de València acordó que, para acceder al citado bono en el año 2021, todos los usuarios —los que renovaban y los que se daban de alta— deberían acreditar previamente las circunstancias que justifican su derecho a este descuento, aportando la documentación requerida de manera presencial en las propias juntas municipales de distrito de sus domicilios, previa cita telemática a realizar entre el 1 y el 31 de diciembre de 2020.

Según publicaron distintos medios de comunicación, de los cerca de 23.000 usuarios de dicho bono, sólo unos 2.000 pudieron cumplimentar en el mes de diciembre los requisitos, y en ese momento el resto de potenciales usuarios se encontraba intentando conseguir una cita en sus respectivas juntas municipales para acceder al bono; por lo que no pudieron disfrutarlo al iniciarse el año 2021, dada la premura con que se anunciaron las nuevas exigencias.

Ante esta situación que perjudicaba a muchas personas, el 21/01/2021 se acordó la apertura de la queja de oficio nº 2100126, dirigida a conocer con detalle la tramitación de la obtención y de renovación del Bono *EMT Amb Tu* iniciado ya el 2021, y qué medidas se habían adoptado para agilizar la gestión de dicho título y las repercusiones en las personas beneficiarias.

El Ayuntamiento de València informó a esta institución que, con el acuerdo adoptado a finales de noviembre, el título *EMT Amb Tu* había sufrido una variación importante. A partir de 2021 se ampliaba la cobertura para llegar a más personas, por ejemplo, eliminando el requisito de estar en situación de desempleo. Además, se simplificaban mucho los trámites y los controles, ya que únicamente se tenían en cuenta los datos de renta y que la persona estuviera empadronada en la ciudad de València.

Para recoger el carné se exigía solicitar cita previa en la junta municipal de distrito correspondiente al domicilio, previa presentación de la solicitud y documentación acreditativa, como todos los años. Pero para el año 2021, y ahí residió el origen del problema, se exigió a las personas que ya tuvieran dicho bono en 2020 que volvieran a demostrar su derecho de forma presencial. Si no lo renovaban antes de fin de año, los carnés serían anulados a partir del 1 de enero de 2021.

De los informes remitidos desde el Ayuntamiento de València, tanto del Servicio de Participación Ciudadana como del Servicio de Movilidad Sostenible, también constatamos que gran parte de las personas usuarias del Bono *EMT Amb Tu*, personas vulnerables o con mayores necesidades económicas, se vieron perjudicadas por la decisión acordada el 27/11/2020, apenas un mes antes de finalizar el año.

Resultó evidente la falta de previsión del Ayuntamiento al no sopesar oportunamente las consecuencias de su actuación, lo que provocó que se tuvieran que adoptar medidas extraordinarias en los primeros meses de 2021 para satisfacer en plazos razonables las peticiones de los usuarios, aunque pese a ello las demoras en conseguir el título fueron evidentes.

Tras la queja presentada en enero por esta institución, y los requerimientos de información que planteamos al Ayuntamiento de València sobre nuevas acciones para evitar que la situación de colapso se prolongara en el tiempo, el Ayuntamiento fue adoptando diversas medidas con carácter urgente que fueron paliando las consecuencias de la decisión adoptada.

El 03/06/2021, al comprobar las medidas de choque adoptadas y una mayor agilidad en la emisión del citado bono, procedimos al cierre de esta queja.

Asimismo, queremos también destacar la queja nº 2004018, en el que la interesada exponía una reclamación en relación con el trato recibido al intentar hacer uso del servicio de transporte público, línea 24 del TAM, en el municipio de San Vicente del Raspeig.

La autora de la queja relataba que el día 19/12/2020, a las 18:00 horas, cuando iba a subir a un autobús de la línea 24 del TAM en la ciudad de San Vicente del Raspeig, no se le permitió hacerlo, impidiéndole abonar el trayecto mediante dinero en efectivo, como ella pretendía, e instándole a abandonar el referido autobús.

La interesada denunciaba ante el Síndic el trato dispensado tanto por el conductor del autobús del citado servicio de transporte, como por los agentes de la Policía Local de San Vicente del Raspeig que se personaron en el lugar de los hechos.

Asimismo, exponía que:

(...) la cuestión es que ese día tuve que recorrer siete kilómetros de noche, desde San Vicente a Alicante, con los consiguientes riesgos que ello conlleva. No llevaba más dinero encima, ni tampoco tarjetas, pues me fui a hacer senderismo y por razones de seguridad, llevo el dinero justo para coger el autobús de vuelta a casa, como suele hacer la gente cuando va a la playa, llevar el dinero justo para, en caso de robo, que la cantidad a perder, sea la mínima. No podía regresar en taxi (...).

Tramitado el expediente de queja, emitimos la [Resolución de consideraciones](#), de 14/06/2021, en la que recomendábamos a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad y al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que:

(...) en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten las medidas precisas para que, en casos como el analizado, se garanticen al máximo la vigencia de los principios de servicio efectivo a los ciudadanos; simplicidad, claridad y proximidad a los mismos y eficacia en el cumplimiento de los objetivos fijados, de manera que no se repitan sucesos como el descrito por la interesada en su escrito de queja.

Del mismo modo, recomendamos a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad que procediera a:

(...) clarificar la normativa aplicable al sistema de abono de los títulos de transporte en los servicios públicos que de ella dependan, procediendo para ello a la refundición de las normas aprobadas o a dictar nuevas normas, de manera que se eviten o, cuanto menos, se limiten las controversias que puedan producirse tanto en los operadores encargados de aplicarlas, como en los ciudadanos a quienes se dirigen y deben cumplirlas.

La aceptación de la resolución emitida por el defensor por parte de ambas administraciones determinó el cierre de la queja el 23/08/2021.

### **3.6.3 Urbanismo**

La demora en la reacción frente a las infracciones urbanísticas que son denunciadas por la ciudadanía ha vuelto a constituir una parcela de trabajo importante en los expedientes de queja relativos a urbanismo.

En efecto, son habituales los escritos que nos remite la ciudadanía valenciana en los que nos expone una reclamación por la demora con la que las administraciones locales tramitan, resuelven y/o ejecutan dichas resoluciones en los expedientes incoados en materia de protección de la legalidad urbanística.

A la hora de ejemplificar esta cuestión podemos destacar la queja nº 2102330, en la que el ciudadano exponía la demora que acumulaba la ejecución del acuerdo de demolición adoptado por el Ayuntamiento de Altea a resultas del expediente tramitado como consecuencia de una denuncia.

Tramitado el expediente de queja, emitimos la [Resolución de Consideraciones a la Administración](#), de 01/09/2021, en la que recomendamos a la citada Administración local que adoptase, en el marco de sus competencias, todas las medidas a su alcance para lograr la ejecución efectiva del decreto dictado por ese Ayuntamiento en el expediente urbanístico de referencia, en aras a garantizar la restauración efectiva del orden urbanístico conculcado.

En estos casos, hemos recordado a las administraciones que, aunque en ocasiones no resulte fácil reaccionar con prontitud ante todos los ilícitos urbanísticos que se cometen en un término municipal, sin embargo, si se detecta o se denuncia un incumplimiento de la normativa urbanística, las autoridades locales tienen la obligación de adoptar todas las medidas a su alcance para restablecer con prontitud la legalidad urbanística vulnerada, ya que, de lo contrario, las obras ilegales pueden terminar consolidándose.

Según hemos destacado, la disciplina urbanística trasciende de lo que pudiera considerarse un puro problema de construcciones y licencias a ventilar por los interesados con la Administración; en el urbanismo se encierra, nada más y nada menos, que el equilibrio de las ciudades y del territorio en general; en este sistema se pone en juego nuestro porvenir. Por ello, es un acto muy grave que las normas que se han establecido pensando en la justicia, en la certeza y en el bien común, después, mediante actos injustos, se incumplan.

La aceptación de las recomendaciones emitidas determinó la [Resolución de cierre](#) de la queja, el 21/10/2021.

La demora en resolver la concesión de licencias, certificados y demás autorizaciones urbanísticas, solicitadas a las administraciones locales, también ha sido objeto de análisis por parte del defensor.

En relación con esta cuestión, estimamos que presenta especial interés destacar aquellos expedientes en los cuales la Administración nos exponía que la demora en la resolución de las licencias solicitadas tenía su origen en el retraso padecido a la hora de recibir los informes solicitados a otras administraciones.

Este era el caso que se planteaba en la queja nº 2101635, en la que un ciudadano nos exponía su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Cox a la hora de resolver la solicitud de licencia de obras que había presentado el 04/11/2020.

Tramitado el expediente de queja, el 30/08/2021 emitimos la [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendamos al Ayuntamiento de Cox que resolviese «expresamente, en el sentido que resulte pertinente de acuerdo con la legislación vigente que sea de aplicación y a la vista del contenido del expediente administrativo tramitado, la solicitud de licencia de obras presentada por el interesado en fecha 4 de noviembre de 2020».



Tal y como expusimos en la resolución emitida:

(...) la falta de recepción del informe que se califica de preceptivo, solicitado por el Ayuntamiento de Cox a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad en virtud de lo dispuesto en el PATRICOVA, no exime a la primera administración citada de su deber de impulsar la tramitación del expediente y de resolver. Ello se deriva de la previsión del artículo 22 de la Ley 39/2015, que decidiendo sobre la cuestión no permite acordar una suspensión indefinida del plazo para resolver, como parece aplicar el Ayuntamiento de Cox, sino que es claro al señalar que dicho plazo de suspensión no puede exceder de los tres meses y que, transcurrido dicho plazo, se debe continuar con la tramitación del procedimiento, hasta alcanzar su resolución (nótese el carácter imperativo empleado por el precepto: «proseguirá el procedimiento»).

Por otra parte, es preciso recordar que el artículo 29 (Obligatoriedad de términos y plazos) de la analizada Ley 39/2015 es terminante al indicar que «los términos y plazos establecidos en ésta u otras leyes obligan a las autoridades y personal al servicio de las Administraciones Públicas competentes para la tramitación de los asuntos, así como a los interesados en los mismos».

El 21/10/2021 dictamos la [Resolución de cierre](#), sin haber recibido la preceptiva respuesta del Ayuntamiento de Cox, exponiendo su posición respecto de las recomendaciones emitidas.

### **Deficiente prestación de servicios públicos por falta de urbanización**

El objeto de las quejas recibidas en 2021 respecto a este asunto está relacionado con la deficiente prestación de servicios públicos obligatorios como consecuencia de urbanizaciones inacabadas o mal terminadas que no son recibidas por los ayuntamientos.

### **Queja de oficio 13/2019 (nº 1900748). Deficiencias en la Urbanización Montepinar, Orihuela**

A través de los medios de comunicación, esta institución tuvo conocimiento de las denuncias de los vecinos de la Urbanización Montepinar, de Orihuela, como consecuencia de la falta de recepción de las obras por parte el Ayuntamiento.

El 07/03/2019 el Síndic decidió iniciar la investigación de oficio nº 1900748 a fin de conocer el estado de las infraestructuras y de los servicios en la citada urbanización, así como la existencia de viviendas sin cédula de habitabilidad.

Al tener noticias de que había una asociación de vecinos de la urbanización, le solicitamos, igualmente, información y esta, a su vez, nos solicitó ser parte de la investigación, aportándonos documentación relativa al objeto de la queja.

Finalmente, y a la vista de la documentación aportada por el Ayuntamiento de Orihuela y la Asociación de Vecinos Montepinar, el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 22/06/2021, en la que se recomendaba al Ayuntamiento de Orihuela que ejecutara el soterramiento de las líneas de telefonía, que realizara las conexiones eléctricas que afectan al sector, y que comprobara el estado de las obras de la urbanización y, en su caso, hiciera las reparaciones necesarias.

Además, se recomendaba al Ayuntamiento de Orihuela que diera respuesta a las solicitudes de información formuladas por la Asociación de Vecinos Montepinar.



