



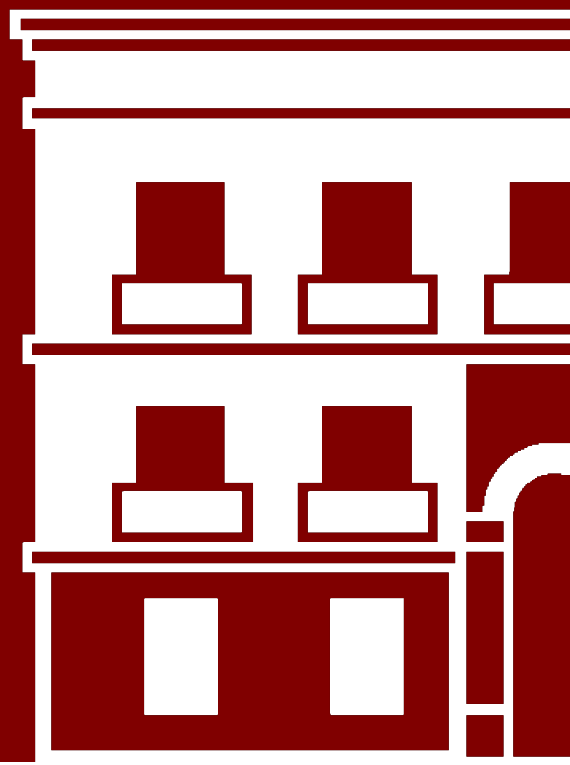
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2021

www.elsindic.com

Valencià





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2021

Alacant, 2022

Índex de capítols

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges	11
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	21
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció	49
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021	139

Índex general

Capítol 1	Consideracions generals sobre la situació dels drets i l'actuació del Síndic de Greuges	11
Capítol 2	Activitat del Síndic de Greuges en xifres	21
2.1	L'activitat del Síndic de Greuges en xifres.....	21
2.1.1	Consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges.....	21
2.1.2	Algunes dades de les persones que presenten les queixes	22
2.1.3	Tramitació de queixes el 2021	23
2.2	Relació de queixes d'ofici iniciades el 2021.....	27
2.3	Col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges	29
2.3.1	Peticions d'informe a l'Administració no ateses	29
2.3.2	Resolucions a l'Administració no contestades.....	37
Capítol 3	Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció	49
3.1	Sanitat.....	49
3.2	Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors.....	59
3.2.1	Lluita contra la pobresa i l'exclusió social	59
3.2.2	Atenció a la dependència	66
3.2.3	Atenció a les persones amb diversitat funcional	73
3.2.4	Protecció a les famílies nombroses i monoparentals.....	75
3.2.5	Impacte de la pandèmia en residències i centres assistencials.....	77
3.2.6	Igualtat i drets de la dona	79
3.2.7	Infància i adolescència: àmbit de protecció jurídica.....	80
3.3	Educació i drets lingüístics	85
3.3.1	Educació	85
3.3.2	Drets lingüístics.....	92
3.4	Habitatge.....	95
3.5	Transparència, participació i règim jurídic	101
3.5.1	Transparència	101
3.5.2	Participació	104
3.5.3	Règim jurídic.....	109

3.6	Serveis públics locals, trànsit i urbanisme	117
3.6.1	Serveis públics locals	117
3.6.2	Serveis de transport i trànsit.....	120
3.6.3	Urbanisme	122
3.7	Ocupació pública.....	131
3.8	Medi ambient	133
3.9	Hisenda.....	135
Annex 1	Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021	139

Índex de taules

Taula 1	Queixes iniciades el 2021	21
Taula 2	Canal de recepció de les consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana el 2021	21
Taula 3	Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2021	22
Taula 4	Evolució comparada del nombre de queixes i consultes de la ciutadania de 2019 a 2021	22
Taula 5	Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2021	22
Taula 6	Idioma triat per les persones per a tramitar les queixes que presentaren el 2021	23
Taula 7	Àmbit material de les queixes de la ciutadania admeses a tràmit el 2021	23
Taula 8	Nombre de queixes iniciades el 2021 que afecten organismes autonòmics i locals.....	24
Taula 9	Tipus de tancament dels expedients de queixa efectuats el 2021	25
Taula 10	Tipus d'inadmissions dels expedients de queixa efectuats el 2021	25

Capítol

1

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



Capítol 1

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

La nova Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana (d'ara endavant, Llei 2/2021), desenvolupa el mandat de l'article 38 de l'Estatut d'Autonomia i precisa les funcions i facultats de la institució. Ens hi referirem més endavant. Per a emmarcar l'inici d'aquest *Informe anual 2021* hem d'assenyalar que, d'acord amb l'article 52, l'informe ha de recollir les recomanacions, els suggeriments, advertiments o recordatoris de deures legals «més rellevants» formulats pel Síndic.

Si bé el dictamen de rellevància aplicat als problemes i a les recomanacions depén, en última instància i després d'un esforç permanent de treball col·lectiu dels assessors i adjunts, del judici crític o de la valoració moral del titular de la institució, no és menys cert que la nova llei imposa que certs àmbits i situacions siguen considerats preferents. Aquesta circumstància és nova i obliga a fer un esforç d'atenció especial sobre les «situacions de risc d'exclusió o d'especial vulnerabilitat» descrites en l'article 19. Ací hi ha un mandat legal exprés que ha de ser atés de manera prioritària, i en aquesta direcció cal orientar la capacitat d'iniciativa de la institució en totes les seues actuacions.

Molts dels problemes que es denunciaven en l'[Informe anual 2020](#), i fins i tot en anys anteriors, han continuat manifestant-se durant el 2021. Això ens obliga a fer una reflexió més profunda sobre la seua naturalesa i evidencia la necessitat d'abordar canvis que permeten solucionar-los dins d'un termini de temps raonable.

Aquests problemes recurrents donen lloc a la majoria de queixes presentades i posen de manifest la incapacitat de les administracions per a satisfer, en les condicions actuals de mitjans i procediments, alguns drets de la ciutadania. En aquesta institució no podem passar per alt les deficiències existents en matèria de finançament autonòmic, assenyalades per tots els sectors socials i polítics de la Comunitat Valenciana. Unes deficiències que s'arrossegueu durant massa anys i que perjudiquen de manera significativa la capacitat d'actuació de les administracions autonòmiques i locals valencianes, i que, sens dubte, incideixen en els resultats de la seua gestió. Sense perjudici d'aquest atenuant, el Síndic ha de fer el seu paper i assenyalar les mancances més notables en el funcionament de les entitats públiques, amb l'objectiu de contribuir a solucionar-les.

Atés que no és acceptable preveure una retallada dels drets reconeguts actualment per les lleis, sobretot en aquells sectors socials que tenen unes condicions de vida més precàries, resulta forçós analitzar exhaustivament el caràcter extens de la mala administració que suporten aquelles persones que han de recórrer a les institucions públiques per a resoldre els problemes més elementals de la seua existència.

Un primer punt d'anàlisi s'hauria de referir a una dotació adequada de mitjans, materials i personals, de les administracions responsables de la gestió d'aquests drets. En una multitud de queixes les administracions han al·ludit a la falta de mitjans com a motiu del retard en la resolució dels corresponents procediments administratius de reconeixement de drets o prestacions. De manera sorprenent, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques

Inclusives ha sol·licitat, fins i tot, que el Síndic intervinguera per tal que les seues demandes de personal foren ateses per les conselleries titulars d'Hisenda i de Funció Pública. Com a resulta obvi, el Síndic no pot intervenir en la distribució de recursos humans entre departaments, ni pot acceptar aquesta sol·licitud com a resposta a les seues recomanacions. Així ho vam fer constar a la Conselleria que efectuava aquest plantejament tan singular.

Però, més enllà d'aquest episodi, la referència permanent a la falta de mitjans, sobretot personals, necessita una resposta més concreta i resolutiva per part dels titulars de les competències en qüestió. Si partim de la dada objectiva dels retards en el reconeixement de determinats drets molt bàsics, escaurà analitzar, de manera rigorosa, les possibilitats d'actuació que ofereixen els recursos personals disponibles i establir un ordre de prioritats i uns criteris mínims de flexibilitat per a usar-los. No observem que això s'estiga fent. No es pot descartar que el problema no siga tant la falta generalitzada de personal com el sistema estàtic i poc eficaç de gestió dels recursos, que no té en compte l'increment de càrregues de gestió que es produeix en moments determinats en alguns serveis i la disminució en d'altres.

Tampoc s'han resolt els innombrables problemes que provoca el mal funcionament de les aplicacions informàtiques emprades en la gestió dels títols de família nombrosa, de la dependència i, especialment, de la renda valenciana d'inclusió. És molt urgent abordar ja aquestes mancances. No es pot entendre, per exemple, que es continuen rebent informes que donen compte de dificultats informàtiques per a tramitar determinades prestacions quan s'utilitza un passaport o un NIE. Ni tampoc els retards a l'hora de tramitar qualsevol modificació de les circumstàncies familiars de les persones beneficiàries. Cal emfatitzar que la llei que regula la renda valenciana d'inclusió és de 2017. Hi ha hagut temps per a ajustar els mecanismes informàtics necessaris a fi d'aplicar-la.

La gravetat de la situació imposa, a més, un judici d'eficàcia sobre el disseny dels procediments administratius implantats per a donar satisfacció a les necessitats derivades de les situacions de risc d'exclusió o d'especial vulnerabilitat que identifica la llei. El contrari significa embolicar-se en un voluntarisme estèril, més pròxim al *sostenella i no enmendalla* que a una prudent avaluació dels efectes de les polítiques públiques posades en marxa.

Des de fa anys estem denunciant els retards excessius a l'hora de reconèixer drets de caràcter vital, com ara les ja esmentades prestacions a la dependència o la renda valenciana d'inclusió. Tenint en compte l'esforç considerable que ha realitzat la Generalitat per a incrementar, any rere any, les dotacions pressupostàries dedicades a aquestes matèries, resulta inexcusable concloure que s'ha d'abordar una revisió dels procediments de gestió d'aquestes prestacions. Això és quelcom que aquesta institució està recomanant, sense èxit, en les resolucions de les queixes que presenta la ciutadania. En lloc de tornar a omplir pàgines d'aquest *Informe anual 2021* amb exemples de resolucions dictades —i incomplides en la seua immensa majoria— sobre demores inacceptables a l'hora de reconèixer aquests drets i prestacions, convé reclamar un examen exhaustiu de la idoneïtat dels models d'intervenció posats en pràctica.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha delegat parts de la gestió d'aquests procediments en les administracions locals, però no els ha cedit cap capacitat de decisió.

Fins i tot els enregistraments en les aplicacions informàtiques han de ser validats pels serveis de la Conselleria. Les administracions locals fan propostes, que s'accepten o no, encara que la llei les qualifique de vinculants, com és el cas de la renda valenciana d'inclusió. Si les propostes no s'accepten, l'expedient torna a l'Administració local; és a dir, la Conselleria manté el control i la decisió sobre totes les parts del procés. Aquest vaivé d'actuacions dins de l'expedient representa més càrrega burocràtica i una extensió del temps de tramitació dels expedients, en detriment de la urgència de les necessitats de tants ciutadans.

Algunes preguntes resulten ineludibles. Fa la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives un seguiment dels retards provocats en la part de la tramitació d'aquests procediments que correspon als ajuntaments o a les mancomunitats? El Síndic de Greuges rep molts informes relatius a demores en el reconeixement de prestacions de dependència, en què el retard és justificat tot al·ludint a la falta de proposta de valoració, la qual correspon a les entitats locals. En aquests casos, pren alguna mesura la Conselleria perquè es complisquen els terminis legals? Encara que el Síndic resol amb recordatoris de deures legals a totes dues administracions, per al ciutadà és inevitable qüestionar-se qui és el responsable últim del fet que es produïsquen aquests retards en el reconeixement dels seus drets.