La queja se cerró el 08/11/2021, sin que el Ayuntamiento de Orihuela aceptara las recomendaciones que le formuló esta institución, al no precisar las medidas concretas encaminadas a darles cumplimiento en el informe que remitió.

Cabe señalar que la Asociación de Vecinos Montepinar presentó una denuncia por los mismos hechos ante la Agencia Valenciana Antifraude, que, al recibir la información y las actuaciones realizadas por el Síndic de Greuges, procedió a inadmitir la denuncia mediante resolución de 03/08/2020.

Asimismo, cabe destacar la queja nº 2102059 de un ciudadano que se dirigió nuevamente al Síndic de Greuges para denunciar el incumplimiento, por parte del Ayuntamiento de Cabanes, de nuestra anterior [Resolución de consideraciones de la queja nº 1810689](#), de 24/01/2019.

(...) estimamos oportuno RECOMENDAR al Ayuntamiento de Cabanes que adopte todas las medidas para sean necesarias para prestar cuanto antes los servicios públicos obligatorios de alumbrado público y limpieza viaria y mejorar el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos en la zona Torre de la Sal, contestando en tiempo y forma a los escritos presentados por el autor de la queja.

Esta institución no puede dejar de recordar que el alumbrado público y la limpieza viaria son unos servicios cuya prestación es obligatoria para todos los ayuntamientos, a tenor de lo preceptuado en el art. 26.1.a de la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases de Régimen Local y el artículo 34.a de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana, y que resultan indispensables para garantizar el derecho a una vivienda digna de las personas (art. 47 de la Constitución Española y art. 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

El art. 18.1.g de la mencionada Ley 7/1985 dispone que los vecinos tienen derecho a exigir la prestación y, en su caso, el establecimiento del correspondiente servicio público, en el supuesto de constituir una competencia municipal propia de carácter obligatorio, como sucede en este caso.

No es justo que los vecinos que tienen su vivienda en la zona de la Torre de la Sal se vean privados indefinidamente de estos servicios públicos de prestación obligatoria porque el urbanizador no ha culminado la ejecución de todas las obras del sector y, en consecuencia, el Ayuntamiento se niegue a recepcionar parcialmente las obras de urbanización ya culminadas.

A estos efectos, el artículo 161.2 de la Ley 5/2014, de 25 de julio, Ley de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de Comunidad Valenciana, permite «la recepción parcial de las obras de urbanización por fases de funcionalidad autónoma».

Respecto a las concretas medidas adoptadas por el Ayuntamiento de Cabanes en cumplimiento de nuestra recomendación de la queja nº 1810689, de 24/01/2019, esta institución no conoce ninguna, puesto que el Ayuntamiento no contestó a nuestro requerimiento de informe de 22/06/2021.

Dicho Ayuntamiento tampoco aceptó expresamente nuestra [Resolución de consideraciones de la queja nº 2102059](#), de 10/09/2021, consistente en que se adopten todas las medidas que sean necesarias, en cumplimiento de nuestras anteriores recomendaciones, entre ellas, la recepción parcial de las obras de urbanización por fases de funcionalidad autónoma, la prestación de los servicios públicos obligatorios de alumbrado público y limpieza viaria y mejorar el servicio de recogida de residuos sólidos urbanos en la zona de la Torre de la Sal.

Por otra parte, en la queja nº 2100695, las personas afectadas denunciaban ante el Ayuntamiento de Mislata las reiteradas inundaciones que sufrían en el garaje comunitario y zaguanes de la comunidad de propietarios por la entrada de aguas pluviales, por la incapacidad de la red de saneamiento pública de evacuar el agua en caso de fuertes lluvias.

Nos encontramos ante un problema que se producía cada vez que se daban precipitaciones fuertes o episodios de *gota fría*. El autor de la queja consideraba que la red de saneamiento pública debía ser modificada porque era insuficiente para recoger las aguas pluviales. Por su parte, el ingeniero técnico municipal, aunque no negaba claramente que el problema fuera la insuficiencia de la red de saneamiento pública, planteaba que fuera la comunidad quien modificara su red interior y creara una nueva acometida a la calle.

El Ayuntamiento de Mislata aceptó nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 03/06/2021, en la que le recomendábamos que se adoptaran todas las medidas necesarias para mejorar el funcionamiento del servicio de recogida de aguas pluviales y evitar las inundaciones en el garaje comunitario y los zaguanes del inmueble, valorando técnicamente las distintas soluciones posibles, el coste económico y la responsabilidad de su ejecución.

### **Retraso en la tramitación de los expedientes relativos a obras ilegales y para la obtención de licencias**

En la queja nº 2100637, se denunciaban las presuntas irregularidades en la ampliación de las instalaciones del Colegio Alemán en València y en las autorizaciones necesarias. El Ayuntamiento de València aceptó nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 28/10/2021, consistente en recomendar que notificara al interesado la resolución del recurso de reposición planteado el 30/12/2020, contra la resolución, de 3 de noviembre de 2020, por la que se modifica la licencia de obras concedida por resolución nº SM-582, de 5 de febrero de 2018, y se da conformidad a la declaración responsable de primera ocupación.

En cuanto al retraso en la obtención de licencias, el autor de la queja nº 2103545, manifestaba que el 25/02/2021 se había dirigido al Ayuntamiento de Chiva para solicitar una licencia de obras, sin haber obtenido ninguna respuesta.

El artículo 240 del Decreto Legislativo 1/2021, de 18 de junio, del Consell, de aprobación del texto refundido de la Ley de ordenación del territorio, urbanismo y paisaje, establece los siguientes plazos de resolución de las licencias de obra:

- a) Las de parcelación o división de terrenos, en el plazo de un mes.
- b) Las licencias que comporten obras mayores de nueva construcción o reforma estructural de entidad equivalente a una nueva construcción o las de derribo, respecto a edificios no catalogados, en el plazo de dos meses.
- c) Las de intervención, que serán cualesquiera obras sujetas a licencia que afecten a edificio catalogado o en trámite de catalogación, en el plazo de tres meses.
- d) El resto de supuestos sujetos a licencia, en el plazo de dos meses.

El Ayuntamiento de Chiva aceptó nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 19/01/2022, recomendándole que adoptara las medidas oportunas para impulsar la tramitación y la resolución de la solicitud de licencia formulada por el interesado.

Idéntico resultado obtuvimos respecto a la queja de un ciudadano por el retraso del Ayuntamiento de Villena en la tramitación de una solicitud de licencia de obras. El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2102870](#), de 16/11/2021, y la [Resolución de cierre](#) el 14/01/2022.

### **Falta de limpieza y conservación de solares, parcelas e inmuebles**

Otro ámbito destacado de la intervención del Síndic de Greuges en materia urbanística ha vuelto a ser el incumplimiento de los deberes de conservación de las construcciones y solares en unas adecuadas condiciones de seguridad, limpieza y ornato público por parte de sus propietarios, sin que la Administración actuara.

De ahí que también sean abundantes los expedientes de queja en los que los ciudadanos reclaman al defensor por la inactividad de la Administración, cuando se dirigen a esta para que garantice el cumplimiento de dichos deberes de conservación, y asegure la erradicación de las molestias que vienen padeciendo por las inadecuadas condiciones de las edificaciones y las parcelas.

En el expediente de queja nº 2100268, su promotor nos relataba que el 09/09/2020 había presentado ante el Ayuntamiento de Burriana un escrito denunciando el inadecuado estado de conservación de la parcela que linda con una de su propiedad, sin haber obtenido, a pesar de ello, ni una respuesta a este ni la adopción de las medidas precisas para obligar a los propietarios de la referida parcela a conservarla en unas adecuadas condiciones de limpieza, higiene y seguridad.

En estos expedientes hemos recordado a las administraciones que el artículo 15 (Contenido del derecho de propiedad del suelo: deberes y cargas) del Real Decreto Legislativo 7/2015, de 30 de octubre, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley de Suelo y Rehabilitación Urbana, establece que el derecho de propiedad de los terrenos, las instalaciones, construcciones y edificaciones comprende con carácter general, cualquiera que sea la situación en que se encuentren, el deber de «conservarlos en las condiciones legales de seguridad, salubridad, accesibilidad universal, ornato y las demás que exijan las leyes para servir de soporte a dichos usos».

Así, se ha expuesto que los ayuntamientos deben velar por que dichos terrenos, construcciones y edificaciones presenten un adecuado estado de conservación, limpieza y ornato, evitando con ello causar molestias y riesgos, de cualquier naturaleza, a los propietarios colindantes y a los demás vecinos como consecuencia del incumplimiento de estas obligaciones.

En nuestra [Resolución de consideraciones de la queja nº 2000268](#), de 03/06/2021, recomendamos a la citada administración local que, si no lo hubiese hecho ya, dictase una resolución en relación con el escrito del interesado de 09/09/2020, abordando y resolviendo todas y cada una de las cuestiones planteadas e indicando los recursos susceptibles de presentación frente a la misma en caso de discrepancia con su contenido y las decisiones que en ella se adoptasen.

La aceptación manifestada por el Ayuntamiento de Burriana respecto de la recomendación emitida por el Síndic de Greuges determinó el cierre del expediente de queja el 03/09/2021.

Por una casuística similar, las personas afectadas en la queja nº 2101547 se habían dirigido al Ayuntamiento de Bellreguard denunciando el estado de abandono general del solar ubicado junto a su edificio, con el consiguiente riesgo de incendio y la existencia de numerosos roedores e insectos.

El Ayuntamiento de Bellreguard aceptó nuestra [Resolución de consideraciones](#), de 26/07/2021, consistente en que, en el ejercicio de sus competencias en materia de medio ambiente, salubridad, prevención de incendios, y urbanística, comprobase el estado del solar al que se refería el interesado y, en su caso, instase al propietario de este a ejecutar los trabajos necesarios para mantenerlo en condiciones adecuadas de seguridad y salubridad, pudiendo acudir, para garantizar que se ejecute la resolución dictada, a cualquiera de los medios previstos en la Ley 39/2015, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

### **Barreras urbanísticas para personas discapacitadas**

En la queja nº 2100946 se denunciaban los problemas de accesibilidad para las personas discapacitadas de un parque de Alcoy, que fue urbanizado sin respetar la normativa correspondiente.

Esta institución considera que las desventajas de las personas con discapacidad, más que en sus propias dificultades personales, tienen su origen en los obstáculos y condiciones limitativas que impone una sociedad concebida con arreglo a un patrón de persona sin discapacidad.

Es importante partir del concepto de *accesibilidad universal*, entendida como la condición que deben cumplir los entornos, productos y servicios para que sean comprensibles, utilizables y practicables por todas las personas. Esta concepción se fundamenta en los criterios de diseño para todos y autonomía personal, e incorpora una perspectiva de la discapacidad y de las condiciones funcionales de la población mucho más plural.

Teniendo en cuenta que la licencia de obras fue concedida el 08/06/2011, la normativa aplicable que se incumplió es el artículo 5.2 de la Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, por la que se desarrolla el documento técnico de condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los espacios públicos urbanizados.

Resulta obvio que las obras se ejecutaron en su día sin cumplir con los requisitos de accesibilidad exigidos por la normativa de aplicación y sin que se realizara una efectiva labor de control y supervisión por parte del servicio técnico municipal, ya que, de otra manera, se hubiera podido exigir al titular de la licencia la ejecución de las obras y los trabajos necesarios para garantizar la accesibilidad del espacio público urbanizado, sin coste alguno para las arcas municipales.

Finalizada la investigación, dictamos la [Resolución de consideraciones](#) de 09/12/2021, recomendando al Ayuntamiento de Alcoy que se adoptasen las medidas necesarias para garantizar que exista un itinerario peatonal accesible que comunique el final de la escalera y rampa peatonal con la pista deportiva y acceso al colegio San Roque que

cumpla con la condiciones impuestas por el artículo 5 de la referida Orden VIV/561/2010, de 1 de febrero, salvo informe técnico motivado en el que se detallen y justifiquen las excepciones que se afirman que están previstas en la normativa de aplicación.

Asimismo, también sugerimos a dicho Ayuntamiento que, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 36.3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público, se valore la incoación del oportuno procedimiento para depurar las posibles responsabilidades. El Ayuntamiento de Alcoy no aceptó nuestras recomendaciones y cerramos la queja.



### 3.7 Empleo público

Durante la tramitación de numerosas quejas, el Síndic ha investigado los procedimientos selectivos de empleo y empleo público, en estos últimos en base a los principios de igualdad, mérito, capacidad y transparencia; así como la justificación de la actuación administrativa en todos los procesos de selección de personal.

A título de ejemplo, destacamos la queja nº 2003970, relacionada con el procedimiento selectivo de los programas de fomento de empleo para ayuntamientos, convocados por LABORA, dado que la normativa de la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo dispone que la actuación de los órganos de selección no está sujeta a ningún recurso en vía administrativa.

Así, en la [Resolución de consideraciones](#) de 07/06/2021 recomendamos a la Conselleria que se adecuara la actuación de los citados órganos al régimen de recursos previsto en las leyes para asegurar que, en caso de reclamación, estos justifiquen su actuación de manera detallada y el ayuntamiento promotor del programa de empleo emita finalmente una respuesta expresa, justificada y recurrible por las personas que no estén de acuerdo con su actuación.

Asimismo, esta institución analizó los procesos de selección del Instituto de Investigación Sanitaria La Fe, de València, en la queja nº 2100184, de una ciudadana que manifestaba su disconformidad con las convocatorias para la selección de personal y dado que la Inspección de Trabajo había informado el 25/04/2019 de la situación de abuso en la contratación de personal.

En la [Resolución de consideraciones](#), de 28/05/2021, recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que se adoptaran varias medidas para la debida aplicación de los principios de acceso al empleo público (igualdad, publicidad, mérito, capacidad, transparencia) en protección, asimismo, del derecho a un empleo de calidad; así como que se incoara un expediente de responsabilidad por su gestión.

Por otra parte, cabe reseñar la queja nº 2102319 de un ciudadano que acudía al Síndic porque no estaba de acuerdo con su evaluación en la segunda prueba de oposiciones a profesorado de Educación Secundaria de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

En nuestra [Resolución de Consideraciones](#), de 15/09/2021, recomendamos a la Conselleria que revisara sus procedimientos selectivos para asegurar la adecuada justificación de la actuación de los órganos de selección cuando las personas aspirantes presentan reclamaciones. La conclusión de esta queja se contiene en la [Resolución de cierre](#), de 29/10/2021.





### 3.8 Medio ambiente

El concejal de Medio Ambiente del Ayuntamiento de Orihuela presentó un escrito, que tramitamos como la queja nº 2101522, en el que manifestaba que en el Lugar de Interés Comunitario (LIC) Sierra de Orihuela se venía produciendo una gran expansión de especies invasoras, dañinas tanto para el ser humano como para la fauna y flora silvestre, sin que la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica hubiera realizado ninguna intervención.

Admitida la queja, nos dirigimos a la citada Conselleria para solicitarle que nos informara de si estaba prevista alguna intervención de control y erradicación de especies invasoras en el LIC Sierra de Orihuela, y, en su caso, del plazo para ejecutarla.

La Conselleria nos remitió un informe acerca de las actuaciones realizadas en los últimos años, dirigidas a controlar y erradicar varias especies invasoras, especialmente la *Cylindropuntia pallida* (cactus de Arizona), y nos manifestó las dificultades que presenta esta, por lo que concluía que:

(...) no resulta posible, por su elevado coste, ni aconsejable por su ineficacia realizar una nueva actuación de erradicación de *C. pallida* en la Sierra de Orihuela. (...)

En este contexto, las brigadas Natura 2000 de la dirección general de Medio Natural y Evaluación Ambiental podrían colaborar con el municipio en la eliminación los núcleos satélite que se dispersen a partir del núcleo principal de la sierra, contribuyendo de este modo a contener la expansión del núcleo principal. Todo ello a la espera de que se obtenga un agente de control biológico para la especie, lo que sí podría suponer eventualmente un método que permitiese combatir con eficacia las grandes poblaciones de este cactus presentes en la Comunitat Valenciana.

El interesado, en sus alegaciones al informe, nos manifestó su total desacuerdo con los planteamientos de la Conselleria, indicando que:

(...) resulta imperiosamente necesario y urgente actuar en el LIC incluido en la Red Natura 2000 y sobre el que en la actualidad, se trabaja hacia su declaración como Zona Especial de Conservación, que deberá llevar implícita la regulación de unas normas de gestión que garanticen su efectiva conservación, siendo imprescindible y absolutamente necesario, que esta regulación normativa garantice el equilibrio entre la preservación de los valores ambientales de estos espacios y su uso sostenible por los distintos usuarios.

A la vista de la información remitida y de las alegaciones presentadas, se deduce que en los últimos años no han existido actuaciones dirigidas, ni a la erradicación de la especie, ni tan siquiera al control para evitar su expansión. Esto supone que la Conselleria ha actuado en contra de los criterios fijados en las normas y en sus propios estudios, y ha incumplido sus obligaciones impuestas por la legislación europea y estatal en materia de conservación de hábitats y regeneración de zonas degradadas, que establecen el deber de las administraciones competentes de control y/o erradicación de especies invasoras.

Por ello, esta institución dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 09/12/2021, en la que recomendaba a la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural Emergencia Climática y Transición Ecológica que, en el ejercicio de sus competencias en materia de espacios naturales protegidos, adoptase las medidas necesarias para el control de la especie invasora *Cylindropuntia pallida* en el LIC Sierra de Orihuela, de acuerdo con los criterios técnicos que se fijasen.

La Conselleria aceptó nuestra recomendación y nos informó de que la Dirección General de Medio Natural y Evaluación Ambiental tenía previsto redactar un proyecto en el que

presupuestará una cantidad destinada al estudio de la situación de la *Cylindropuntia pallida* en los diferentes espacios de la RED Natura 2000 —que incluye el LIC de Orihuela— al estudio de las diferentes alternativas técnicas para su control y/o erradicación, según cada situación; y a la ejecución de las diferentes alternativas planteadas, a través de brigadas contratadas al efecto.

Igualmente nos comunicó que está estudiando la posibilidad de programar actuaciones conjuntas con las entidades locales de los municipios afectados e incluso contemplar una línea de ayudas.

A la vista de la aceptación de la recomendación emitida, el Síndic cerró la queja el 24/01/2022.

### **Queja de oficio 2/2021 (nº 2100121). Demora en la resolución y abono de ayudas en materia de agricultura por daños ocasionados por la DANA de septiembre 2019**

El 15/01/2021 el Síndic de Greuges inició una queja de oficio por la demora que venía acumulando la resolución de las ayudas urgentes convocadas por la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica para paliar los daños producidos en las explotaciones agrarias ocasionados por la DANA de septiembre de 2019.

Las citadas ayudas habían sido convocadas por medio del Decreto 29/2020, de 28 de febrero. Posteriormente, dicho Decreto fue modificado mediante el Decreto 64/2020, de 22 de mayo, del Consell.

En el momento de incoarse la queja de oficio, y a pesar del tiempo transcurrido desde la aprobación de los anteriores decretos, las ayudas convocadas no habían sido resueltas ni tampoco, en consecuencia, abonadas a las personas afectadas por la referida DANA.

En su [Resolución de consideraciones](#), de 05/05/2021, el Síndic de Greuges recomendó a la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica que adoptase las medidas organizativas (refuerzos personales, medios técnicos, etc.) que resultasen necesarias para proceder a la tramitación de las solicitudes derivadas de la aprobación del Decreto de referencia y lograr, con ello, la pronta resolución (si no se hubiere producido ya) y abono, en los casos que corresponda, de las ayudas que se derivan de este.

Esta institución destacaba que la aprobación de ayudas para paliar graves desperfectos, como los causados por la DANA de 2019 en las explotaciones agrarias, debe ser, lógicamente, valorada de forma positiva. Pero, si no vienen acompañadas del diseño de procedimientos eficaces, aptos para resolver y abonar las ayudas en un tiempo adecuado, su capacidad para resolver los problemas por los que se crean es limitada, y tienden a generar en los afectados una sensación de frustración que se añade a los problemas que ya padecen por los daños sufridos.

El Síndic cerró la queja el 17/09/2021, tras informar la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica de las medidas adoptadas para dar impulso a los expedientes de referencia y exponer los avances efectuados en la gestión y resolución de las solicitudes de ayuda y las previsiones para lograr la finalización de aquellas que se encontraban pendientes.

### 3.9 Hacienda

Un ciudadano planteó la queja nº 2001923 al Síndic debido a que, tras el traspaso de recaudación de la contribución urbana de Almenara en el año 2019, la Diputación de Castellón le giró un IBI urbano de un terreno de su propiedad, catalogado como suelo no urbanizable litoral, exento del pago del IBI. El interesado señalaba que había comunicado esta anomalía al Ayuntamiento de Almenara, quien a su vez lo trasladó a la Diputación de Castellón, que le informó en el sentido de que no era problema de su competencia y que debía comunicarlo al Catastro. Cuando se dirigió al Catastro, allí le informaron que debía dirigirse al Ayuntamiento, pues es la institución que podía eximirle del pago de ese impuesto.

En la tramitación de la queja, el defensor puso de relevancia que el ciudadano acudía al Síndic para intentar solucionar un problema en el que estaban implicadas tres administraciones, una local (Ayuntamiento de Almenara), otra provincial (Diputación de Castellón) y una última estatal (Dirección General del Catastro, dependiente del Ministerio de Hacienda).

El marasmo de resoluciones contradictorias entre las diferentes administraciones actuantes y su descoordinación, pues se dieron traslados de expedientes entre ellas que luego no se tramitaron adecuadamente y de los que se hay constancia en los registros competentes, iba en detrimento del ciudadano que no sabía a qué administración dirigirse para hacer valer sus derechos.

Analizado el asunto y tras recibir los informes pertinentes, el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 24/05/2021, recomendando al Ayuntamiento de Almenara que instase un procedimiento de subsanación de discrepancias ante la Dirección General del Catastro para que modificase la calificación urbanística de la parcela propiedad del promotor de la queja , y que, mientras se tramitaba este procedimiento, comunicase al Servicio de Gestión, Inspección y Recaudación de la Diputación de Castellón que se abstuviera de girar nuevos recibos de IBI al interesado.

Esta institución cerró la queja el 30/08/2021, por aceptación íntegra de nuestra resolución.

Por otra parte, la autonomía financiera de los ayuntamientos para rebajar la presión fiscal a los comercios por la crisis derivada de la pandemia de la COVID-19 también ha sido objeto de quejas de la ciudadanía al Síndic.

Tal es el caso de una ciudadana que se mostraba contraria al abono de la tasa de basuras al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig durante el tiempo en que el local comercial que regentaba no había podido ejercer su actividad por el cierre de los establecimientos, a consecuencia de la declaración del estado de alarma el 14 de marzo de 2020.

En la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2002808](#), de 03/06/2021, sugerimos al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que tuviera en consideración la grave crisis económica y social existente tras la pandemia y, en virtud de la autonomía financiera de la que goza en la gestión de los tributos que le son propios, adoptara medidas tributarias para rebajar la presión sobre los contribuyentes que, como la mercantil representada por la promotora de la queja, resultó afectada directamente por el cierre del establecimiento comercial, con la consiguiente paralización de su actividad, lo que

devino en la interrupción del servicio que constituía el hecho imponible de la Tasa de recogida de residuos.

El Ayuntamiento no aceptó nuestra sugerencia, aunque hizo el esfuerzo de instar a SUMA a realizar un estudio sobre la posibilidad de devolver la parte proporcional de la tasa de basura correspondiente al período de tiempo durante el que no se pudo hacer uso del servicio de recogida.

Otro problema que ha motivado que la ciudadanía acudiera al Síndic ha sido la no devolución de tasas de examen cuando las personas afectadas estuvieran obligadas a confinarse por la COVID-19.