La gestió de la renda valenciana d'inclusió continua donant lloc a situacions inacceptables i ha concitat un nombre de queixes significatiu, tal com reflectim en un altre apartat d'aquest *Informe anual 2021*. D'entre tots els problemes que planteja el reconeixement d'aquest dret, n'hi ha un que hem posat de manifest en diverses intervencions públiques, a causa de la seua especial gravetat. Es tracta del criteri de la Conselleria de denegar la prestació quan la persona —una vegada sol·licitada la renda i després de molts mesos d'espera infructuosa— ha acceptat algun treball temporal o a temps parcial. Aquesta actitud està desincentivant de manera notòria la recerca d'ocupació i dificultant la inserció laboral de ciutadans en situacions molt precàries. En aquest *Informe anual 2021* recollim exemples que acrediten la vulneració de l'esperit de la llei que es produeix a partir d'aquesta interpretació que aplica la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

També els problemes en l'àmbit sanitari requereixen una referència especial en aquest *Informe anual 2021*. La denominada sisena onada de la COVID-19, que es va iniciar als darrers mesos de l'any 2021, fa palesa la persistència de desajustos i insatisfaccions que, si bé podien haver tingut explicació durant la primera fase de la pandèmia, mancaven de justificació després de quasi dos anys des que es va iniciar. És cert que han desaparegut els angoixants problemes de subministraments d'elements de protecció que es van produir llavors, però no és menys cert que el col·lapse del funcionament dels centres d'atenció primària, els més pròxims, ha sigut constatable.

Durant l'any 2021 s'ha tornat a evidenciar la falta de capacitat de resposta davant dels casos de necessitat immediata i urgent de contactar amb els professionals sanitaris més pròxims. En aquests moments de desamparament, per a què acudir a reclamacions davant dels serveis d'atenció i informació al pacient (SAIP) que tenen un mes de termini per a respondre o, fins i tot, per a què acudir a presentar queixes davant del Síndic de Greuges, fet que requereix, per llei, haver esgotat la via prèvia del SAIP i els procediments del qual necessiten un termini generalment més llarg de tramitació? Si cal acudir a la denúncia, la solució arriba tard. És evident que no hi ha una resposta a l'altura de l'angoixa que provoca la falta de contacte i la sensació d'abandó per part de serveis elementals. Una sensació d'abandó que es multiplica en el cas de les persones majors que no tenen accés a les noves tecnologies. Davant de tant de missatge confús que

prolifera en tot tipus de mitjans manca l'ancoratge científic, però també l'emocional, que solament pot ser aportat pel metge o la metgessa de família a qui moltes persones estan acostumades, però a qui no poden accedir amb rapidesa en aquestes circumstàncies.

Aquests problemes generen un ampli grau d'insatisfacció entre la ciutadania i una greu situació d'estrés entre els professionals, qui veuen àmpliament sobrepassada la seua capacitat de treball i acaben qüestionant la utilitat del seu esforç. Algunes enquestes aparegudes durant la redacció d'aquest *Informe anual 2021* ha certificat la gravetat de la situació per la qual travessa la majoria del personal sanitari. La garantia del dret a la salut, element essencial de qualsevol estat de benestar que es preue, no passa pel seu millor moment.

Davant de la incertesa relativa a l'evolució de la pandèmia, urgeix l'elaboració de plans de contingència que permeten una resposta flexible als problemes d'atenció sanitària que s'observen amb l'aparició de cada onada de contagis. Aquests problemes han resultat especialment penosos amb la sisena onada desencadenada per la variant òmicron. Avaluar els punts del sistema on es concentren les càrregues de treball, per a preveure els reforços necessaris o els canvis indispensables, es presenta com un exercici obligatori i inajornable.

Mentre redactàvem aquest document, el Consell ha realitzat anuncis relatius a la posada en marxa de nous plans per a reforçar la capacitat del nostre sistema sanitari públic, singularment de l'atenció primària, amb l'objectiu de convertir-la en l'eix de tot el sistema. No podem estar-hi més d'acord, però sense deixar d'exigir la seua ràpida materialització, ja que arriben amb diverses onades de retard. Si finalment, d'una manera o d'una altra, haurem de conviure amb la COVID-19 en qualsevol de les seues variants, resulta imprescindible abordar les abundants mancances del nostre sistema de salut pública i d'atenció primària, sense que d'això calga deduir l'abandó de l'atenció especialitzada i hospitalària.

Els problemes derivats del disseny i de l'aplicació del procediment de sol·licitud i d'adjudicació d'habitatge públic a la Comunitat Valenciana ja van tractats extensament en l'[Informe anual 2020](#), en les pàgines 93 i següents, en què donàvem compte de les irregularitats que, segons el parer de aquesta institució, concentrava tot el procediment tal com era aplicat per la Conselleria, i recordàvem que ja s'havia abordat el mateix problema en l'[Informe anual 2019](#) i en anteriors (que es poden consultar en la [web de la institució](#)).

Malgrat el que hem dit en informes anteriors, i les nombroses resolucions del Síndic que assenyalen les obligacions que la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana, ha imposat a la Conselleria competent, durant l'exercici del 2021 els demandants d'habitatge públic que han acudit a aquesta institució han continuat suportant una elevada vulneració dels seus drets més elementals a l'hora que l'Administració despatxe les seues peticions.

Així, la inscripció en un registre de demandants d'habitatge continua sense ser entesa per la Conselleria com un acte de petició que l'obligue a una resposta, fet que implica ignorar un principi general que disposa que qualsevol petició d'un ciutadà ha de ser contestada per l'Administració. De manera que els ciutadans es queixen del fet que, després de passar anys des de la seua petició, no saben res d'aquesta, i a més es troben amb la desagradable sorpresa que han sigut eliminats de la llista de demandants d'habitatge si no han renovat la seua sol·licitud als dos anys de fer la primera. Seguint amb les complicacions, en els supòsits més habituals de falta d'habitatges públics per a

adjudicar als qui reuneixen els requisits legals per a ser creditors del dret a un habitatge d'aquesta naturalesa, la Conselleria, en lloc de facilitar de manera subsidiària, com diu la llei, una ajuda per al lloguer, pretén que aquests demandants romanguen atents a les convocatòries d'ajudes que publica el Diari Oficial i en formalitzen alguna. Per a rematar el conjunt de desencerts, i també en clara vulneració del que es preveu en la llei de procediment administratiu, totes aquestes sol·licituds només es poden tramitar de manera telemàtica.

Resulta obligat preguntar-se si s'ha fet una mínima valoració del perfil social, dels recursos i de les habilitats de què disposen les persones que poden resultar creditors del dret a un habitatge públic. Sabem que s'estan fent esforços per a ampliar el parc públic d'habitatges, fet que no resulta fàcil ni ràpid. Tampoc neguem que s'estiguen ampliant les dotacions d'ajuda al lloguer. Del que es tracta és de posar l'accent en les mancances que s'observen en la gestió administrativa d'aquest problema i en la vulneració del dret a una bona administració, en els seus trets més elementals.

Després d'una resolució del Síndic, dictada el 08/09/2021, en una queixa tramitada a instàncies de Càritas, es va publicar en el DOGV del 14/09/2021 el Decret 106/2021, de 6 d'agost, del Consell, que regula el registre d'habitatge i el procediment d'adjudicació d'habitatge. El seu contingut, que reproduïx pràcticament tots els problemes assenyalats anteriorment, va obligar el Síndic a iniciar una queixa d'ofici contra la norma esmentada, cosa que no sol ser habitual. Aquesta institució ha volgut actuar de manera immediata davant del disseny d'un procediment administratiu que reproduïx els errors del passat i que serà font de noves queixes de la ciutadania més vulnerable. No ens cansarem de remarcar que un disseny adequat dels procediments és el primer pas per a assolir una bona administració, i que aquest disseny adequat passa per tenir present el caràcter i les circumstàncies dels ciutadans a qui va destinat, com també els mitjans de què disposa l'Administració per a aplicar-lo. No n'hi ha prou a obrir un procés de participació pública des del Diari Oficial en el procediment d'elaboració de les normes. Cal cercar, en la realitat social i d'una forma proactiva, les necessitats i limitacions dels destinataris dels procediments que porten a la satisfacció de drets elementals. De les dues actuacions de queixa esmentades en aquest paràgraf donem compte en l'apartat corresponent d'aquest *Informe anual 2021*.

D'altra banda, la defensa del dret d'accés a la informació pública i del dret a la participació política, en la manera en què es recull en l'apartat corresponent d'aquest *Informe anual 2021*, posa de manifest la necessitat que el Síndic s'implique de manera inequívoca en la denúncia de les traves o noses amb què s'intenta limitar la labor dels càrrecs públics que formen part dels grups de l'oposició. El Síndic, com a defensor dels drets i llibertats en un context de democràcia representativa, no pot abdicar de la seua condició d'instrument per al perfeccionament del sistema democràtic en el qual s'insereix.

Aquests greus atemptats al dret a la participació política, que es reiteren any rere any, porten el Síndic de Greuges a plantejar a les Corts Valencianes la necessitat de modificar l'article 128 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de regular específicament l'accés directe de tots els regidors als documents i a la informació continguda en els sistemes informàtics de gestió electrònica dels expedients municipals, llevat de les dades de les persones físiques especialment protegides o reservades.

L'objectiu de la modificació legal seria millorar el funcionament democràtic de les corporacions locals, accelerar l'accés a la informació pública i facilitar el control i la

fiscalització municipal, com també reduir la necessitat constant que els regidors de l'oposició presenten sol·licituds i la càrrega de treball innecessària que suporten els funcionaris i serveis municipals. Resulta descoratjador comprovar com sovint es justifica la falta de resposta a peticions d'informació per la càrrega de treball que això comporta per als funcionaris, mentre es nega l'accés electrònic als expedients i s'hi acudeix a tota mena d'excuses.

Finalment, hem de recordar que l'any 2021 va tenir lloc, per fi, l'aprovació i entrada en vigor de la nova Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Una posada al dia imprescindible després de la modificació de l'Estatut d'Autonomia operada el 2006, la qual va portar la introducció d'un modern títol II, que recull un ampli catàleg de drets dels valencians i valencianes. En el nostre [Informe anual 2019](#) recordàvem l'oportunitat d'aquesta actualització normativa per a reforçar les possibilitats d'actuació de la institució del defensor. L'ampli suport parlamentari obtingut per la nova Llei 2/2021 en les Corts certifica la solidesa que ha assolit la figura estatutària del Síndic de Greuges dins de l'entramat institucional valencià. Ara només queda aplicar-se a traure el màxim partit de les possibilitats que ofereix aquesta recent regulació.

D'entre les novetats que aporta la Llei 2/2021 al funcionament de la institució, cal destacar l'obligació de fer públiques totes les resolucions del Síndic, amb especial referència a aquelles que acrediten que els subjectes investigats han incorregut en incompliments, obstaculitzacions o falta de col·laboració amb el defensor. Sense perjudici dels informes a les Corts Valencianes i de la utilització de qualsevol altre mitjà per a donar publicitat a aquestes resolucions, la llei estableix expressament que s'utilitze per a això la pàgina web de la institució, «de manera que resulten fàcilment accessibles per a la ciutadania», tal com recull l'article 35.3. Aquest no és l'únic article en el qual apareix recollida aquesta obligació, fet que evidència la transcendència que la Llei 2/2021 atorga a la publicitat de les actuacions del Síndic. Un mandat que implica un salt qualitatiu en la capacitat de pressió sobre el comportament dels ens públics, ja que permet posar en marxa un mecanisme de control social capaç de desencadenar un retret públic respecte d'actuacions de les administracions poc respectuoses amb els drets i llibertats que el Síndic està cridat a defensar. Sent insubstituïble la funció de control de l'acció dels poders públics que exerceixen les Corts, per a la qual cosa s'usen els informes i les resolucions del comissionat parlamentari que és el Síndic, comptem ara amb un nou instrument que passa a estar directament a mans de la ciutadania. A ningú se li escapa que traure el màxim partit d'aquesta facultat de control social sobre l'actuació dels poders públics passa per potenciar la difusió de les resolucions del Síndic, tot extremant la col·laboració amb els mitjans de comunicació i fent ús de les possibilitats que ofereixen les xarxes socials.