A título de ejemplo, valga la queja nº 2100200 de una ciudadana que indicaba que el día 18/01/2021, por indicaciones de las autoridades sanitarias, tuvo que aislarse y ponerse en cuarentena, pues una conviviente suya había sido ingresada por COVID-19. Por tal motivo, no pudo asistir a la convocatoria de la prueba de la CIEACOVA para la obtención del nivel C-2 de valenciano, organizada por el Instituto de las Lenguas de la Universidad Católica de Valencia. Tales circunstancias fueron notificadas en plazo al propio Instituto, que le contestó que no había posibilidad de devolución de la matrícula, que la prueba era de convocatoria única, y además le remitió la calificación de *No Presentado*.

En la [Resolución de consideraciones](#), de 31/05/2021, recomendamos a la Universidad de Valencia San Vicente Mártir que diera solución al problema planteado por la promotora de la queja, aceptando cualquiera de las tres opciones propuestas por ella misma: que se realizara una convocatoria extraordinaria, a la vista de que la propia entidad reconoce que hay más estudiantes en ese mismo caso; que se reservaran los derechos de examen abonados para una próxima convocatoria; o, en defecto de ambas opciones, que se procediera a la devolución íntegra de las tasas abonadas.

La queja se cerró el 13/07/2021 por aceptación expresa de la citada resolución.

Asimismo, cabe reseñar la queja nº 2100902, de un ciudadano que se matriculó en la Escuela Oficial de Idiomas de Sagunto en el año 2020 para realizar la prueba de certificación del B1 de inglés. Cuando se publicó la lista de la convocatoria no figuraba ni como admitido ni como no admitido, por lo que no pudo examinarse. El interesado acudió al Síndic manifestando que el 21/09/2020 se había dirigido a la Agencia Tributaria Valenciana (ATV) reclamando las tasas por importe de 92,78 € y, hasta la fecha, no había obtenido respuesta.

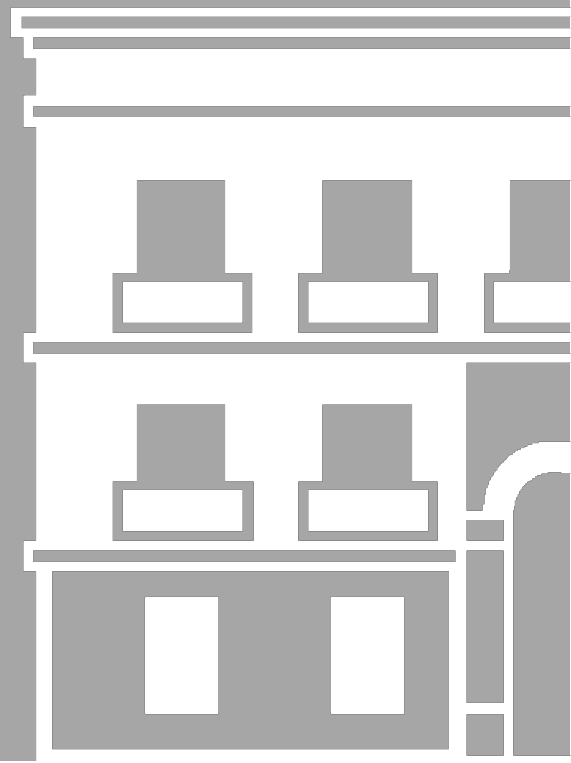
El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones](#), de 10/11/2021, recomendando a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito solicitando la devolución de ingresos indebidos, procediera de manera urgente a resolverlo expresamente.

La Conselleria no aceptó nuestra recomendación y cerramos la queja al agotarse nuestras facultades de actuación.

**Anexo**

**1**

**Cuentas anuales del  
Síndic de Greuges del  
ejercicio 2021**





## **Anexo 1**

# **Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021**

En este anexo se reproduce el texto de las *Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021*, presentadas por el secretario general de la institución, sometidas a la consideración de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges de 15/03/2022 y aprobadas y certificadas en esa misma fecha.







Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021



**SINDIC DE GREUGES**

**CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO 2021**



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

De conformidad con la normativa presupuestaria y de régimen económico de Les Corts Valencianes, así como, de conformidad con la Orden 15/2019, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de lo dispuesto en la disposición transitoria única de la Orden 8/2017, de 1 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y la Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública, el contenido de las cuentas anuales del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2021 es el siguiente:

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



**Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021**

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



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

## 1. BALANCE

ACTIVO	2021	2020	PASIVO	2021	2020
<b>A) ACTIVO NO CORRIENTE</b>	<b>5.550.361,68</b>	<b>5.565.950,63</b>	<b>A) PATRIMONIO NETO</b>	<b>6.063.115,03</b>	<b>6.128.627,63</b>
<b>I. Inmovilizado intangible</b>	<b>53.438,45</b>	<b>30.458,80</b>	<b>I. Patrimonio aportado</b>	<b>11.605.821,05</b>	<b>11.605.821,05</b>
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00	<b>II. Patrimonio generado</b>	<b>-5.542.706,02</b>	<b>-5.477.193,42</b>
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00	1. Resultados de ejercicios anteriores	-5.472.625,43	-5.322.379,08
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00	2. Resultados del ejercicio	-70.080,59	-154.814,34
5. Otro Inmovilizado intangible	53.438,45	30.458,80	<b>B) PASIVO NO CORRIENTE</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>II. Inmovilizado material</b>	<b>5.496.923,23</b>	<b>5.535.491,83</b>	<b>I. Provisiones a largo plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Terrenos	0,00	0,00	<b>C) PASIVO CORRIENTE</b>	<b>389.516,71</b>	<b>570.028,67</b>
2. Construcciones	5.231.949,52	4.959.276,22	<b>II. Deudas a corto plazo</b>	<b>142.185,51</b>	<b>274.379,24</b>
4. Bienes del patrimonio histórico	0,00	0,00	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	265.505,00
5. Otro inmovilizado material	264.973,71	576.215,61	4. Otras deudas	142.185,51	8.874,24
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00	<b>IV. Acreedores y otras cuentas a pagar</b>	<b>247.331,20</b>	<b>295.649,43</b>
<b>V. Inversiones financieras a largo plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	1. Acreedores por operaciones de gestión	45.931,16	87.949,88
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00	2. Otras cuentas a pagar	0,00	0,00
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00	3. Administraciones Públicas	201.400,04	207.699,55
<b>C) ACTIVO CORRIENTE</b>	<b>902.270,06</b>	<b>1.132.705,67</b>			
<b>III. Deudores y otras cuentas a cobrar</b>	<b>0,00</b>	<b>637.744,13</b>			
1. Deudores por operaciones de gestión	0,00	637.744,13			
2. Otras cuentas a cobrar	0,00	0,00			
<b>V. Inversiones financieras a corto plazo</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>			
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00			
<b>VI. Ajustes por periodificación</b>	<b>24.044,56</b>	<b>43.519,96</b>			
<b>VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes</b>	<b>878.225,50</b>	<b>451.411,58</b>			
2. Tesorería	878.225,50	451.411,58			
<b>TOTAL ACTIVO</b>	<b>6.452.631,74</b>	<b>6.698.656,30</b>	<b>TOTAL PASIVO</b>	<b>6.452.631,74</b>	<b>6.698.656,30</b>



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

**2. CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL**

	2021	2020
<b>1. Ingresos tributarios</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
c) Otros ingresos tributarios	0,00	0,00
<b>2. Transferencias y subvenciones recibidas</b>	<b>3.317.697,51</b>	<b>3.714.050,00</b>
a) Del ejercicio	3.317.697,51	3.714.050,00
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	3.714.050,00
a.2) transferencias	3.317.697,51	0,00
<b>6. Otros ingresos de gestión ordinaria</b>	<b>9.001,89</b>	<b>0,00</b>
<b>7. Excesos de provisiones</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>3.326.699,40</b>	<b>3.714.050,00</b>
<b>8. Gastos de personal</b>	<b>-3.002.619,41</b>	<b>-3.001.025,38</b>
a) Sueldos, salarios y asimilados	-2.476.251,88	-2.456.610,28
b) Cargas sociales	-526.367,53	-544.415,10
<b>9. Transferencias y subvenciones concedidas</b>	<b>0,00</b>	<b>-493.614,68</b>
<b>11. Otros gastos de gestión ordinaria</b>	<b>-229.437,56</b>	<b>-214.801,22</b>
a) Suministros y servicios exteriores	-217.550,58	-210.347,01
b) Tributos	-11.886,98	-4.454,21
<b>12. Amortización del inmovilizado</b>	<b>-163.217,21</b>	<b>-158.650,87</b>
<b>B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA</b>	<b>-3.395.274,18</b>	<b>-3.868.092,15</b>
<b>I. Resultado de la gestión ordinaria (desahorro)</b>	<b>-68.574,78</b>	<b>-154.042,15</b>
<b>13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta</b>	<b>-1.477,81</b>	<b>0,00</b>
b) Bajas y enajenaciones	-1.477,81	0,00
<b>14. Otras partidas no ordinarias</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
b) Gastos	0,00	0,00
<b>II. Resultado de las operaciones no financieras</b>	<b>-70.052,59</b>	<b>-154.042,15</b>
<b>16. Gastos financieros</b>	<b>-28,00</b>	<b>-772,19</b>
b) Otros	-28,00	-772,19
<b>III. Resultado de las operaciones financieras</b>	<b>-28,00</b>	<b>-772,19</b>
<b>IV. Resultado neto del ejercicio (desahorro)</b>	<b>-70.080,59</b>	<b>-154.814,34</b>



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

**3. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO****3.1. Estado total de cambios del Patrimonio Neto**

	I. Patrimonio	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	Total
<b>A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N-1</b>	<b>11.605.821,05</b>	<b>-5.477.193,42</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.128.627,63</b>
<b>B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO N (A+B)</b>	<b>11.605.821,05</b>	<b>-5.477.193,42</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.128.627,63</b>
<b>D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO N</b>					
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	-70.080,59	0,00	0,00	<b>-70.080,59</b>
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	<b>0,00</b>
3. Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	4.567,99	0,00	0,00	<b>4.567,99</b>
<b>E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)</b>	<b>11.605.821,05</b>	<b>-5.542.706,02</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>6.063.115,03</b>

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



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

## 3.2. Estado de ingresos y gastos reconocidos

	2021	2020
<b>I. Resultado económico patrimonial</b>	<b>-70.080,59</b>	<b>-154.814,34</b>
<b>II. Ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto:</b>		
<b>1. Inmovilizado no financiero</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1.1 Ingresos	0,00	0,00
1.2 Gastos	0,00	0,00
<b>2. Activos y pasivos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2.1 Ingresos	0,00	0,00
2.2 Gastos	0,00	0,00
<b>3. Coberturas Contables</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
3.1 Ingresos	0,00	0,00
3.2 Gastos	0,00	0,00
<b>4. Otros incrementos patrimoniales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total (1+2+3+4)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>III. Transferencias a la cuenta del resultado económico patrimonial o al valor inicial de la partida cubierta:</b>		
<b>1. Inmovilizado no financiero</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>2. Activos y pasivos financieros</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>3. Coberturas Contables</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
3.1 Importes transferidos a la cuenta del resultado económico patrimonial	0,00	0,00
3.2 Importes transferidos al valor inicial de la partida cubierta	0,00	0,00
<b>4. Otros incrementos patrimoniales</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total (1+2+3+4)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>IV. TOTAL ingresos y gastos reconocidos (I + II + III)</b>	<b>-70.080,59</b>	<b>-154.814,34</b>





## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

**3.3. Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias**

No procede.