Els informes anuals canvien d'any en any, perquè són un reflex dels conflictes que la ciutadania planteja a la institució. La societat evoluciona i els problemes també. La iniciativa de les actuacions del Síndic està determinada, en la seua immensa majoria, per l'actuació dels ciutadans que acudeixen a la recerca d'empara. Per això resulta difícil establir comparacions concloents, amb valor estadístic de caràcter global, sobre l'evolució dels temes abordats en els successius informes anuals. Aquests informes pretenen ser un relat que reculla els conflictes i problemes que preocupen la ciutadania en un període molt concret, un any, amb una òptica més qualitativa, de fons, que quantitativa. No obstant això, convé insistir en el fet que les resolucions del Síndic són públiques i estan a l'abast de tothom a través de la [pàgina web de la institució](#). En

conseqüència, qualsevol pot fer un seguiment complet dels problemes denunciats i de les actuacions del Síndic sobre aquest tema. La modernització d'aquesta eina, en la qual s'està treballant, permetrà fer més fàcil l'accés a aquesta informació d'interés general.

Aquest *Informe anual 2021* compta, a més, amb la complexitat afegida d'haver de donar cabuda a actuacions que es van iniciar seguint les prescripcions de la vella Llei 11/1988, juntament amb aquelles que responen ja als mandats de la nova Llei 2/2021. Elaborar dades estadístiques en aquestes condicions no ha resultat senzill. Hem procurat una transició pacífica entre les dades oferides d'acord amb els paràmetres de l'antiga norma i les resultants dels criteris nous, però no es pot obviar que, aproximadament, cada meitat de l'exercici ha transcorregut sota una sistemàtica diferent. El corol·lari és que resulta difícil la comparació amb estadístiques d'anys anteriors. A partir del pròxim informe anual 2022 podrem inaugurar una sèrie que admeta comparacions millors.

L'àmbit de les actuacions del Síndic de Greuges concerneix les actuacions i inactivitats del que la llei del Síndic denomina subjectes passius de les seues investigacions. Per economia del llenguatge, en aquest informe qualifiquem de manera genèrica aquests subjectes passius com *Administració* o *administracions*, encara que sovint no es tracta d'administracions en sentit estricte. Ha de quedar clar que, quan parlem d'administracions públiques, ho fem en sentit ampli, i les entenem com ho fa l'article 17 de la Llei 2/2021 en definir totes aquelles entitats i persones, físiques o jurídiques, que poden ser subjectes passius de les investigacions del Síndic de Greuges.

L'aplicació de la nova llei del Síndic a la tramitació dels procediments ha donat lloc a una sèrie d'incidències que han de ser explicades per a la correcta apreciació de l'activitat de la institució. La llei introdueix algunes limitacions a l'hora d'acudir al Síndic, i imposa a aquesta institució l'obligació d'inadmetre a tràmit les queixes presentades pels ciutadans quan es produeix alguna de les circumstàncies recollides en el seu article 30.2. Aquest detall resulta nou i ha donat lloc a un apreciable increment del nombre de les queixes inadmeses, cosa que fa impossible la comparació d'aquest paràmetre amb les dades d'anys anteriors. Aquest increment es produeix, principalment, per l'aplicació de l'apartat c del citat article 30.2, que exigeix la inadmissió «quan el subjecte passiu de la queixa no haja tingut l'oportunitat de pronunciar-se o d'actuar en relació amb els fets o les circumstàncies objectiu d'aquesta». La norma té la seua lògica, perquè no sembla raonable acudir a queixar-se al Síndic sobre un problema desconegut per l'administració corresponent i respecte del qual no ha tingut l'oportunitat d'actuar, llevat de casos urgents o quan la queixa podria perdre la seua finalitat legítima.

Al mateix temps, no podem oblidar que l'obligació de pronunciar-se o d'actuar de l'Administració s'ha de materialitzar en un termini determinat per les lleis que configuren cadascuna d'aquestes obligacions. Si el Síndic efectua recomanacions o recordatoris de deures legals quan les administracions incompleixen els terminis que tenen habilitats per a resoldre, és obligat respectar els mateixos terminis abans d'actuar contra aquelles. El que ens porta a resoldre que el subjecte passiu de la queixa no ha tingut l'oportunitat de pronunciar-se si no han conclòs els terminis marcats per les normes que estableixen l'obligació d'actuar. Conseqüentment, en aquests casos hem d'acordar la inadmissió de la queixa.

D'altra banda, quan a un escrit de queixa no s'adjunten els documents o les proves que acrediten la sol·licitud prèvia davant de l'Administració, es requereix la persona autora de la queixa perquè la millore, se li dona la possibilitat d'esmenar el defecte i se li expliquen els motius del requeriment. En tot cas, si finalment es produeix la inadmissió, sempre s'informa sobre els passos que cal seguir per a actuar davant de l'Administració, els terminis en què s'ha d'actuar i les possibilitats d'acudir al Síndic una vegada ultrapassats aquests terminis sense que s'haja rebut una resposta adequada.

Així mateix, la Llei 2/2021 ha introduït un nou ritme en les relacions del Síndic amb aquests subjectes passius de les seues actuacions, en forma de terminis imperatius per a respondre als requeriments d'aquesta institució. Sens dubte, aquests nous i peremptoris terminis han sorprès moltes administracions, acostumades a respondre al defensor d'una manera més relaxada. El resultat ha sigut que, molt més sovint que en anys anteriors, el Síndic ha hagut de declarar com a no col·laboradores nombroses administracions que no han remés els seus informes o respostes respectant els terminis establits per la llei. Quant a això, l'article 39 és concloent: es considerarà falta de col·laboració el fet de no informar o respondre «en els terminis establits per a això» i imposa, alhora, l'obligació de fer constar aquesta falta de col·laboració en les resolucions corresponents. També, amb aquestes administracions, el Síndic intenta fer una labor pedagògica i els efectua recomanacions relatives a la importància de la col·laboració amb el defensor, en benefici dels ciutadans. Igual com ocorre en el cas de les inadmissions, resulta difícil comparar aquestes dades relatives a la falta de col·laboració amb les d'anys anteriors. Malgrat això, des d'ara volem deixar constància que, en alguns casos, la falta de resposta al Síndic no sembla que siga tant una conseqüència d'un problema de càrrega de treball o de falta de terminis, com de la decisió deliberada de no respondre cap de les peticions d'informació del defensor. Aquest problema tindrà la seua resposta a l'empara de la nova llei i a través de les facultats que aquesta atorga al Síndic, perquè hi va la utilitat social de la institució mateixa.

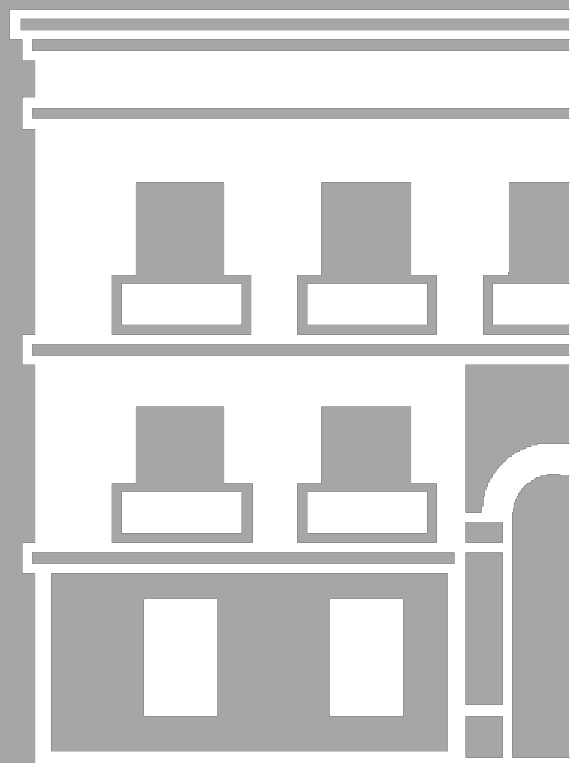
Respecte de l'estructura de l'Informe *anual 2021*, podem assenyalar que aquest apartat de consideracions generals pretén recollir una reflexió sobre els problemes especialment destacables, una reflexió que va seguida d'un apartat dedicat a la descripció de les dades globals relatives a l'actuació de la institució, juntament amb una enumeració de les queixes iniciades d'ofici i una altra de la falta de col·laboració de les administracions investigades, i, finalment, d'un altre apartat dedicat a les queixes de la ciutadania considerades més rellevants, distribuïdes per àrees temàtiques. No obstant això, amb la intenció de facilitar el seguiment dels temes, hem inclòs les queixes d'ofici, segons la matèria que tracten, en els apartats on es relacionen les queixes que considerem més representatives de totes les que hem rebut de la ciutadania.

Finalment, cal dir que des de la versió electrònica d'aquest *Informe anual 2021* es pot accedir a les resolucions de consideracions a l'Administració i/o resolucions de tancament (únicament per als expedients iniciats a partir de l'entrada en vigor de la nova Llei 2/2021) que hem dictat en cada queixa de les destacades en aquest *Informe*, a través dels enllaços corresponents. També s'hi pot accedir des de la pàgina web de la institució, a través del número de queixa. A partir d'aquestes resolucions es pot conèixer la informació oferida per les administracions davant de la petició del Síndic, i les reflexions i motivacions que fonamenten la posició mantinguda pel defensor.

Capítol

2

**Activitat del Síndic de
Greuges en xifres**



Capítol 2

Activitat del Síndic de Greuges en xifres

2.1 L'activitat del Síndic de Greuges en xifres

2.1.1 Consultes i queixes dirigides al Síndic de Greuges

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

Taula 1
Queixes iniciades el 2021

Tipus de queixa	Nombre de queixes	Percentatge
D'ofici	20	0,48
Remeses a altres defensories	184	4,44
Admeses	2.862	69,05
No admeses	1.079	26,03
Total	4.145	100,00

Taula 2
Canal de recepció de les consultes ateses per l'Oficina d'Atenció Ciutadana el 2021

Canal	Nombre de consultes	Percentatge
Web / seu electrònica	8.720	52,01
Telèfon	6.892	41,11
Correu electrònic	1.113	6,64
Presencial	24	0,14
Correu postal	16	0,10
Total	16.765	100,00

Taula 3**Canal de recepció de les queixes presentades per la ciutadania el 2021**

Canal	Nombre de queixes	Percentatge
Web / seu electrònica	3.184	77,19
Correu electrònic	601	14,57
Correu postal	270	6,55
Altres administracions	56	1,36
Presencial	6	0,15
Fax i burofax	6	0,15
Defensor del Poble	2	0,05
Total	4.125	100,00

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

Taula 4**Evolució comparada del nombre de queixes i consultes de la ciutadania de 2019 a 2021**

Any	Nombre de queixes	Nombre de consultes
2019	4.528	11.923
2020	4.035	16.052
2021	4.125	16.765

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

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

2.1.2 Algunes dades de les persones que presenten les queixes**Taula 5****Lloc de residència de les persones que van presentar queixes el 2021**

Lloc de residència	Habitants	Nombre de queixes	Percentatge de queixes	Queixes/100.000 habitants
Alacant	1.881.762	1.864	45,19	99,06
Castelló de la Plana	587.064	331	8,02	56,38
València	2.589.312	1.835	44,48	70,87
Comunitat Valenciana	5.058.138	4.030	97,70	79,67
Altres orígens	-	95	2,30	-

Les dades de població són les que proporciona l'INE per a l'any 2021.

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

Taula 6***Idioma triat per les persones per a tramitar les queixes que presentaren el 2021***

Idioma	Nombre de queixes	Percentatge de queixes
Castellà	3.776	91,54
Valencià	349	8,46
Total	4.125	100,00

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

2.1.3 Tramitació de queixes el 2021

Taula 7***Àmbit material de les queixes de la ciutadania admeses a tràmit el 2021***

Matèria	Queixes iniciades	%
Serveis socials	1.040	36,34
Prestacions diverses	55	1,92
Renda valenciana d'inclusió	269	9,40
Dependència	435	15,20
Diversitat funcional	148	5,17
Famílies	116	4,05
Majors	13	0,45
Drets de gènere i igualtat	4	0,14
Sanitat	172	6,01
Atenció primària	11	0,38
Atenció especialitzada	48	1,68
Assistència hospitalària	4	0,14
Llistes d'espera	9	0,31
Informació sanitària	15	0,52
Salut pública	36	1,26
Resta de queixes	49	1,71
Educació	96	3,35
Ensenyament universitari	13	0,45
Ensenyament no universitari	49	1,71
Alumnat amb necessitats educatives especials	14	0,49
Resta de queixes	20	0,70
Habitatge	78	2,73
Ocupació	241	8,42
Ocupació pública	228	7,97
Resta de queixes	13	0,45

Transparència	314	10,97
Accés a la informació	182	6,36
Càrrecs electes	107	3,74
Resta de queixes	25	0,87
Règim jurídic	193	6,74
Hisenda pública	95	3,32
Serveis públics	191	6,67
Medi ambient	172	6,01
Urbanisme	117	4,09
Indústria, agricultura, comerç i turisme	24	0,84
Justícia i administració corporativa	33	1,15
Infància i adolescència	37	1,29
Esport i cultura	36	1,26
Drets lingüístics	23	0,80
Total	2.862	100,00

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

Les dades es presenten per les matèries i submatèries més rellevants durant l'exercici.

Taula 8

Nombre de queixes iniciades el 2021 que afecten organismes autonòmics i locals

Organisme	Nre. de queixes
Autonòmics	1.772
Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives	1.066
Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública	225
Conselleria d'Educació, Cultura i Esport	194
Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica	79
Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública	65
Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball	35
Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica	28
Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat	18
Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic	17
Conselleria d'Innovació, Universitats, Ciència i Societat Digital	7
Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica	6
Presidència de la Generalitat Valenciana	16
Altres organismes autonòmics	16
Locals	1.404
Queixes que afecten ens locals de la província d'Alacant	630
Queixes que afecten ens locals de la província de Castelló de la Plana	134
Queixes que afecten ens locals de la província de València	640

Inclou queixes presentades per la ciutadania admeses a tràmit i queixes d'ofici.

Una mateixa queixa pot afectar diverses administracions i es comptabilitza en totes les afectades: els totals d'aquesta taula no són comparables amb els d'altres taules d'aquest informe.

Taula 9***Tipus de tancament dels expedients de queixa efectuats el 2021***

Tipus de tancament	Nombre	Percentatge
Tancament amb solució de la queixa	1.030	29,59
Tancament amb compromís de l'Administració per a solucionar la queixa	1.074	30,85
Tancament per actuació administrativa correcta	328	9,42
Tancament sense acceptació de la resolució del Síndic	520	14,94
Tancament sense resposta a la resolució del Síndic	214	6,15
Tancament per desistiment de la persona promotora	54	1,55
Tancament per trasllat a altres defensories	186	5,34
Resta de tancaments	75	2,15
Total	3.481	100,00

Inclou queixes presentades per la ciutadania admeses a tràmit i queixes d'ofici, que es van tancar el 2021, independentment de si es van iniciar aquell any o en anys anteriors.

No inclou queixes inadmeses.

Taula 10***Tipus d'inadmissions dels expedients de queixa efectuats el 2021***

Tipus d'inadmissió	Nombre	Percentatge
Inadmissió per excedir l'àmbit competencial	72	6,98
Inadmissió per falta d'oportunitat de l'Administració per a pronunciar-se o actuar	453	43,90
Inadmissió per haver sigut objecte de resolució judicial	24	2,33
Inadmissió per haver emprés actuacions en via judicial	14	1,36
Inadmissió per mala fe o ús abusiu	1	0,10
Inadmissió per falta de concreció o fonament	125	12,11
Inadmissió per haver transcorregut més d'un any	20	1,94
Inadmissió per no millorar o esmenar la queixa	251	24,32
Inadmissió per estar pendent de resolució judicial	3	0,29
Inadmissió per altres motius	69	6,69
Total	1.032	100,00

Inclou totes les queixes inadmeses el 2021, independentment de si es van presentar aquell any o en anys anteriors, i no preveu les iniciades el 2021, però inadmeses el 2022. Per aquest motiu, el total d'aquesta taula no és comparable amb el nombre de queixes presentades el 2021 i no admeses, el qual s'indica en la taula 1 d'aquest informe.

2.2 Relació de queixes d'ofici iniciades el 2021

A continuació apareixen totes les queixes iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges durant aquest exercici, juntament amb la indicació de la pàgina de l'*Informe anual 2021* en què es tracten. En la versió electrònica de l'Informe es pot accedir directament a la pàgina en què es tracta cada queixa si es pitja sobre el text corresponent.

Queixa d'ofici	pàg.
1/2021 (núm. 2100038). No inclusió en els pressupostos de l'informe d'impacte en infància i adolescència	80
2/2021 (núm. 2100121). Demora en la resolució i l'abonament d'ajudes en matèria d'agricultura per danys causats per la DANA del setembre de 2019	134
3/2021 (núm. 2100126). Col·lapse en la tramitació del bo EMT Amb Tu, de l'Ajuntament de València	120
4/2021 (núm. 2100199). Centres de protecció de menors amb problemes de conducta	81
5/2021 (núm. 2100597). Falta de resposta a sol·licituds d'homologació del C1 de valencià obtingut per Pla d'Estudis	89
6/2021 (núm. 2100697). Salut mental infantojuvenil i COVID-19	51
7/2021 (núm. 2100777). Transició a la vida independent de joves tutelats i extutelats	82
8/2021 (núm. 2100934). Gestió de renda valenciana d'inclusió amb ingrés mínim vital	64
9/2021 (núm. 2101273). Assignació de serveis i prestacions d'atenció a la dependència	69
10/2021 (núm. 2101462). Convocatòria d'ajudes de xec infantil. Simplificació de tràmits administratius	90
11/2021 (núm. 2101735). Emergència social per desnonament	59
12/2021 (núm. 2102104). Valoració de dependència a una persona en situació de vulnerabilitat social	70
13/2021 (núm. 2102858). Acció social al barri de la Malva-rosa de València	60
14/2021 (núm. 2103030). Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental	75

15/2021 (núm. 2103262). Reglament del Registre d'Habitatge de la Comunitat Valenciana i procediment d'adjudicació d'habitatges.....	95
16/2021 (núm. 2103473). Falta de recursos de suport a l'alumnat amb necessitats específiques.....	85
17/2021 (núm. 2103758). Falta de professorat en l'IES Montserrat Roig, d'Elx.....	87
18/2021 (núm. 2103775). Demores en la tramitació dels títols de família nombrosa i monoparental	75
19/2021 (núm. 2103874). Falta de metges especialistes en geriatria.....	57
20/2021 (núm. 2103916). Rescissió de contractes de reforç COVID-19	54

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

2.3.1 Peticions d'informe a l'Administració no ateses

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

Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica

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

Conselleria d'Educació, Cultura i Esport

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

Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

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

Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica

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

Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives

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

Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública

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

Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

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

Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat

[2102676](#)

Ajuntament de València

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

Ajuntament de Santa Pola

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

Ajuntament d'Alacant

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

Ajuntament del Campello

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

Ajuntament de Chiva

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

Ajuntament de Villena

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

Ajuntament de Xirivella

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

Ajuntament d'Almenara

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

Ajuntament de les Coves de Vinromà

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

Ajuntament de Sinarcas

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

Ajuntament de Vilamarxant

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

Ajuntament de Daimús

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

Ajuntament de Teulada

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

Ajuntament de Xixona

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

Ajuntament d'Alcoi

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

Ajuntament de Benimeli

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

Ajuntament de Catarroja

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

Ajuntament de Godella

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

Ajuntament de Monòver

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

Ajuntament de Riba-roja de Túria

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

Ajuntament de San Antonio de Benagéber

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

Ajuntament de Sax

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

Ajuntament d'Alcoleja

[2102798](#)

Ajuntament d'Algemesí

[2102897](#)

Ajuntament d'Alginet

[2102500](#)

Ajuntament d'Altea

[2002965](#)

Ajuntament de Benaguasil

[2102415](#)

Ajuntament de Benejúzar

[2101661](#)

Ajuntament de Benetússer

[2102124](#)

Ajuntament de Benidorm

[2101147](#)

Ajuntament de Bigastro

[2102349](#)

Ajuntament de Cabanes

[2102059](#)

Ajuntament de Callosa de Segura

[2103097](#)

Ajuntament de Carcaixent

[2102660](#)

Ajuntament de Castielfabib

[2102865](#)

Ajuntament de Chelva

[2101788](#)

Ajuntament de Cortes de Pallás

[2102688](#)

Ajuntament de l'Eliana

[2101907](#)

Ajuntament d'Eslida

[2102875](#)

Ajuntament de Foios

[2102140](#)

Ajuntament de Gilet

[2102245](#)

Ajuntament de Manises

[2101911](#)

Ajuntament de Miramar

[2103244](#)

Ajuntament de Moixent

[2102984](#)

Ajuntament de Moncada

[2102252](#)

Ajuntament de Monforte del Cid

[2102689](#)

Ajuntament de Museros

[2101721](#)

Ajuntament de Nàquera

[2101939](#)

Ajuntament d'Olocau

[2102829](#)

Ajuntament d'Orihuela

[2101570](#)

Ajuntament d'Orpesa

[2101854](#)

Ajuntament de Paiporta

[2101587](#)

Ajuntament de Peníscola

[2000370](#)

Ajuntament de Piles

[2102886](#)

Ajuntament del Pinós

[2101561](#)

Ajuntament de Requena

[2103131](#)

Ajuntament de Rojales

[2102894](#)

Ajuntament de Salinas

[2101716](#)

Ajuntament de San Miguel de Salinas

[2003558](#)

Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig

[2101999](#)

Ajuntament de Senija

[2102381](#)

Ajuntament de Serra

[2103341](#)

Ajuntament de Sueca

[2102562](#)

Ajuntament de Torreblanca

[2102605](#)

Ajuntament de Torrent

[2100535](#)

Ajuntament de Torrevieja

[2102292](#)

Ajuntament de Tuéjar

[2102723](#)

SUMA

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

Mancomunitat Vall del Pop

[2102182](#)

Universitat de València

[2103312](#)

2.3.2 Resolucions a l'Administració no contestades

A continuació de cada Administració apareixen els números de les queixes que s'han tancat sense haver rebut una resposta a la resolució remesa, després d'una demora molt superior al termini previst per la llei. Si es pitja sobre el número de queixa, es pot

accedir al contingut de la resolució, en què es detallen les circumstàncies de la falta de resposta (només per a queixes iniciades després de l'entrada en vigor de la Llei 2/2021).

Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica

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 d'Igualtat i Polítiques Inclusives

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 d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball

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

Conselleria d'Educació, Cultura i Esport

2003212, 2100724, [2102351](#)

Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica

[2101952](#)

Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública

[2101786](#)

Ajuntament d'Alacant

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

Ajuntament de Teulada

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

Ajuntament de Villena

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

Ajuntament d'Oliva

1903503, 1903546, 1903601, 2100335, 2100336

Ajuntament de Chiva

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

Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig

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

Ajuntament de Xixona

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

Ajuntament d'Almenara

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

Ajuntament del Campello

2000469, 2001118, [2102017](#)

Ajuntament de Santa Pola

1903098, 2001653, [2102255](#)

Ajuntament de Vilamarxant

2003185, 2100355, [2102570](#)

Ajuntament de Chelva

2100480, [2101788](#)

Ajuntament de Daimús

2003894, 2100882

Ajuntament de Godella

2002316, [2101799](#)

Ajuntament de Montserrat

2001384, 2003877

Ajuntament de Paterna

2001806, 2003772

Ajuntament de Petrer

1903949, 2000253

Ajuntament de San Miguel de Salinas

2001766, 2002171

Ajuntament de València

1904390, [2101675](#)

Ajuntament de la Vila Joiosa

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

Ajuntament de Villamalur

2002027, 2003271

Ajuntament d'Algemesí

[2102897](#)

Ajuntament d'Alginet

[2102500](#)

Ajuntament d'Altea

2002965

Ajuntament de Benaguasil

2000892

Ajuntament de Benejúzar

[2101661](#)

Ajuntament de Benetússer

2003172

Ajuntament de Benilloba

2003602

Ajuntament de Benimeli

[2101648](#)

Ajuntament de Benissa

2002881

Ajuntament de Chóvar

2100147

Ajuntament de Cortes de Pallás

[2102688](#)

Ajuntament de Cox

[2101635](#)

Ajuntament de Crevillent

[2102344](#)

Ajuntament d'Elx

[2101747](#)

Ajuntament de Gilet

[2102245](#)

Ajuntament de Godella

2003803

Ajuntament d'Ibi

2101392

Ajuntament de la Nucia

2100495

Ajuntament de la Torre d'en Doménec

[2102065](#)

Ajuntament de la Vall de Laguar

2101351

Ajuntament de la Vall d'Uixó

[2101736](#)

Ajuntament de Meliana

2000935

Ajuntament de Moncada

[2102252](#)

Ajuntament de Museros

2100375

Ajuntament d'Orba

[2101899](#)

Ajuntament d'Orihuela

[2101621](#)

Ajuntament de Peníscola

2000370

Ajuntament de Picanya

[2101738](#)

Ajuntament de Riba-roja de Túria

[2102821](#)

Ajuntament de San Fulgencio

2101076

Ajuntament de Sax

[2102436](#)

Ajuntament de Titaguas

2101163

Ajuntament de Torrent

[2101623](#)

Ajuntament de Torreveja

[2102130](#)

Ajuntament de Tuéjar

[2102723](#)

Ajuntament de Vila-real

2003420

Ajuntament de Vinalesa

[2101664](#)

Ajuntament de Xirivella

2002982

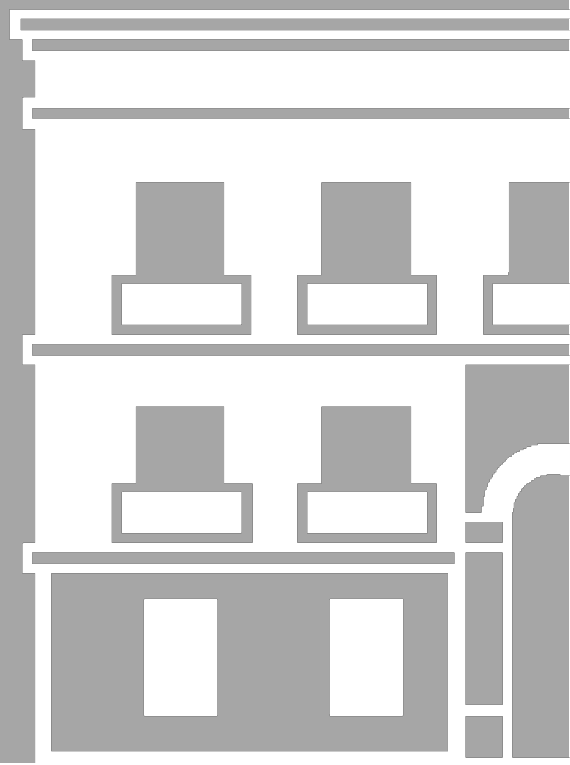
SUMA

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

Capítol

3

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



Capítol 3

Activitat del Síndic de Greuges per àrees d'intervenció

3.1 Sanitat

El Sistema Nacional de Salut ha viscut, durant els dos últims anys, la pitjor crisi des de la seua creació l'any 1986. En l'[Informe anual 2020](#) del Síndic de Greuges ja vam donar compte de les queixes que la ciutadania valenciana va presentar a aquesta institució durant les dues primeres onades de la pandèmia del coronavirus.

L'any 2021 hem tingut quatre noves onades de la pandèmia i en cadascuna han sigut diferents les preocupacions i els problemes de la població relacionats amb la sanitat i la protecció de la salut.

Efectivament, a començament del 2021 es va produir el pic de la tercera onada i es complia el primer mes de l'inici de la vacunació a Espanya contra la COVID-19.

La quarta onada va començar al març de 2021 i va assolir el seu pic a l'abril. És en aquesta etapa quan es va iniciar la campanya massiva de vacunació de la població.

La cinquena onada va afectar, sobretot, els joves entre 12 i 19 anys, que en aquells dies era població sense vacunar, i va assolir el seu pic a la fi del mes de juliol de 2021. Aquesta cinquena onada va continuar el seu descens fins a l'octubre d'aquell mateix any. En aquesta etapa continuava avançant la vacunació.

A l'octubre va començar la sisena onada, corresponent a la variant òmicron, que és més contagiosa però que ha tingut efectes menys greus. Cal recordar que al desembre del 2021 es va estendre la vacunació a menors d'edat i la Generalitat va dictar la resolució per la qual s'acordaven mesures en matèria de salut pública respecte de l'accés a determinats establiments en l'àmbit de la Comunitat Valenciana (Certificat COVID Digital UE o passaport COVID).

Les queixes de la ciutadania relacionades amb la crisi sanitària provocada per la COVID-19 han coincidit, en allò essencial, amb l'evolució de la pandèmia i les mesures adoptades per l'Administració sanitària.

Si bé han sigut constants les queixes relatives a la falta d'atenció telefònica i presencial en els àmbits de l'atenció primària i especialitzada, també s'han produït altres casuístiques de les quals destacarem les queixes més significatives.

L'Atenció Primària i la COVID-19

Queixa d'ofici 20/2020 (núm. 2002004). L'Atenció Primària i la COVID-19

El col·lapse del nivell assistencial de l'atenció primària, que és la porta d'entrada de la ciutadania a l'assistència sanitària, i la situació especialment preocupant de les persones majors, a qui la pandèmia ha castigat durament i que, en general, tenen necessitats d'atenció primària que no poden quedar desateses, van motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2002004, el 24/07/2020.

En el nostre [Informe anual 2020](#) (pàg. 46 i 47) ja vam donar compte de manera exhaustiva dels problemes de l'atenció primària durant la pandèmia, en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2002004](#), de 16/12/2020.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, a través de la Direcció General d'Assistència Sanitària, va contestar la resolució del Síndic i indicava que «(...) *acepta las recomendaciones, que se aplicarán conforme a los documentos que vaya emitendo el Ministerio de Sanidad, según evolución de la situación epidemiológica de la pandemia*», i el 05/03/2021 concloguérem la investigació i tancàrem la queixa.

En aquesta resolució el defensor posava l'accent en la necessitat d'adoptar mesures organitzatives suficients, orientades a promoure els aspectes de proximitat i propinquïtat que han de caracteritzar aquest nivell de l'atenció sanitària. De la mateixa manera, s'hi recomanava donar suficient publicitat als criteris d'organització i funcionament dels centres d'atenció primària, i concretar i unificar els protocols i instruments d'actuació per a una millor comprensió per part de la ciutadania.

Així mateix, hi destacàvem la necessitat de prioritzar l'atenció presencial per a la població més fràgil o vulnerable, sense oblidar l'exigència de coordinar l'actuació dels diversos equips i serveis per a l'atenció en centres de serveis socials de caràcter residencial, on es concentrava la major part de la població especialment vulnerable al virus.

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

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

No obstant això, al llarg de l'any 2021 hem hagut de reiterar bona part del contingut d'aquesta resolució en les queixes interposades per la ciutadania davant del Síndic respecte d'aquest assumpte, perquè molts dels problemes han continuat repetint-se.

Pel que fa a la falta d'atenció telefònica per a obtenir cita en els centres d'atenció primària, al llarg del 2021 es van interposar nombroses queixes a instàncies de particulars. Entre aquestes cal destacar les següents:

- Queixa núm. 2102833, en la qual un ciutadà denunciava que des de feia quatre mesos intentava contactar amb el Centre de Salut Santa Faç d'Alacant sense aconseguir-ho. El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions](#) el 03/12/2021.
- Queixa núm. 2100961, en la qual el promotor exposava que el Centre de Salut de Palleteer estava col·lapsat i només aconseguia cita per a 15 dies més tard de la seua petició. Aquesta institució va emetre la corresponent [Resolució de consideracions](#) el 15/06/2021.
- Queixa núm. 2101625, en la qual un ciutadà manifestava que no podia contactar ni telefònicament ni per l'aplicació informàtica amb el Centre de Salut Torrent II. El defensor va dictar la [Resolució de consideracions](#) de 13/08/2021.

Després de rebre les respectives respostes de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública en les quals acceptava les nostres recomanacions, les queixes esmentades es van tancar. El Síndic va emetre la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102833](#) el 27/12/2021 i la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2101625](#) el 17/09/2021.

Salut mental infantojuvenil i COVID-19

Queixa d'ofici 6/2021 (núm. 2100697). Salut mental infantojuvenil i COVID-19

La salut mental infantojuvenil és un tema d'interés constant del Síndic de Greuges que, en els últims anys, ha tramitat diverses queixes d'ofici referents a assumptes vinculats amb aquesta matèria, com ara la núm. 1612875, núm. 1704901, núm. 1901283 o núm. 1902671.

De la tramitació d'aquestes queixes es poden extraure, entre altres conclusions especialment rellevants, que la Comunitat Valenciana manca d'un pla específic d'atenció a la salut mental infantil, que la coordinació entre les conselleries amb competència continua sent insuficient i que també resulta insuficient, tant quantitativament com qualitativament, la dotació de recursos actual.

Al març del 2021 aquesta institució va obrir una nova queixa d'ofici, la núm. 2100697, a fi de conèixer la situació dels programes i recursos del sistema de salut mental infantojuvenil, i les mesures adoptades i previstes a fi de millorar la seua capacitat preventiva, de detecció i d'atenció precoç, com també la seua capacitat assistencial i rehabilitadora.

Després de reunir els informes sol·licitats a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, el Síndic de Greuges va emetre una [Resolució de consideracions](#), el 13/07/2021.

Amb caràcter general, en la resolució del Síndic es conclou que els actuals programes, serveis i centres per a l'atenció a la salut mental infantil i adolescent resultaven clarament insuficients ja abans de la pandèmia produïda per la COVID-19. Així doncs, es considera imprescindible elaborar un pla integral i integrat, basat en la intervenció comunitària, que requereix la implantació de programes preventius i de promoció de la salut mental,

juntament amb la xarxa de recursos no residencials, que eviten o disminuïsquen la necessitat d'atenció hospitalària o residencial. Igualment, la implantació dels programes i recursos esmentats abans, com també l'existència de casos que requereixen intervenció allunyats del context sociofamiliar (almenys temporalment), fan necessari ampliar la xarxa de recursos residencials hospitalaris i sociosanitaris.

Després de rebre les respostes de les conselleries afectades, en les quals manifestaven el seu posicionament davant de les recomanacions del Síndic, i l'informe de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública sobre l'anunciat pla de xoc en l'àmbit de la salut mental infantojuvenil, vam tancar l'expedient de queixa.

Malgrat que les conselleries afectades van acceptar les nostres recomanacions, i tot i la posada en marxa d'algunes mesures, com també les previsions per a aquest exercici de 2022, el Síndic va concloure que la dotació de recursos, l'equipament i el personal per a l'atenció a la salut mental infantojuvenil continuava sent insuficient. Així mateix, aquesta institució entén que resulta imprescindible millorar els sistemes de coordinació entre les conselleries i dissenyar un pla integral de salut mental infantojuvenil.