**4. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO**

CONCEPTOS	2021	2020
<b>I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN</b>		
<b>A) Cobros:</b>	<b>5.823.924,06</b>	<b>7.167.882,97</b>
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	3.955.461,64	3.535.965,06
3. Ventas netas y prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
5. Intereses y dividendos cobrados	0,00	0,00
6. Otros cobros	1.868.462,42	3.631.917,91
<b>B) Pagos:</b>	<b>5.385.863,33</b>	<b>7.055.500,14</b>
7. Gastos de personal	3.027.193,28	3.019.586,71
8. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	493.614,68
9. Aprovisionamientos	0,00	0,00
10. Otros gastos de gestión	227.377,01	217.543,25
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
12. Intereses pagados	28,00	772,19
13. Otros pagos	2.131.265,04	3.323.983,31
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)</b>	<b>438.060,73</b>	<b>112.382,83</b>
<b>II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN</b>		
<b>C) Cobros:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Venta de inversiones reales	0,00	0,00
2. Venta de activos financieros	0,00	0,00
3. Otros cobros de las actividades de inversión	0,00	0,00
<b>D) Pagos:</b>	<b>76.266,61</b>	<b>47.082,63</b>
4. Compra de inversiones reales	76.266,61	47.082,63
5. Compra de activos financieros	0,00	0,00
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00	0,00
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)</b>	<b>-76.266,61</b>	<b>-47.082,63</b>





## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

<b>III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN</b>	<b>2021</b>	<b>2020</b>
<b>E) Aumentos en el patrimonio:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
<b>F) Pagos a la entidad o entidades propietarias:</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00
<b>G) Cobros por emisión de pasivos financieros:</b>	<b>65.213,94</b>	<b>96,00</b>
3. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
4. Préstamos recibidos	0,00	0,00
5. Otras deudas.	65.213,94	96,00
<b>H) Pagos por reembolsos de pasivos financieros:</b>	<b>194,14</b>	<b>294,75</b>
6. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
7. Préstamos recibidos	0,00	0,00
8. Otras deudas	194,14	294,75
<b>Flujos netos de efectivo por actividades de financiación (+E-F+G-H)</b>	<b>65.019,80</b>	<b>-198,75</b>
<b>IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN</b>		
<b>I) Cobros pendientes de aplicación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>J) Pagos pendientes de aplicación</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación (+I-J)</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)</b>	<b>426.813,92</b>	<b>65.101,45</b>
<b>Efectivo y activos líquidos equivalentes al inicio del ejercicio</b>	<b>451.411,58</b>	<b>386.310,13</b>
<b>Efectivo y activos líquidos equivalentes al final del ejercicio</b>	<b>878.225,50</b>	<b>451.411,58</b>

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



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

**5. ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO**

**5.1. Liquidación del presupuesto de gastos**

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 10001	Retribuciones básicas altos cargos	150.450,00	0,00	150.450,00	131.072,32	131.072,32	131.072,32	0,00	19.377,68
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	171.360,00	3.000,00	174.360,00	155.258,16	155.258,16	155.258,16	0,00	19.101,84
111 10099	Otras remuneraciones de altos cargos. Atrasos	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 11001	Retribuciones básicas personal eventual	661.310,00	-4.000,00	657.310,00	623.471,99	623.471,99	623.471,99	0,00	33.838,01
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	1.560.810,00	5.840,00	1.566.650,00	1.471.030,20	1.471.030,20	1.471.030,20	0,00	95.619,80
111 11099	Otras remuneraciones personal eventual	6.455,00	0,00	6.455,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.455,00
111 12006	Trienios	88.290,00	16.000,00	104.290,00	94.801,10	94.801,10	94.801,10	0,00	9.488,90
111 12501	Otras. Atrasos funcionarios	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 15101	Gratificaciones	5.100,00	0,00	5.100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.100,00
111 15102	Festividad	1.500,00	0,00	1.500,00	211,00	211,00	211,00	0,00	1.289,00
111 16001	Seguridad social	534.480,00	5.000,00	539.480,00	436.498,27	436.498,27	436.498,27	0,00	102.981,73
111 16002	Muface	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 16003	Mugeju	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 16099	Otros regimenes de previsión	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 16201	Formación y perfeccionamiento de personal	2.000,00	0,00	2.000,00	630,53	630,53	630,53	0,00	1.369,47
111 16204	Acción Social	21.165,00	4.121,25	25.286,25	9.945,04	9.945,04	9.945,04	0,00	15.341,21
111 16205	Seguros	38.760,00	4.850,00	43.610,00	14.245,99	14.245,99	13.740,71	505,27	29.364,02
111 16206	Mejoras complement. de prestaciones contribut.	5.100,00	0,00	5.100,00	44.215,43	44.215,43	44.215,43	0,00	-39.115,43
111 16299	Otros gastos sociales	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 20201	Arrendam. de edificios y otras construcciones	4.500,00	0,00	4.500,00	3.320,40	3.320,40	3.320,40	0,00	1.179,60
111 20301	Arrendamiento maquinaria	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
111 20401	Arrendam. de material de transporte	10.165,00	0,00	10.165,00	7.548,85	7.548,85	7.548,85	0,00	2.616,15
111 20501	Arrendam. de mobiliario y enseres	1.500,00	376,90	1.876,90	1.281,46	1.281,46	1.281,46	0,00	595,44
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	6.500,00	694,80	7.194,80	10.179,26	10.179,26	9.466,33	712,93	-2.984,46
111 21202	Reparación y conserv. edificios administrativos	8.500,00	0,00	8.500,00	974,05	974,05	974,05	0,00	7.525,95
111 21301	Reparación y conserv. maquinaria	6.630,00	0,00	6.630,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.630,00
111 21302	Reparación y conserv. instalaciones	12.000,00	2.000,00	14.000,00	6.781,51	6.433,03	6.316,87	116,16	7.566,97
111 21401	Reparación y conserv. elementos de transporte	1.000,00	0,00	1.000,00	76,49	76,49	76,49	0,00	923,51
111 21501	Reparación y conserv. Mobiliario y enseres	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 21601	Reparación y conserv. Equipos procesos inform.	9.000,00	0,00	9.000,00	14.990,47	14.990,47	5.589,01	9.401,46	-5.990,47
111 21901	Reparación y conserv. otro inmovilizado material	1.000,00	0,00	1.000,00	63,53	63,53	63,53	0,00	936,47
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable	11.000,00	0,00	11.000,00	889,21	889,21	889,21	0,00	10.110,79
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	21.505,00	0,00	21.505,00	20.398,83	18.410,80	18.410,80	0,00	3.094,20
111 22003	Material informático no inventariable	8.000,00	0,00	8.000,00	3.845,02	3.845,02	3.845,02	0,00	4.154,98
111 22006	Encuadernaciones	4.000,00	0,00	4.000,00	353,60	353,60	353,60	0,00	3.646,40
111 22009	Otro material de oficina	1.000,00	0,00	1.000,00	52,51	52,51	52,51	0,00	947,49



**Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021**

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 22101	Suministros energía eléctrica	20.000,00	0,00	20.000,00	11.500,72	11.500,72	10.727,74	772,98	8.499,28
111 22102	Suministros agua	2.000,00	0,00	2.000,00	1.045,13	1.045,13	1.045,13	0,00	954,87
111 22104	Suministros combustible	10.000,00	-5.000,00	5.000,00	633,00	633,00	633,00	0,00	4.367,00
111 22105	Suministros vestuario	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 22199	Suministros otros	8.000,00	0,00	8.000,00	778,48	778,48	778,48	0,00	7.221,52
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	32.500,00	2.637,22	35.137,22	19.885,26	15.674,71	15.674,71	0,00	19.462,51
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	18.000,00	-8.000,00	10.000,00	4.006,27	4.006,27	3.620,76	385,51	5.993,73
111 22205	Urgencias	1.600,00	0,00	1.600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.600,00
111 22299	Comunicaciones. Otras	4.500,00	0,00	4.500,00	178,93	178,93	178,93	0,00	4.321,07
111 22402	Primas de seguros. Edificios y otras construcciones	6.000,00	0,00	6.000,00	4.228,63	4.228,63	4.228,63	0,00	1.771,37
111 22403	Primas de seguros. Maquinaria, instal. y utillaje	1.500,00	0,00	1.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.500,00
111 22404	Primas de seguros. Elementos de transporte	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 22503	Tributos	6.000,00	0,00	6.000,00	11.886,98	11.886,98	11.886,98	0,00	-5.886,98
111 22601	Gtos. Diversos. Atenc. protocolarias y repres.	7.000,00	0,00	7.000,00	978,50	978,50	978,50	0,00	6.021,50
111 22602	Gtos diversos. Publicidad y propaganda	12.000,00	-5.000,00	7.000,00	169,40	169,40	169,40	0,00	6.830,60
111 22603	Gtos. diversos. Jurídico-contenciosos	1.100,00	0,00	1.100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.100,00
111 22606	Gtos diversos. Reuniones y conferencias	15.000,00	0,00	15.000,00	7.757,52	7.757,52	7.522,40	235,12	7.242,48
111 22699	Otros gastos diversos	1.000,00	0,00	1.000,00	40,00	40,00	40,00	0,00	960,00
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	27.000,00	-3.340,00	23.660,00	20.326,36	13.591,24	13.591,24	0,00	10.068,76
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	53.500,00	0,00	53.500,00	50.718,22	50.718,22	46.816,82	3.901,40	2.781,78
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabajos	22.000,00	2.188,53	24.188,53	32.531,50	28.345,41	22.779,41	5.566,00	-4.156,88
111 22799	Otros estudios y trabajos	12.000,00	0,00	12.000,00	8.709,84	8.709,84	7.984,02	725,82	3.290,16
111 23001	Dietas	17.000,00	-7.000,00	10.000,00	1.529,97	1.529,97	1.529,97	0,00	8.470,03
111 23101	Locomoción	15.000,00	0,00	15.000,00	428,56	428,56	428,56	0,00	14.571,44
111 23301	Otras Indemnizaciones	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
111 24001	Gastos de edición y distribución de public. Instit.	8.000,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00
111 35901	Otros gastos financieros	5.000,00	0,00	5.000,00	28,00	28,00	28,00	0,00	4.972,00
111 48001	A familias. Premios, becas y pens al estudio.	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00
111 62202	Edificios y otras construc. administrativos	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00
111 62301	Maquinaria	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.000,00
111 62302	Instalaciones	3.500,00	36.747,50	40.247,50	31.639,89	31.639,89	31.372,89	267,00	8.607,61
111 62401	Material de Transporte	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00
111 62501	Mobiliario y enseres	4.000,00	0,00	4.000,00	959,03	959,03	959,03	0,00	3.040,97
111 62601	Equipos para procesos de información	8.000,00	74.555,50	82.555,50	76.095,46	75.738,50	26.910,60	48.827,90	6.817,00
111 62801	Otro inmovilizado material. Libros	2.500,00	0,00	2.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.500,00



**Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021**

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	1.000,00	2.000,00	3.000,00	2.274,08	1.475,48	1.475,48	0,00	1.524,52
111 62901	Inmovilizado Inmaterial	4.000,00	18.150,00	22.150,00	34.745,18	34.745,18	6.770,37	27.974,81	-12.595,18
111 84101	Fianzas y depósitos	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00	0,00	60,00
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>3.714.050,00</b>	<b>145.821,70</b>	<b>3.859.871,70</b>	<b>3.375.210,13</b>	<b>3.356.586,29</b>	<b>3.257.193,93</b>	<b>99.392,36</b>	<b>503.285,41</b>

**5.2. Liquidación del presupuesto de ingresos**

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	PREVISIONES PRESUPUESTARIAS			DERECHOS RECONOCIDOS	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN NETA	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE	EXCESO/ DEFECTO PREVISIÓN
		INICIALES	MODIFICACION	DEFINITIVAS							
39100	Otros ingresos. Rec. Eventuales	0,00	0,00	0,00	9.001,89	0,00	0,00	9.001,89	9.001,89	0,00	9.001,89
43100	Transferencias Corrientes	3.714.050,00	29.840,00	3.743.890,00	3.743.890,00	426.192,49	0,00	3.317.697,51	3.317.697,51	0,00	-426.192,49
87002	Aplic. para financ. de incorporaciones	0,00	115.981,70	115.981,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-115.981,70
<b>Total General:</b>		<b>3.714.050,00</b>	<b>145.821,70</b>	<b>3.859.871,70</b>	<b>3.752.891,89</b>	<b>426.192,49</b>	<b>0,00</b>	<b>3.326.699,40</b>	<b>3.326.699,40</b>	<b>0,00</b>	<b>-533.172,30</b>

Mediante Acuerdo del Consell de 11 de junio de 2021, se aprobó la compensación del remanente de Tesorería existente a 31 de diciembre de 2020 por importe de 426.202,49 euros, cuya devolución se ha contabilizado mediante la anulación de derechos reconocidos, 426.192,49 euros correspondientes al ejercicio 2021, como se refleja en el presente cuadro, y 10 euros correspondientes al ejercicio 2020, como se refleja en el presupuesto cerrado de ingresos del cuadro 6.23.2., regularizando al cierre del ejercicio las cuentas 4330 y 4340 respectivamente.