Acompanyament a persones usuàries de centres sanitaris i la COVID-19

Les limitacions d'accés a centres sanitaris a causa de la pandèmia van motivar diverses queixes al Síndic per problemes d'acompanyament de les parelles abans, durant i després del part. Entre aquestes destaquem la núm. 2102141, la promotora de la qual denunciava que no permetien que la seua germana acudira acompanyada als controls d'embaràs a l'Hospital Lluís Alcanyís, de Xàtiva.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions a l'Administració](#), de 20/09/2021, en la qual va recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara al màxim el dret de la mare a estar acompanyada per la persona que ella volguera en l'embaràs, el part i les actuacions postpart, sempre que les circumstàncies ho permeteren i no hi haguera contraindicacions mèdiques.

L'Administració sanitària va acceptar la recomanació i per això el Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#) de la queixa el 28/10/2021.

Desacords amb l'estratègia de vacunació contra la COVID-19

Així mateix, les discrepàncies amb la gestió de *l'Estrategia de vacunación frente a COVID-19 en España*, del Ministeri de Sanitat, van motivar nombroses queixes de la ciutadania al Síndic de Greuges el 2021.

Aquesta estratègia estableix els criteris generals i les dates per als diferents grups de població, a més de les prioritats segons la vulnerabilitat i el grau d'exposició i, posteriorment, per grups d'edat quan el nombre de dosis disponibles era limitat.

Les queixes dirigides a aquesta institució que feien referència a les demores en l'administració de la vacuna es poden dividir entre les presentades per persones pertanyents a determinats col·lectius —mutualistes de MUFACE o MUJEGU, alumnes universitaris d'ERASMUS, professionals dels serveis socials municipals, cuidadores no professionals o professionals de centres sanitaris privats, entre d'altres— i les presentades per persones pertanyents a un rang d'edat determinat.

Aquestes queixes van ser tancades a petició de les persones interessades o després de rebre l'informe de l'Administració sanitària en el qual ens comunicava que ja havien sigut vacunades.

Un últim grup de les queixes relacionades amb l'*Estrategia de vacunación* presentades està constituït per persones que estaven en desacord amb la marca o l'empresa farmacèutica de la vacuna que els havia sigut assignada. En aquest cas, la posició del Síndic va ser inadmetre les queixes i informar les persones promotores que excedeix l'àmbit de competències d'aquesta institució valorar els criteris científics i tècnics emprats per l'Administració sanitària per a establir les prioritats de vacunació segons la vulnerabilitat i el grau d'exposició o els criteris d'edat, i encara més en un context en el qual el nombre de dosis disponible era limitat.

Certificat COVID digital de la UE

De la mateixa manera, van acudir al Síndic col·lectius fallers a causa dels desacords amb determinades mesures de salut pública com a conseqüència de la crisi sanitària, com també ciutadans discrepants amb el contingut de la Resolució d'1 de desembre de 2021, de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, per la qual es publicava la Resolució de 25 de novembre de 2021, de la consellera de Sanitat Universal i Salut Pública (DOGV núm. 9229 de 03.12.2021, per la qual s'acorden mesures en matèria de salut pública (...), com ara presentar el passaport COVID per a accedir a determinats establiments).

En totes aquestes queixes es va requerir a les persones interessades que ens indicaren si, atés el seu desacord, havien interposat recurs administratiu de reposició i/o recurs contenciós administratiu en els termes previstos en les resolucions referides.

Les queixes van ser inadmeses per no ampliar la informació requerida o perquè els seus autors van informar aquesta institució que no havien iniciat accions en via administrativa, la qual cosa resulta imprescindible per a la seua tramitació d'acord amb les determinacions de la Llei 2/2021 de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Exempcions de l'ús obligatori de la mascareta

D'altra banda, també hem rebut alguna queixa sobre les exempcions de l'ús obligatori de la mascareta. Així, l'autor de la queixa núm. 2101606 ens exposava que el dia 17/05/2021 estava citat en el Servei de Mediació, Arbitratge i Conciliació (SMAC) de Castelló de la Plana per a un acte de conciliació, i ens indicava el següent:

(...) 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 la nostra [Resolució de consideracions a l'Administració](#) de 29/09/2021 recomanàrem a la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius i Comerç i Treball que, en la tramitació de les conciliacions laborals realitzades en el Servei de Mediació, Arbitratge i Conciliació en les direccions territorials d'aquella Conselleria s'extremara al màxim l'aplicació de l'exempció de l'ús obligatori de mascareta, prevista en l'article 6.2 de Llei 2/2021, de 29 de març, de mesures urgents de prevenció, contenció i coordinació per a afrontar la crisi sanitària causada per la COVID-19.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#) de la queixa el 15/11/2021, sense haver obtingut resposta de la Conselleria en el termini d'un mes previst per la llei. No obstant això, amb posterioritat al tancament va tenir entrada l'informe de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball, en el qual ens informava que acceptava el nostre criteri.

Rescissió de contractes de reforç COVID-19

Queixa d'ofici 20/2021 (núm. 2103916). Rescissió de contractes de reforç COVID-19

En el context de la sisena onada de la pandèmia provocada per la COVID-19, aquesta institució va tenir coneixement a través dels mitjans de comunicació que la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública rescindiria 419 contractes COVID-19 en hospitals i centres de salut a partir de l'01/01/2022.

Segons publicaven els mitjans, a la província de València es prescindiria de 228 professionals, a la d'Alacant de 129 i a la de Castelló de 60, com també de dues persones en el Servei d'Emergències Sanitàries.

D'acord amb la situació que es vivia a començament del desembre del 2021 —amb un augment de la incidència acumulada de casos en les setmanes precedents i la nova variant òmicron amb un risc superior de contagi—, la qual podria implicar una pressió sobre els serveis sanitaris, especialment els d'atenció primària, el Síndic va iniciar la queixa d'ofici núm. 2103916, el 03/12/2021, per a investigar la rescissió dels contractes COVID-19.

El Síndic va emetre una [Resolució de tancament](#) de la queixa l'11/01/2022, sense resolució de consideracions prèvia, una vegada que l'Administració sanitària va acordar que, atesa l'evolució de la pandèmia, prorrogava les places eventuais i els nomenaments autoritzats per al reforç dels recursos humans del Sistema Valencià de Salut davant de la COVID-19.

A banda de tot el que acabem d'exposar, que guarda relació, específicament, amb la pandèmia provocada per la COVID-19, la ciutadania ha continuat dirigint al Síndic durant l'any 2021 queixes relacionades amb els temes següents: la demora en l'assistència sanitària; el retard en la remissió de documentació sanitària; la falta d'infraestructures sanitàries, el no finançament de medicaments i pròtesis; la demora en la resolució d'expedients administratius de reintegrament de despeses i de responsabilitat patrimonial; i la falta de resposta expressa dins de termini a les reclamacions plantejades davant dels Serveis d'Atenció i Informació al Pacient (SAIP), entre altres problemes.

Demores en l'atenció sanitària

Entre les demores en l'atenció sanitària cal destacar la queixa núm. 2101173, els autors de la qual denunciaven el problema de la falta de metges d'algunes especialitats als hospitals comarcals, com ara l'Hospital Verge dels Lliris d'Alcoi, i també les llistes d'espera en el Departament de Salut d'Alcoi.

Aquesta institució, en la [Resolució de consideracions](#) de 08/11/2021, va recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, tenint en compte els aspectes

analitzats (l'envelliment del personal mèdic, la distribució d'efectius, la precarietat laboral, el *numerus clausus* per a formar estudiants de Medicina i la limitació de places MIR), implementara les mesures adequades per a abordar el dèficit de metges especialistes en la xarxa sanitària pública (especialment en els departaments de salut que compten amb hospitals comarcals, com ara el de Verge dels Liris d'Alcoi), tot això respectant el dret dels empleats públics a la promoció professional i la mobilitat voluntària.

Així mateix, també recomanarem a la Conselleria que, en general, extremara al màxim la diligència en les actuacions dels centres sanitaris a fi de garantir una protecció integral de la salut, mitjançant l'adopció de les mesures organitzatives corresponents, de manera que es feren complir els principis d'eficàcia i de celeritat pel que fa a la gestió de les llistes d'espera sanitàries en general i, en particular, a l'Hospital Verge dels Liris d'Alcoi.

En aquest sentit, llevat dels malalts atesos per la COVID-19, la paralització de determinats serveis provocada per la pandèmia ha comportat un agreujament en la llista d'espera de la resta de pacients, especialment d'aquells que necessitaven intervencions quirúrgiques. Per tot això, recomanarem a la Conselleria que implementara les accions o mesures de reforç necessàries en l'estructura i organització del treball en els centres sanitaris, i entre aquestes, la disponibilitat suficient de professionals sanitaris.

En la data de tancament d'aquest *Informe anual 2021* la queixa continuava en tràmit.

L'especial demora en el Tractament de Reproducció Humana Assistida (TRHA) va motivar la Resolució d'inici d'investigació de la queixa núm. 2103121, el 30/09/2021. L'autora manifestava que el 14/07/2021 havia dirigit un full de queixa al SAIP de l'Hospital Clínic Universitari de València, en què sol·licitava 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.

Aquesta petició va ser reiterada en data 26/08/2021, però no va obtenir resposta.

El Síndic va emetre la [Resolució de consideracions a l'Administració](#) de 07/01/2022 i va suggerir a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en l'àmbit de la reproducció assistida, dirigira les seues actuacions a la dotació dels mitjans personals i materials que permeteren atendre la demanda existent. A més a més, aquesta institució va suggerir que, com més prompte millor i si no s'haguera produït ja, l'autora de la queixa fora citada pel Servei de Ginecologia de l'Hospital Clínic Universitari de València.

L'Administració sanitària, a través del Servei d'Obstetrícia i Ginecologia del Departament de Salut València-Clínic-Malva-rosa, ens va comunicar que la usuària seria citada al llarg del mes de març amb tota probabilitat.

Davant d'això, el 28/01/2022 dictàrem la [Resolució de tancament](#) de la queixa.

Deficiències en infraestructures sanitàries

D'altra banda, quant a les deficiències en infraestructures sanitàries, l'autora de la queixa núm. 2101530 denunciava la situació de l'Hospital d'Atenció a Crònics i Llarga Estada (HACLE) de Mislata.

En la [Resolució de consideracions](#) de 16/08/2021 suggerírem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que adoptara les accions que permeteren una assistència sanitària digna i adequada a les persones usuàries de l'HACLE de Mislata, i que garantira la igualtat en l'accés i les condicions de les prestacions sanitàries.

L'Administració sanitària va remetre un informe del qual es desprenia l'acceptació del suggeriment dictat per aquesta institució, i el 21/09/2021 tancàrem la queixa.

Així mateix, ressenyem la falta d'implantació de mitjans electrònics en l'accés a la documentació clínica, que va ser objectiu de la queixa núm. 2101182, el promotor de la qual denunciava aquesta situació en el Departament de Salut de Manises.

El Síndic, en la [Resolució de consideracions a l'Administració](#) de 13/07/2021, va recomanar a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en situacions com l'analitzada, extremara al màxim el compliment dels deures legals perquè es corresponien amb drets dels interessats, i impedira que es traslladara la càrrega als ciutadans per falta de mitjans de l'Administració; així mateix, que adoptara les actuacions necessàries per a implantar els mitjans electrònics pertinents en els centres sanitaris públics.

Després que la Conselleria acceptara les nostres recomanacions, vam tancar la queixa el 10/09/2021.

Assistència sanitària extrahospitalària

Queixa d'ofici 8/2020 (núm. 2000511). Assistència sanitària extrahospitalària. La Marina Alta

El Síndic de Greuges va iniciar el 10/02/2020 la queixa d'ofici núm. 2000511, per a conèixer la situació de l'assistència sanitària extrahospitalària en el Departament de Salut Dénia-Marina Alta, després de la demora en l'assistència urgent a un veí de 80 anys de la localitat de Calp, que va morir mentre esperava una ambulància.

Després d'efectuar diversos requeriments d'informació a la Conselleria de Sanitat i Salut Pública, i també una sol·licitud d'ampliació d'informe, el Síndic va determinar que calia dilucidar dues qüestions en aquesta investigació: la possible actuació negligent de l'Administració sanitària en relació amb els fets esdevinguts a Calp, i el problema de l'assistència sanitària extrahospitalària en general a la Comunitat Valenciana.

En referència a la primera qüestió, cal tenir present que els informes pericials, tècnics o facultatius emesos per l'Administració contenen informació especialitzada elaborada per persones expertes que, en la seua condició d'empleades públiques, gaudeixen, en principi, de credibilitat basada en els valors d'objectivitat i imparcialitat que regeixen la seua activitat (segons han reiterat els tribunals de justícia). Per això, en el Síndic no ens resulta possible plantejar conflictes sobre el seu contingut que ens porten a afirmar, per exemple, que el criteri mèdic aplicat en el present supòsit és erroni.

Respecte de la segona qüestió, tal com consta en la nostra [Resolució de consideracions a l'Administració](#) de 23/04/2021, aquesta institució va suggerir a la Conselleria que extremara al màxim la diligència en les actuacions sanitàries extrahospitalàries, a fi de garantir una protecció integral de la salut mitjançant l'adopció de les mesures

organitzatives corresponents i que, d'aquesta manera, es complira el principi d'eficàcia reconegut constitucionalment.

La Conselleria va acceptar el nostre suggeriment i tancàrem la queixa el 10/05/2021.

Falta de metges especialistes en geriatría

Queixa d'ofici 19/2021 (núm. 2103874). Falta de metges especialistes en geriatría

Un dels objectius del IV Pla de Salut de la Comunitat Valenciana 2016-2020 és «promoure l'envelliment actiu i saludable», una actuació en línia amb les últimes dades sobre l'envelliment, que, a la Comunitat Valenciana, confirmen una tendència imparable, atés que d'acord amb dades de l'INE s'ha tornat a registrar un màxim històric d'envelliment del 125,2% o, dit d'una altra manera, ja es comptabilitzen 125 majors de 64 anys per cada 100 menors de 16.

Malgrat això, en els últims mesos els mitjans de comunicació han assenyalat que a la Comunitat Valenciana solament existeixen deu places bàsiques públiques de metge especialista en geriatría per a atendre una població de vora 900.000 persones que superen els 65 anys.

Dels deu metges especialistes en geriatría, set es troben a la província de València i tres a la d'Alacant, mentre que no hi ha facultatius d'aquesta especialitat a la província de Castelló. Aquestes dades contrasten notablement amb les d'altres comunitats autònomes com ara Catalunya (248 places), Madrid (126) i Castella-la Manxa (76).

Referent a això, la Societat Espanyola de Geriatría i Gerontologia, en el seu *Estudio de Calidad en Geriatría*, recomana quatre geriatres per cada 10.000 habitants de 65 anys o més, i cinc geriatres per cada 10.000 habitants que superen els 75 anys d'edat.

A fi de conèixer amb exactitud el nombre d'especialistes en geriatría que actualment presten servei en la Sanitat Pública Valenciana, la distribució de les places realment ocupades i la població geriàtrica que atén cada facultatiu, a més de la previsió temporal d'augment de places per departaments de salut, el Síndic va obrir la queixa d'ofici núm. 2103874, el 02/12/2021.

En la resolució d'inici d'investigació també vam demanar informació a la Conselleria de Sanitat i Salut Pública sobre l'existència d'un programa específic o estratègia a la Comunitat Valenciana per a atendre les necessitats sanitàries actuals de pacients majors i de la creixent població d'edat avançada que, a curt termini, significarà un notable increment de les necessitats d'assistència sanitària geriàtrica.

En la data de tancament d'aquest *Informe anual 2021*, la queixa continuava en tràmit, a l'espera de l'informe de la Conselleria.

3.2 Serveis socials, dependència, discapacitat, igualtat i menors

La nova Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, imposa al defensor que considere preferents les situacions de «risc d'exclusió social o especial vulnerabilitat» descrites en el seu article 19 i, per tant, l'obliga a dedicar-los un esforç d'atenció especial.

Aquest apartat de serveis socials reuneix la majoria d'assumptes a què fa referència expressa el mandat legal de la nova Llei 2/2021, citat en el paràgraf anterior.

Així doncs, a continuació analitzarem les queixes d'ofici i les interposades per particulars tramitades l'any 2021, en les quals es denunciaven problemes relacionats amb la integració social, la pobresa, els períodes prolongats de desocupació sense ajudes, la falta d'accés a recursos o serveis bàsics, la diversitat funcional, la dependència, la família, els menors o la igualtat de la dona.

3.2.1 Lluita contra la pobresa i l'exclusió social

Queixa d'ofici 11/2021 (núm. 2101735). Emergència social per desnonament

La situació de necessitat social en què es trobava una família d'Alacant amb dos fills menors, després d'haver-los notificat el llançament de l'habitatge en què residien per execució d'una sentència ferma de desnonament, va motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2101735.

El Síndic va sol·licitar un informe a l'Ajuntament d'Alacant sobre la situació d'aquesta família, les mesures disposades per a atendre les necessitats detectades, si havien sol·licitat que els adjudicaren un habitatge públic en el Patronat de l'Habitatge d'Alacant i, en aquest cas, la previsió per a assignar-los l'habitatge o una altra alternativa residencial per a la família.

De la mateixa manera, el Síndic es va interessar per les mesures d'atenció integral previstes per l'Ajuntament a fi d'atendre les necessitats dels xiquets de la unitat familiar.

Aquesta institució ha estat mantenint contacte amb la família afectada amb l'objectiu de conèixer les respostes donades per les administracions públiques per a donar-los suport en la solució del problema. Arran d'aquest contacte vam conèixer l'opció d'accedir a un lloguer privat, facilitat per un amic de la família, el qual podrien atendre si reberen una ajuda per a sufragar-lo.

Com a resultat d'aquest seguiment, el 17/12/2021 sol·licitàrem un nou informe, tant a l'Ajuntament d'Alacant, com a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.

En la data de redactar aquest *Informe anual 2021* continuàvem a l'espera de rebre els informes requerits.

Queixa d'ofici 13/2021 (núm. 2102858). Acció Social al barri de la Malva-rosa de València

La inseguretat i insalubritat que experimenten els veïns del barri de la Malva-rosa de la ciutat de València, i que es concreta en els fets que de manera sistemàtica han denunciat les associacions veïnals, van donar lloc a l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2102858.

El Síndic de Greuges va sol·licitar informació per a conèixer en profunditat aquesta situació, com també els projectes i plans d'acció desenvolupats i previstos per al barri de la Malva-rosa, dins del Pla Estratègic de Serveis Socials de la Ciutat de València 2019-2023.

En la seua [Resolució de consideracions a l'Administració](#) de data 29/11/2021 el Síndic conclouia que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives seguia sense haver desenvolupat reglamentàriament el Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana, ni la regulació sobre espais vulnerables.

El fet de no qualificar el barri de la Malva-rosa com a zona vulnerable impedeix que puga ser objectiu d'un pla d'intervenció integral que compte amb la participació coordinada de les administracions públiques de caràcter estatal, autonòmic o local. En la data de redacció d'aquest, informe l'Ajuntament de València estava elaborant un Pla Especial del barri de la Malva-rosa.

Davant d'aquestes conclusions, el Síndic va recomanar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que coordinara i participara en el finançament del Pla Especial de la Malva-rosa, actualment en redacció per part de l'Ajuntament de València, fins que es desenvolupe la regulació d'espais vulnerables i dins de les competències que té atribuïdes per la llei de serveis socials inclusius de la Comunitat Valenciana.

Igualment, va recomanar a l'Ajuntament de València l'elaboració i la urgent implementació del Pla Especial de la Malva-rosa, tot assegurant la participació de lideratges de la comunitat i incloent-hi respostes integrals a les necessitats ja detectades i denunciades per associacions veïnals.

En la resposta a la nostra resolució la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va considerar adequat respectar el procés de treball de l'Ajuntament de València, sense perjudici de mostrar la seua predisposició a col·laborar en totes aquelles qüestions que foren requerides per l'Ajuntament.

Així mateix, la Conselleria va informar que es troben immersos en l'elaboració del Pla Estratègic de Serveis Socials de la Comunitat Valenciana i en el desenvolupament de la normativa relacionada amb els espais vulnerables. A banda, va indicar que el contracte programa signat entre totes dues administracions per al període 2021-2024 inclou una partida de 176.470 € per als barris inclusius de la ciutat de València. Finalment, va detallar les subvencions a entitats del tercer sector que desenvolupen programes en el barri de la Malva-rosa.

La queixa continuava en tràmit en la data de redacció d'aquest *Informe anual 2021*.

Cal recordar que, abans de dur a terme aquesta investigació d'ofici, es va tramitar la queixa núm. 2002164 a instàncies de part, en la qual s'investigà la situació de necessitat

social extrema en què es trobava una família resident al barri de la Malva-rosa de la ciutat de València.

El Síndic va emetre la [Resolució de consideracions](#) de la queixa el 22/06/2021, en la qual recomanava que es donara resposta a la necessitat residencial de la família i s'intentara que es mantinguera al seu lloc de residència actual (barri de la Malva-rosa), ja que hi estava completament integrada; si no hi haguera una alternativa residencial al seu barri de residència, es podria provocar que la família experimentara una situació de desarrelament social.

Una vegada rebuts els informes de l'Ajuntament de València i de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, en els quals es donava resposta a les recomanacions del Síndic, hi comprovarem que l'EVHA havia assignat un habitatge públic per a la família al municipi de Xilxes (Castelló). Segons els informes abans indicats, la família havia acceptat l'habitatge assignat i estava a l'espera que els lliuraren les claus.

És per això que vam suggerir a l'Ajuntament de València que traslladara l'expedient de la família als serveis socials de la nova localitat de residència, a fi que aquells elaboraren el projecte d'intervenció social que permetera assignar els suports necessaris per a garantir un procés positiu d'integració.

Renda valenciana d'inclusió (RVI)

Queixa d'ofici 28/2020 (núm. 2003383). Gestió de la renda valenciana d'inclusió

La renda valenciana d'inclusió és l'eina bàsica de la qual s'ha dotat l'Administració autonòmica per a atendre el dret subjectiu de les persones en situacions de vulnerabilitat i risc d'exclusió social, com és el cas d'aquelles que, malauradament, afecten molts dels nostres conciutadans en l'actualitat.

Abans de la queixa núm. 2003383, el Síndic de Greuges havia tramitat la investigació d'ofici núm. 1810193 sobre la gestió de la renda valenciana d'inclusió a la Comunitat Valenciana, un any després de la seua posada en marxa.

En resposta a la nostra [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 1810193](#), de 21/01/2020, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va emetre l'informe corresponent en què indicava que estaven en procés de donar compliment a algunes de les recomanacions del Síndic, però no concretaven cap termini.

La realitat és que, des del tancament d'aquella investigació, ha sigut contínua la recepció de queixes de la ciutadania sobre la renda valenciana d'inclusió, referides a assumptes que s'estaven produint prèviament a la crisi provocada per la COVID-19; especialment, per demores en la tramitació.

A banda, però, hem rebut queixes referides a noves incidències en la gestió de la renda valenciana d'inclusió, que tenen com a resultat la falta de resposta diligent davant de necessitats tan imperioses com les que han de ser ateses actualment.

Davant de la gravetat de les conseqüències d'aquesta situació, que persisteix en el temps, el Síndic de Greuges va iniciar una queixa d'ofici (28/2020, núm. 2003383) sobre la gestió de la renda valenciana d'inclusió.