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

## 5.3. Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	3.326.699,40	3.212.028,21		114.671,19
b) Operaciones de capital	0,00	144.558,08		-144.558,08
c) Operaciones comerciales	0,00	0,00		0,00
1. Total operaciones no financieras (a+b+c)	3.326.699,40	3.356.586,29		-29.886,89
d) Activos financieros	0,00	0,00		0,00
e) Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
2. Total operaciones financieras (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I=1+2)	3.326.699,40	3.356.586,29		-29.886,89
<u>AJUSTES</u>				
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			106.631,34	
4. Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			0,00	
5. Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			0,00	
II. TOTAL AJUSTES (II=3+4+5)			106.631,34	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (I+II)				76.744,45

El resultado presupuestario del ejercicio se incrementa en 106.631,34 euros por los créditos gastados financiados con remanente de tesorería lo que da un resultado presupuestario ajustado de 76.744,45 euros.





## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

### 6. MEMORIA

#### 6.1. Organización y actividad

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

La institución fue creada y regulada a través de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, si bien durante este ejercicio entró en vigor la nueva Ley del Síndic de Greuges, Ley 2/2021, de 26 de marzo, (DOGV N° 9052 de 31.03.21). La figura del Síndic de Greuges tiene un doble valor en el marco del modelo valenciano de autogobierno. Por una parte, está comisionada por las Corts Valencianes para velar por la defensa de los derechos y libertades de los valencianos y las valencianas, y en consecuencia ejerce una función primordial en nuestro Estado social y democrático de derecho. Por otro lado, como institución de rango estatutario integrada en la Generalitat, es parte esencial del sistema a través del cual el pueblo valenciano hace efectiva su autonomía política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es una institución de carácter público, cuya persona titular es la alta comisionada de las Corts Valencianes, designada por éstas, que ejerce sus atribuciones con plena autonomía orgánica y total independencia funcional para garantizar su objetividad, imparcialidad e independencia.

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

- La Ley 11/1988 del Síndic de Greuges desde principio del ejercicio hasta la entrada en vigor de la nueva Ley 2/2021, de 26 de marzo.
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges.

La nueva norma rectora, ha supuesto la expansión del ámbito de actuación del Síndic de forma notable.

La determinación legal de ámbitos de actuación preferente y prioritaria ante la detección de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión, de especial vulnerabilidad o discriminación por cualquier condición o circunstancia a las que se refiere el art. 14 de la Constitución. Su configuración como defensor de la igualdad de género, habiendo de velar especialmente por el cumplimiento de las normas y las medidas necesarias para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y atender de manera especial las situaciones de discriminación o desigualdad que se dan por razón de género y vigilar que el principio de igualdad entre mujeres y hombres esté presente de manera transversal en todos los ámbitos de las políticas públicas y en la actuación de todos los poderes públicos, y para ello mantendrá una interlocución directa y habitual con entidades y organizaciones que dispongan de información y conozcan la realidad de los contextos sociales donde se produzcan.



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

El Síndic de Greuges se integra en el presupuesto de la Generalitat como:  
Sección 01-Les Corts Valencianes-  
Servicio 02 -Síndic de Greuges-  
Programa 111.50 -Defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos-.

La actividad realizada por el Síndic de Greuges durante el año 2021 se recoge en el correspondiente Informe Anual del que se dará cuenta ante las Corts Valencianes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley que nos regula.

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

No se contempla en esta Institución.

### **6.3. Bases de presentación de las cuentas**

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

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

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

- claridad
- relevancia,
- fiabilidad y
- comparabilidad.

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

- Principios de carácter económico patrimonial:
  - a) Gestión continuada
  - b) Devengo



### Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

- c) Uniformidad
- d) Prudencia
- e) No compensación
- f) Importancia relativa
- Principios de carácter presupuestario:
  - a) Imputación presupuestaria
  - b) Desafectación

El Síndic de Greuges, Les Corts Valencianes y el resto de instituciones recogidas en el art. 20.3 del Estatut de Autonomía conforme a la redacción que al mismo dio la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana constituyen la Generalitat y forman parte integral de ella.

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

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

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

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

- Gestión presupuestaria completamente independiente de la administración de la Generalitat.
  - Todas estas instituciones constituyen secciones independientes del presupuesto de la Generalitat excepto el Síndic de Greuges que forma parte de la Sección 01 de las Corts Valencianes.
  - Tienen un tratamiento diferenciado de los remanentes de crédito (disposición adicional primera-uno de la Ley de Presupuestos de la Generalitat). A diferencia de lo establecido en el artículo 45.1 de la Ley de la Generalitat de Hacienda Pública (LGHP) para los presupuestos de otras secciones del presupuesto de la Generalitat, estas Instituciones podrán incorporar los remanentes a ejercicios futuros.
- Si bien, hay que destacar, que La Ley 8/2021, de 30 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2022, ha introducido un apartado cuarto en su Disposición Adicional Primera cuyo que dispone literalmente "El régimen de incorporación de remanentes del Síndic





### Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

de Greuges se tiene que regir por lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana” como veremos en el punto 6.23.1.4.

- Las dotaciones presupuestarias de estas secciones las libra mensualmente la Tesorería de la Generalitat, por doceavas partes, a nombre de las mismas y no estarán sujetas a justificación (disposición adicional primera-dos de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2021).
- El Síndic de Greuges debe rendir cuentas a las Corts Valencianes.

Todas estas características distintivas aconsejan elaborar de forma individual las cuentas anuales de esta institución en aras de la máxima transparencia informativa.

#### 6.4. Normas de reconocimiento y valoración

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

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

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

#### 6.5. Inmovilizado Material

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAD O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONES	5.349.871,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	5.231.949,52
214	MAQ. Y UTILLAJE	11.763,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.242,41	8.521,43
215	INSTALACIONES TÉCNICAS	74.292,64	31.639,56	0,00	6.940,55	0,00	0,00	12.031,54	86.960,11
216	MOBILIARIO	10.152,72	959,03	0,00	0,00	0,00	0,00	2.159,47	8.952,28
217	EQU. PROCESOS INFORMAC.	133.999,92	75.738,50	0,00	44.318,26	0,00	0,00	14.942,79	150.477,37
219	OTRO INMOVILIZADO MATER.	12.786,74	1.475,48	0,00	2.243,67	0,00	0,00	1.956,03	10.062,52
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>5.592.866,99</b>	<b>109.812,57</b>	<b>0,00</b>	<b>53.502,48</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>152.253,85</b>	<b>5.496.923,23</b>



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

### Amortizaciones

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

Como consecuencia del cambio de criterio introducido respecto a las amortizaciones acumuladas en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública, las amortizaciones se reflejan de manera global en la primera línea del cuadro minorando directamente las cuentas de activo.

### Inmovilizado

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

Por otra parte, en el ejercicio 2007, mediante Resolución de fecha 28 de febrero, de la Subsecretaría de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo se acordó la afectación a Les Corts del inmueble situado en la calle San Francisco 47.

Esta Institución sigue sin disponer de un registro actualizado que recoja la valoración del inmueble, únicamente dispone del que fue facilitado en su día por la Dirección General de Patrimonio como el único valor que disponían del mismo.

### 6.6. Inversiones inmobiliarias

No existen

### 6.7. Inmovilizado intangible

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAD O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
2090	OTRO INMOV. INTANGIBLE	33.762,01	34.745,18	0,00	4.105,38	0,00	0,00	10.963,36	53.438,45
<b>TOTAL GENERAL</b>		<b>33.762,01</b>	<b>34.745,18</b>	<b>0,00</b>	<b>4.105,38</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>10.963,36</b>	<b>53.438,45</b>

### Apartados 6.8 a 6.13, 6.15, 6.17 y 6.19

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



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

### **6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos**

El principal recurso financiero del Síndic de Greuges está constituido por los fondos transferidos por la Tesorería de la Generalitat incluidos en las correspondientes leyes anuales de presupuestos de la Generalitat. A tenor de lo dispuesto en la norma de reconocimiento y valoración 18 del Plan General de Contabilidad Pública, dichos fondos han sido considerados como transferencias al estar destinados a financiar operaciones o actividades no singularizadas.

### **6.16. Información sobre medio ambiente**

La nueva forma de trabajo adoptada tras la pandemia, llevando la mayoría de los expedientes de forma electrónica, ha supuesto un ahorro considerable de consumo de papel, tóner y del mantenimiento de las fotocopiadoras.

Se exige energía con certificado de garantía 100% renovable en el suministro eléctrico.

Se exige el reciclaje del tóner y residuos de las fotocopiadoras y se dispone de contenedores para la recogida selectiva de residuos (plástico y papel).

Se han eliminado los vasos y recipientes de plástico sustituidos por otros reutilizables.

En la compra de nuevos equipos informáticos se tiene en cuenta el consumo energético de los mismos.

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

No procede su desglose por corresponder la totalidad del gasto al programa "derechos fundamentales de los ciudadanos" incluido dentro de la sección 01 de Les Corts Valencianes.

### **6.20. Operaciones no presupuestarias de tesorería**

#### 1. Deudores

No existen deudores pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2021.



**Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021**

**2. Acreedores**

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	PAGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL ACREEDORES	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	ACREEDORES PDTE. PAGO EN 31/12
4751 - 20001	H.P.ACREEDOR POR RETENCIONES PRACTICA	198.207,18	0,00	688.058,69	886.265,87	693.800,21	192.465,66
4752 - 20004	HACIENDA PUBLICA ACREED. POR DER. PASIVOS	176,14	0,00	1.244,04	1.420,18	1.242,46	177,72
4760 - 20030	SEGURIDAD SOCIAL.	9.218,25	0,00	103.191,45	112.409,70	103.751,90	8.657,80
4761 - 20050	MUFACE.	97,98	0,00	692,02	790,00	691,14	98,86
4762 - 20051	MUGEJU.	0,00	0,00	544,74	544,74	544,74	0,00
5200 - 20200	DEUDAS A C.P. CON ENTIDADES DE CRÉDITO	265.505,00	0,00	0,00	265.505,00	265.505,00	0,00
5600 - 20080	FIANZAS RECIBIDAS A C.P.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
5613 - 20140	DEPOSITOS RECIBIDOS. CONSELLERIA	0,00	0,00	65.019,80	65.019,80	0,00	65.019,80
<b>Total General:</b>		<b>473.300,55</b>	<b>0,00</b>	<b>858.750,74</b>	<b>1.332.051,29</b>	<b>1.065.535,45</b>	<b>266.515,84</b>

El saldo que aparece en la cuenta Depósitos recibidos. Conselleria, responde a ingresos transferidos por la Generalitat en concepto del Presupuesto de esta Institución para el ejercicio 2021 que exceden del Presupuesto aprobado por el Síndic de Greuges, mediante acuerdo de su Junta de Coordinación, para dicho ejercicio. Dicho importe queda pendiente del acuerdo que proceda para su compensación o devolución.

3. No existen partidas pendientes de aplicación.



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

## 6.21. Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación

TIPOS DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS ABIERTOS			PROCEDIMIENTO RESTRINGIDO			PROCEDIMIENTO NEGOCIADO			DIÁLOGO COMPETITIVO	ADJUDICACIÓN DIRECTA	ACUERDOS MARCO		TOTAL
	MULTIPLICIDAD DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRIT. ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRIT. ÚNICO	TOTAL			CRITERIO ÚNICO	TOTAL	
De obras														
De suministro												8.815,66 666,10 24.729,24 60.798,60 106,49	95.116,09	<b>95.116,09</b>
Patrimoniales											2.776,86			<b>2.776,86</b>
De gestión de servicios públicos														
De servicios		630,00	630,00											<b>630,00</b>
De concesión de obra pública														
De colaboración entre el sector público y el sector privado														
De carácter administrativo especial														
Otros (PRIVADOS)														
<b>TOTAL</b>			<b>630,00</b>								<b>2.776,86</b>		<b>95.116,09</b>	<b>98.522,95</b>



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

**6.22. Valores recibidos en depósito**

CONCEPTO	DESCRIPCION	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DEPÓSITOS RECIBIDOS EN EJERCICIO	TOTAL DEPÓSITOS RECIBIDOS	DEPÓSITOS CANCELADOS	DEPÓSITOS PENDIENTES DEVOLUCIÓN A 31 DE DICIEMBRE
70800	DOCUMENTOS OFRECIDOS EN GARANTIA DE APLAZAMI	5.093,10	0,00	0,00	5.093,10	0,00	5.093,10
<b>TOTAL :</b>		<b>5.093,10</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>5.093,10</b>	<b>0,00</b>	<b>5.093,10</b>

Durante el ejercicio 2021 no se han recibido ni cancelado valores, siguen figurando los avales existentes a 1 de enero recibidos de terceros en garantía del cumplimiento de contratos de años anteriores.

**6.23. Información presupuestaria**

6.23.1. Presupuesto corriente

1. De gastos

Capítulo Económico	Créditos iniciales	Modificaciones	Créditos definitivos	Gastos comprometidos	Obligaciones reconocidas	Remanentes	Pagos realizados	Obligaciones pendientes a 31/12
1.- GASTOS PERSONAL	3.249.790,00	34.811,25	3.284.601,25	2.981.380,03	2.981.380,02	303.221,23	2.980.874,75	505,27
2.- COMPRA BIENES CORRIENTES Y GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	412.000,00	-20.442,55	391.557,45	248.088,46	230.620,19	160.937,26	208.802,81	21.817,38
3.- GASTOS FINANCIEROS	5.000,00	0,00	5.000,00	28,00	28,00	4.972,00	28,00	0,00
4.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00
<b>TOTAL OPERACIONES CORRIENTES</b>	<b>3.681.790,00</b>	<b>14.368,70</b>	<b>3.696.158,70</b>	<b>3.229.496,49</b>	<b>3.212.028,21</b>	<b>484.130,49</b>	<b>3.189.705,56</b>	<b>22.322,65</b>
6.- INVERSIONES REALES	32.200,00	131.453,00	163.653,00	145.713,64	144.558,08	19.094,92	67.488,37	77.069,71
<b>TOTAL OPERACIONES DE CAPITAL</b>	<b>32.200,00</b>	<b>131.453,00</b>	<b>163.653,00</b>	<b>145.713,64</b>	<b>144.558,08</b>	<b>19.094,92</b>	<b>67.488,37</b>	<b>77.069,71</b>
<b>TOTAL OPERAC. NO FINANCIERAS</b>	<b>3.713.990,00</b>	<b>145.821,70</b>	<b>3.859.811,70</b>	<b>3.375.210,13</b>	<b>3.356.586,29</b>	<b>503.225,41</b>	<b>3.257.193,93</b>	<b>99.392,36</b>
8.- ACTIVOS FINANCIEROS	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
<b>TOTAL OPERAC. FINANCIERAS</b>	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>60,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>3.714.050,00</b>	<b>145.821,70</b>	<b>3.859.871,70</b>	<b>3.375.210,13</b>	<b>3.356.586,29</b>	<b>503.285,41</b>	<b>3.257.193,93</b>	<b>99.392,36</b>





## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

## 2. De ingresos

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS TOTAL	NETA	CANCELADOS	PDTES. A 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
3. Otros ingresos	0,00	0,00	0,00	9.001,89	9.001,89	0,00	0,00
4 Transferencias corrientes	3.714.050,00	29.840,00	3.743.890,00	3.317.697,51	3.317.697,51	0,00	0,00
<b>Total operaciones corrientes</b>	<b>3.714.050,00</b>	<b>29.840,00</b>	<b>3.743.890,00</b>	<b>3.326.699,40</b>	<b>3.326.699,40</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total operaciones no financieras</b>							
8 Activos financieros	0,00	115.981,70	115.981,70	0,00	0,00	0,00	0,00
<b>Total cap. 8 y 9</b>	<b>0,00</b>	<b>115.981,70</b>	<b>115.981,70</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total operaciones financieras</b>	<b>0,00</b>	<b>115.981,70</b>	<b>115.981,70</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>
<b>Total Gen.:</b>	<b>3.714.050,00</b>	<b>145.821,70</b>	<b>3.859.871,70</b>	<b>3.326.699,40</b>	<b>3.326.699,40</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>

En principio los únicos recursos financieros del Síndic de Greuges son los consignados en las respectivas leyes de presupuestos, librados mensualmente por la tesorería de la Generalitat, y que suponen prácticamente el 100% de los derechos reconocidos en el ejercicio 2021.

Se constata que no existe ningún derecho pendiente de cobro a 31 de diciembre de 2021.

Con el fin de dar cobertura al incremento retributivo global establecido en el Real Decreto Ley 9/2021, de 2 de julio, mediante Acuerdo del Consell de fecha 2 de julio de 2021 se autorizaron transferencias de crédito, en concreto de 29.840,00 euros para la aplicación en el presupuesto del Síndic de Greuges del incremento retributivo previsto en el citado acuerdo (0,9%), por lo que mediante acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 29 de diciembre de 2021 se modificó el presupuesto de ingresos en dicha cuantía, si bien dicho incremento no se ha aplicado al personal de la Institución por quedar excluido de su ámbito de aplicación.

## 3. Modificaciones de crédito



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS EXTRAORDINARIOS	SUPLEMENTOS DE CRÉDITO	AMPLIACIONES DE CRÉDITO	TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO		INCORPORAC. REMANENTES DE CRÉDITO	CRÉDITOS GENERADOS INGRESOS	BAJAS POR ANULACIÓN	AJUSTES POR PRORROGA	TOTAL MODIFICACIONES
					POSITIVAS	NEGATIVAS					
111 1002	Retrib. Complement. Altos Cargos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	3.000,00
111 11001	Retrib. Básicas Pers. Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	4.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-4.000,00
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	20.840,00	0,00	0,00	5.840,00
111 12006	Trienios	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	16.000,00
111 16001	Seguridad Social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	5.000,00
111 16204	Acción Social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.121,25	0,00	0,00	0,00	4.121,25
111 16205	Seguros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.850,00	0,00	0,00	0,00	4.850,00
111 20501	Arrendam. de mobiliario y enseres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	376,90	0,00	0,00	0,00	376,90
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	694,80	0,00	0,00	0,00	694,80
111 21302	Reparación y conserv. instalaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 22104	Suministros. Combustible	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-5.000,00
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.637,22	0,00	0,00	0,00	2.637,22
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráf.	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-8.000,00
111 22602	Gastos diversos. Publicidad y propagan.	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-5.000,00
111 22701	Trabajos realizados por otros. Limpieza	0,00	0,00	0,00	0,00	3.340,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.340,00
111 22707	Trabajos realizados por otros. Estudios y T.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.188,53	0,00	0,00	0,00	2.188,53
111 23001	Dietas	0,00	0,00	0,00	0,00	7.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-7.000,00
111 62302	Instalaciones	0,00	0,00	0,00	32.340,00	0,00	4.407,50	0,00	0,00	0,00	36.747,50
111 62601	Equipos procesos de información	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	74.555,50	0,00	0,00	0,00	74.555,50
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 62901	Inmovilizado Inmaterial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18.150,00	0,00	0,00	0,00	18.150,00
		<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>47.340,00</b>	<b>47.340,00</b>	<b>115.981,70</b>	<b>29.840,00</b>	<b>0,00</b>	<b>0,00</b>	<b>145.821,70</b>

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2021 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2020.





## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

## 4. Remanentes de crédito

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	REMANENTES COMPROMETIDOS		REMANENTES NO COMPROMETIDOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DA 1º LP	NO INCORPORABLES
10	Altos Cargos	0,00	0,00	38.989,52	0,00
11	Personal Eventual	0,00	0,00	135.912,81	0,00
12	Funcionarios	0,00	0,00	9.988,90	0,00
15	Incentivos al rendimiento	0,00	0,00	6.389,00	0,00
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales	0,01	0,00	111.940,99	0,00
20	Arrendamientos y cánones	0,00	0,00	2.406,73	0,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	348,48	0,00	17.939,36	0,00
22	Material, suministros y otros	17.119,79	0,00	91.276,84	0,00
23	Indemnizaciones por razón del servicio	0,00	0,00	24.041,47	0,00
24	Gastos de publicaciones	0,00	0,00	8.000,00	0,00
35	Intereses y otros gastos financieros	0,00	0,00	4.972,00	0,00
48	A familias e Instituciones sin fines de lucro	0,00	0,00	15.000,00	0,00
62	Inversiones nuevas asociadas al funcionamiento	1.155,56	0,00	17.939,36	0,00
84	Constitución de depósitos y fianzas	0,00	0,00	60,0	0,00
<b>TOTAL</b>		<b>18.623,84</b>	<b>0,00</b>	<b>484.661,57</b>	<b>0,00</b>

Los remanentes de crédito son créditos presupuestarios que al finalizar el ejercicio no han llegado a la fase de contracción de la obligación.

Como se ha mencionado en el apartado 6.3 la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2022, ha introducido un apartado cuarto que se refiere expresamente a la incorporación de remanentes del Síndic de Greuges remitiéndose al artículo 89 de la Ley del Síndic que establece que los remanentes de presupuestos anteriores se incorporarán a los mismos capítulos presupuestario del ejercicio corriente, por lo que ya no procede el reintegro de los mismos.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

6.23.2. Presupuestos cerrados

- De gastos

Ejercicio 2020

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL Y ANULACIONES	TOTAL OBLIGACIONES	PRESCRIPCIONES	PAGOS REALIZADOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31/12
111 16001	Seguridad social	46.348,53	-30,00	46.318,53	0,00	46.318,53	0,00
111 20401	Arrendam. de material de transporte	810,70	0,00	810,70	0,00	810,70	0,00
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	790,34	0,00	790,34	0,00	790,34	0,00
111 21302	Reparación y conserv. instalaciones	527,26	0,00	527,26	0,00	527,26	0,00
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	62,38	0,00	62,38	0,00	62,38	0,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	1.106,52	0,00	1.106,52	0,00	1.106,52	0,00
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	61,65	0,00	61,65	0,00	61,65	0,00
111 22299	Comunicaciones. Otras	151,25	0,00	151,25	0,00	151,25	0,00
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	1.683,78	0,00	1.683,78	0,00	1.683,78	0,00
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	3.901,40	0,00	3.901,40	0,00	3.901,40	0,00
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabajos	8.753,10	0,00	8.753,10	0,00	8.753,10	0,00
111 22799	Otros estudios y trabajos	725,82	0,00	725,82	0,00	725,82	0,00
111 62302	Instalaciones	6.794,65	0,00	6.794,65	0,00	6.794,65	0,00
111 62901	Inmovilizado inmaterial	1.983,59	0,00	1.983,59	0,00	1.983,59	0,00
<b>TOTAL AÑO</b>		<b>73.700,97</b>	<b>-30,00</b>	<b>73.670,97</b>	<b>0,00</b>	<b>73.670,97</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>73.700,97</b>	<b>-30,00</b>	<b>73.670,97</b>	<b>0,00</b>	<b>73.670,97</b>	<b>0,00</b>

A 31 de diciembre de 2021 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.

- De ingresos

Ejercicio 2020

Aplicación Presupuestaria	Descripción	Derechos pendientes de cobro a 1 de enero	Modificaciones Saldo Inicial	Derechos Anulados	Derechos Cancelados	Recaudación	Derechos pendientes de cobro a 31 de diciembre
43100	Transferencias Corrientes	637.774,13	0,00	10,00	0,00	637.764,13	0,00
<b>TOTAL AÑO:</b>		<b>637.774,13</b>	<b>0,00</b>	<b>10,00</b>	<b>0,00</b>	<b>637.764,13</b>	<b>0,00</b>
<b>TOTAL</b>		<b>637.774,13</b>	<b>0,00</b>	<b>10,00</b>	<b>0,00</b>	<b>637.764,13</b>	<b>0,00</b>



### Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

Al cierre del cierre del ejercicio 2021 no existen derechos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.

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

Aplicación Presupuestaria	Descripción	COMPROMISOS DE GASTOS ADQUIRIDOS CON CARGO A EJERCICIOS POSTERIORES			
		AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024	AÑO 2025
16205	Seguros	8.982,10	4.941,37	4.941,37	
20401	Arrend. material de transporte	9.728,40	9.440,73		
21302	Repara. y conserv. instalaci.	2.679,43	3.899,10	464,64	372,98
22101	Suministro energía eléctrica	6.100,21			
22104	Suministro combustible	8.000,00	2.000,00		
21601	Mantenimiento equipos	4.775,97	4.775,97		
21901	Mantenimiento otro inmov.	762,30	762,30	762,30	
22201	Comunicaciones. Telefónicas	6.050,00			
22202	Comun. Postales y Telegráficas	10.500,00			
22402	Primas de seguros	4.228,63	4.228,63		
22701	Trabajos. Limpieza y aseo	17.398,96			
22702	Trabajos. Seguridad	53.212,00	40.176,00		
22707	Trabajos. Estudios y trabajos	10.256,0	2.542,45	511,23	
<b>TOTAL</b>		<b>142.674,00</b>	<b>72.766,55</b>	<b>6.679,54</b>	<b>372,98</b>

#### 6.23.4. Gastos con financiación afectada

No existen.



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

## 6.23.5. Remanente de tesorería

Conceptos	2021		2020	
<b>1. (+) Fondos líquidos</b>	878.225,50	<b>878.225,50</b>		<b>451.411,58</b>
<b>2. (+) Derechos pendientes de cobro</b>		<b>0,00</b>		<b>637.774,13</b>
(+) del Presupuesto corriente	0,00		0,00	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		637.774,13	
(+) de operaciones no presupuestarias	0,00		0,00	
(+) de operaciones comerciales				
<b>3. (-) Obligaciones pendientes de pago</b>		<b>365.908,20</b>		<b>547.001,52</b>
(+) del Presupuesto corriente	99.392,36		0,00	
(+) del Presupuestos cerrados	<b>0,00</b>		73.700,97	
(+) de operaciones no presupuestarias	266.515,84		473.300,55	
(+) de operaciones comerciales				
<b>4. Partidas pendientes de aplicación</b>		<b>0,00</b>		<b>0,00</b>
(-) cobros realizados pendientes de aplicación definitiva	<b>0,00</b>		0,00	
(+) pagos realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
<b>I Remanente de Tesorería Total (1+2-3+4)</b>		<b>512.317,30</b>		<b>542.184,19</b>
<b>II. Exceso de financiación afectada</b>		0,00		0,00
<b>III. Saldo de dudoso cobro</b>		0,00		0,00
<b>IV. Remanente de tesorería no afectado = (I-II-III)</b>		<b>512.317,30</b>		<b>542.184,19</b>



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

ACTA DE ARQUEO METÁLICO				
PAGOS		COBROS		
PRESUPUESTARIOS		PRESUPUESTARIOS		
Presupuesto de Gastos Corriente	3.257.193,93	Presupuesto de Ingresos Corrientes		3.326.699,40
Presupuesto de Gastos Cerrado	73.670,97	Presupuesto de Ingresos Cerrados		637.764,13
DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA		DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA		
Acreedores	2.131.459,18	Acreedores		1.924.674,47
Deudores	65.019,80	Deudores		65.019,80
Partidas pendientes de aplicación	21.619,16	Partidas pendientes de aplicación		21.619,16
Movimientos internos de tesorería	2.031.636,50	Movimientos internos de tesorería		2.031.636,50
TOTAL PAGOS	7.580.599,54	TOTAL COBROS		8.007.413,46
EXISTENCIAS FINALES	878.225,50	EXISTENCIAS INICIALES		451.411,58
TOTAL DEBE	8.458.825,04	TOTAL HABER		8.458.825,04
ESTADO DE LAS EXISTENCIAS DE TESORERÍA				
CUENTA	Existencias Iniciales	Total Ingresos	Total Gastos	Existencias Finales
Caja	641,56	10.293,46	10.386,92	548,10
Bancos y cuentas operativas	439.581,42	3.763.978,33	3.327.159,71	876.400,04
Bancos y cuentas restringidas	11.188,60	3.096.182,13	3.106.093,37	1.277,36
<b>TOTAL</b>	<b>451.411,58</b>	<b>6.870.453,92</b>	<b>6.443.640,00</b>	<b>878.225,50</b>

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2021 ascendían a 878.225,50 euros, de los cuales 548,10 se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic, 876.400,04 en una cuenta de una entidad bancaria y 1.277,36 en una cuenta restringida de pagos de la misma entidad bancaria.



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

**6.23.6 Personal**

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

Altos cargos	Hombres	Mujeres	Total
Síndic y Adjuntos	2	1	3

Plantilla	Hombres	Mujeres	Total
Secretario general	1	0	1
Personal técnico superior As.	9	5	14
Personal técnico superior	2	2	4
Personal técnico medio	0	3	3
Secretario/a altos cargos	1	2	3
Personal administrativo	4	6	10
Personal subalternos	2	0	2
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>18</b>	<b>37</b>

Total puestos de trabajo	Número
Ocupados	37
Vacantes	0
<b>Total</b>	<b>37</b>

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



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

**24. Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios**

## 1. FINANCIEROS Y PATRIMONIALES

a) LIQUIDEZ INMEDIATA=	$\frac{878.225,50}{389.516,71} = 225,47\%$	Fondos líquidos/ Pasivo Corriente
b) LIQUIDEZ A CORTO PLAZO=	$\frac{878.225,50}{389.516,71} = 225,47\%$	(Fondos líquidos + Derechos pdtes.cobro)/ Pasivo Corriente
c) LIQUIDEZ GENERAL =	$\frac{902.270,06}{389.516,71} = 231,64\%$	Activo Corriente/ Pasivo Corriente
d) ENDEUDAMIENTO POR HABITANTE	$\frac{389.516,71}{5.058.138} = 0,08 \text{ €/habit.}$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Núm. Habitantes
e) ENDEUDAMIENTO=	$\frac{389.516,71}{6.452.631,74} = 6,04\%$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Pasivo Corriente + Pasivo no corriente + Patrimonio Neto
f) RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO=	$\frac{389.516,71}{0,00} = 0,00\%$	Pasivo Corriente/ Pasivo no Corriente
g) CASH-FLOW=	$\frac{389.516,71}{438.060,73} = 88,92\%$	Pasivo no corriente + Pasivo corriente/ Flujos netos de gestión
h) PERIODO MEDIO DE PAGO A ACREEDORES COMERCIALES	$\frac{973.469,97}{287.431,05} = 3,39$	Número días periodo de pago x Importe pago /Importe Pago



## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

## i) RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

## 1) Estructura de los ingresos

## Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)

ING. TRIB/IGOR	TRANFS/IGOR	VN Y PSS / IGOR	Resto IGOR /IGOR
$\frac{0,00}{3.326.699,40} = 0,00\%$	$\frac{3.317.697,51}{3.326.699,40} = 99,73\%$	$\frac{0,00}{3.326.699,40} = 0,00\%$	$\frac{9.001,89}{3.326.699,40} = 0,27\%$

## 2) Estructura de los gastos

## Gastos de gestión ordinaria (GGOR)

G. PERS./GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resto GGOR /GGOR
$\frac{3.002.619,41}{3.395.274,18} = 88,44\%$	$\frac{0,00}{3.395.274,18} = 0,00\%$	$\frac{0,00}{3.395.274,18} = 0,00\%$	$\frac{392.654,77}{3.395.274,18} = 11,56\%$

## 3) Cobertura de los gastos corrientes

$$\frac{3.395.274,18}{3.326.699,40} = 102,06\% \quad \text{Gastos de gestión ordinaria (ggor) / Ingresos de gestión ordinaria (igor)}$$

## 2. INDICADORES PRESUPUESTARIOS

## a) Del presupuesto de gastos corrientes:

1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE GASTOS =	$\frac{3.356.586,29}{3.859.871,70} = 86,96\%$	Total obligaciones reconocidas netas / Créditos totales
2) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{3.257.193,93}{3.356.586,29} = 97,04\%$	Pagos realizados / Total obligaciones reconocidas netas





## Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021

3) GASTO POR HABITANTES =	$\frac{3.356.586,29}{5.058.138} = 0,66 \text{ €/habit.}$	Total obligaciones reconocidas netas / Núm. Habitantes
4) INVERSIÓN POR HABITANE =	$\frac{144.558,08}{5.058.138} = 0,03 \text{ €/habit.}$	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Núm. Habitantes
5) ESFUERZO INVERSOR =	$\frac{144.558,08}{3.356.586,29} = 4,31\%$	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Total obligaciones reconocidas netas
b) Del presupuesto de ingresos corrientes:		
1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE INGRESOS =	$\frac{3.326.699,40}{3.859.871,70} = 86,19\%$	Derechos reconocidos netos / Previsiones definitivas
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{3.326.699,40}{3.326.699,40} = 100\%$	Recaudación neta / Derechos reconocidos netos
3) SUPERÁVIT (o DÉFICIT) POR HABIT.=	$\frac{76.744,45}{5.058.138} = 0,02 \text{ €/habit.}$	Resultado presupuestario ajustado Núm. Habitantes
De presupuestos cerrados		
1) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{73.670,97}{73.670,97} = 100,00\%$	Pagos/ S.I. Obligaciones (+ - Modfs. y Anul.)
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{637.764,13}{637.764,13} = 100,00\%$	Cobros/ S.I. Derechos (+ - Modfs. y Anul.)

**6.25. y 6.26**

No constan datos en la Institución



**Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2021**

**6.27. Hechos posteriores al cierre.**

De acuerdo con la nueva Ley del Síndic de Greuges el ejercicio 2022 se inicia ya con sus propias Bases de Ejecución (BOCV Nº 218 de 21.01.022) y su presupuesto se incluye de forma independiente a las Corts Valencianes en la sección 25 de los Presupuestos de la Generalitat Valenciana para dicho ejercicio.

Como se ha indicado en apartados anteriores queda pendiente de incorporación al ejercicio 2022 los remanentes de ejercicio 2021 de acuerdo con lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera de la ley 8/2021, de 30 de diciembre.

Actualmente se está llevando a cabo el control financiero permanente correspondiente al ejercicio 2021 cuyo Plan anual fue aprobado por la Mesa de Les Corts el día 9 de febrero de 2021.

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

El secretario general

**JOSE  
CARLOS|  
GINER|  
ESQUERDO**

Nombre de reconocimiento (DN):  
cn=JOSE CARLOS|GINER|  
ESQUERDO,  
serialNumber=25120849L,  
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  
Fecha: 2022.03.16 09:43:40 +01'00'

La jefa del área económica

**CUVERTOR  
ET IGLESIAS  
MARIA  
JOSE -  
21434027M**

Nombre de  
reconocimiento (DN): c=ES,  
serialNumber=IDCES-2143  
4027M, givenName=MARIA  
JOSE, sn=CUVERTORET  
IGLESIAS, cn=CUVERTORET  
IGLESIAS MARIA JOSE -  
21434027M  
Fecha: 2022.03.16 09:10:11  
+01'00'

La presente Cuenta Anual ha sido aprobada por la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución en la sesión celebrada el día 15 de marzo de 2022