En l'elaboració de la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa núm. 2003383](#), dictada el 01/03/2021, es va comptar amb informes de 33 ajuntaments de la Comunitat Valenciana, que han posat de manifest els problemes més rellevants que tenen en la gestió de la renda valenciana d'inclusió.

La conclusió final exposada pel Síndic en la seua resolució és que l'Administració autonòmica ha reconegut un dret subjectiu a les persones en situació o risc d'exclusió social, basat en un marc jurídic sòlid, amb una dotació econòmica que ha tingut un creixement molt important (especialment en els tres últims anys), l'aplicació pràctica de la qual no està resultant prou efectiva en la lluita contra la pobresa i l'exclusió social a la Comunitat Valenciana.

Aquesta institució va emetre 12 recomanacions que considerava necessàries per a gestionar millor la RVI. La queixa es va tancar el 19/04/2021, després de rebre la resposta de la Conselleria, de la qual es desprén que té previst iniciar les accions necessàries per a complir les recomanacions contingudes en la resolució del Síndic.

No obstant això, en el tancament de la queixa es va destacar que la Conselleria no havia donat resposta a dues de les recomanacions efectuades pel Síndic: la formalització dels contractes programa previstos legalment, i que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives emetera resolució estimatòria dels expedients de RVI quan se superen els sis mesos de l'inici de l'entrada de sol·licitud en el registre de l'Ajuntament corresponent o de la Generalitat sense que la resolució haja sigut dictada.

Així mateix, cal destacar que en l'exercici 2021 s'han tramitat fins a 286 queixes iniciades a instàncies de part i motivades, principalment, per les demores a resoldre les sol·licituds.

A tall d'exemple, en la queixa núm. 2101369 la persona promotora va denunciar davant d'aquesta institució que la seua dona havia sol·licitat l'ajuda de RVI en la modalitat de renda de garantia d'inclusió social (RGIS) el 10/04/2019 i, després de passar més d'un any, no havien rebut cap resolució sobre aquest tema.

Gràcies als informes de l'Ajuntament d'Elx i de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, vam tenir coneixement que l'expedient havia sigut enregistrat en l'aplicació informàtica el 12/05/2020. L'informe proposta de resolució havia sigut remés a la Direcció Territorial d'Alacant el 29/07/2020, quasi 18 mesos després de la sol·licitud, i la resolució havia sigut dictada el 25/05/2021, set mesos després, i en la qual es denegava la prestació a la interessada «per estar desenvolupant una activitat laboral».

L'interessat va al·legar que l'«activitat laboral» s'havia produït durant un breu espai de temps i amb una intensitat mínima, i des que havien sol·licitat la RVI fins que van tenir algun ingrés laboral van passar bastants mesos durant els quals tenien dret a la prestació econòmica, però no la van percebre.

El Síndic va sol·licitar una ampliació d'informe a la Conselleria el 10/06/2021 i va rebre un segon informe el 23/07/2021 amb la informació següent:

Sobre els motius que justifiquen la resolució denegatòria de la sol·licitud d'ajuda, s'informa que, amb independència del període i intensitat del treball, la resolució de denegació està basada en l'article 11.9 del Decret 60/2018, d'11 de maig, que indica que aquelles persones que treballen de manera remunerada, tampoc podran accedir a les modalitats de renda de garantia, i podran sol·licitar la modalitat de renda complementària d'ingressos de treball en els terminis i termes que estableix la llei.

És a dir, segons la Conselleria s'havia denegat l'ajuda de RVI per haver treballat, amb independència del període i la intensitat del treball, i indicava que només és possible optar a una renda complementària d'ingressos de treball (que no està vigent).

Aquesta argumentació va provocar que sol·licitàrem una nova ampliació de l'informe el 13/09/2021, atesos els raonaments següents:

- Quan van sol·licitar l'ajuda cap membre de la unitat familiar treballava i no percebien cap ingrés. De fet, si la Conselleria haguera resolt dins de termini no hi hauria hagut cap problema.
- El contracte temporal de treball de la dona s'inicià el 22/02/2020, deu mesos després de la sol·licitud de l'ajuda. Per què no s'estima favorablement l'ajuda durant aquests deu mesos?
- Es podia haver resolt favorablement per a aquest període, suspendre-la durant els mesos en què treballà un o els dos cònjuges, i reactivar-la posteriorment.
- La Conselleria no va comunicar la resolució denegatòria de l'ajuda fins al 25/05/2021, quan havien transcorregut més de dos anys des de la sol·licitud.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens va remetre la seua resposta el 13/10/2021, en què comunicava que la renda valenciana d'inclusió presenta com una de les seues característiques la de ser una prestació periòdica i de durada indefinida, sempre que es mantinguen en el temps els requisits i les condicions que van originar el dret a la seua percepció i que permeten la seua renovació.

La Conselleria no respon a la pregunta que li planteja aquesta institució. De fet, reconeix que l'activitat laboral de la dona, incompatible amb la RVI en la seua modalitat de RGIS, es percep des del 22/02/2020 fins al 15/08/2020, i no s'acredita que percebia cap ingrés des que va sol·licitar l'ajuda RVI fins que inicia aquesta activitat laboral temporal, amb una càrrega de 358,43 hores anuals. Per part seua, l'activitat laboral del marit només es produeix en un contracte eventual, des del 15/07/2020 fins al 07/08/2020.

Considerem que la resolució denegatòria d'aquesta ajuda no respecta el contingut de la llei, i no solament pel que fa a la clàusula del silenci administratiu positiu, sinó perquè és contrària a l'esperit de la norma mateixa. Denegar aquesta ajuda pels motius indicats implica desincentivar la incorporació al treball. Si els ciutadans conegueren per endavant que no podran accedir a l'ajuda sol·licitada si treballen unes setmanes, en el cas del marit, o uns mesos en el cas de la dona, encara que siguen unes hores mínimes, no acceptarien aquests contractes, cosa que s'allunya de la desitjada inserció i inclusió cercada en la mateixa norma reguladora d'aquesta prestació. Sorprén, a més, que s'indique als ciutadans que haurien d'optar a una modalitat de RVI (complementària per ingressos del treball) quan no està vigent.

Davant de tot això, en la [Resolució de consideracions](#) de 28/10/2021 suggerírem a la Conselleria que aprovara una resolució favorable en virtut del caràcter positiu del silenci administratiu, en la qual reconeguera el dret a la percepció de la prestació, i que es comptabilitzaren els seus efectes retroactius; que aplicara una suspensió durant els sis mesos en què es van percebre els ingressos per treball; i que resolguera la represa de l'ajuda de RVI a partir del 15/08/2020, quan va deixar de treballar.

En el moment de redactar aquest Informe anual encara no havíem rebut resposta de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Una situació similar es va produir en el cas d'un ciutadà, que en la queixa núm. 2003822 denunciava que va sol·licitar la RVI en la seua modalitat de renda de garantia d'inclusió social i, després de 20 mesos, li van comunicar que li la denegaven. En la seua resposta a la nostra [Resolució de consideracions](#) de 17/09/2021, la Conselleria va informar que el 18/11/2020 es va emetre la resolució que posava fi al procediment i el 03/12/2020 es va notificar a la persona interessada. Com que no hi va interposar cap recurs, entenia que l'acte era «ferm i consentit». En no acceptar les nostres recomanacions, tancarem la queixa el 28/10/2021.

En un altre sentit, cal destacar la queixa núm. 2103009, en què l'autor denunciava que tenia concedida la RVI des de l'01/10/20219, però continuava pagant l'aportació farmacèutica.

En la nostra [Resolució de consideracions](#) de 17/12/2021 recomanarem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que, una vegada concedida la renda valenciana d'inclusió, adoptara totes les mesures necessàries per a comunicar, com més prompte millor, les prestacions que comporten farmàcia gratuïta a l'Institut Nacional de la Seguretat Social (INSS) i així fera complir el principi d'eficàcia previst en la normativa vigent.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va acceptar la nostra recomanació i ens va comunicar que estava duent a terme els tràmits necessaris per a millorar els procediments de coordinació i l'intercanvi d'informació entre totes dues administracions. A banda, ens va indicar que en el cas que ens ocupava havia estat donada d'alta manualment la persona promotora de la queixa en el Registre de Prestacions Socials Públiques.

Davant d'això anterior, el Síndic va emetre la [Resolució de tancament](#) de la queixa el 19/01/2022.

Queixa d'ofici 8/2021 (núm. 2100934). Gestió de renda valenciana d'inclusió amb ingrés mínim vital

Amb l'entrada en vigor del Decret llei 7/2020, de 26 de juliol, la renda valenciana d'inclusió (RVI) es conceptua com a complementària respecte de l'ingrés mínim vital (IMV). Això implica que les persones destinatàries de RVI a qui els siga aprovada la prestació de l'IMV veuran minorada la quantia que estaven percebent en concepte de RVI.

Segons la informació reunida pel Síndic de Greuges, algunes persones destinatàries de la RVI a qui se'ls haguera aprovat l'IMV haurien vist minorada la quantia de la seua prestació, sense haver rebut la resolució administrativa que suportara aquesta modificació.

Igualment, vam tenir coneixement de les dificultats administratives que poden existir per a resoldre amb celeritat les modificacions de quantia de la RVI, després de la aprovació de l'IMV.

El tema va generar preocupació al Síndic de Greuges, atés que la percepció simultània de l'IMV i de la RVI (sense minoració) podria derivar en l'obertura d'expedients de devolució de quanties per cobrament indegut a les persones beneficiàries d'aquestes ajudes.

Així doncs, el 25/03/2021 aquesta institució va obrir la queixa d'ofici núm. 2100934 per a conèixer com es gestionen els expedients de modificació de quantia de la prestació de renda valenciana d'inclusió concedida a persones a qui, posteriorment, se'ls haguera aprovat l'ingrés mínim vital, amb especial referència a la coordinació entre l'Administració autonòmica i l'Administració General de l'Estat.

Després de rebre la informació sol·licitada, aquesta institució va emetre el 28/05/2021 la [Resolució de consideracions a l'Administració](#), en la qual, entre altres qüestions, va reiterar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives les recomanacions realitzades en la [Resolució de consideracions a l'Administració de la queixa d'ofici núm. 2003383](#) sobre la gestió de la renda valenciana d'inclusió.

Així mateix, recomanarem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que adoptara les mesures necessàries per a resoldre dins de termini els expedients de RVI, garantira la percepció de les prestacions econòmiques i professionals a les quals pogueren tenir dret les persones sol·licitants i evitara afegir complexitat als procediments administratius de reconeixement dels efectes retroactius, especialment en els expedients de persones perceptores de l'IMV.

De la resolució emesa pel Síndic de Greuges es va donar trasllat al Defensor del Poble (28/05/2021), atés que en el contingut d'aquesta es va prestar especial atenció al nivell de coordinació existent entre l'Administració autonòmica i l'Administració General de l'Estat.

Per part seua, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar, amb relació a aquest tema, que s'està treballant en la millora de l'aplicació que serveix de suport a la gestió i tramitació de la renda valenciana d'inclusió, de manera que els expedients amb IMV reconegut no resulten afectats negativament en relació amb la resta d'expedients. De fet, l'aplicació informàtica ja permet reconèixer i compatibilitzar els efectes retroactius corresponents.

El 27/12/2021 el Síndic va tancar la queixa i va indicar que podrà realitzar les accions necessàries per a comprovar el compliment efectiu de les seues recomanacions.

En un altre ordre de coses, els ciutadans també han acudit al Síndic a causa de les demores de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a l'hora d'emetre el certificat negatiu de prestacions de la Generalitat, amb els consegüents perjudicis que els comporta, perquè necessiten aquest document per a ser reconeguts com a persones vulnerables.

Aquest és el cas d'una ciutadana d'Alacant, que va presentar el 27/10/2021 la queixa núm. 2103444 a aquesta institució, atés que al febrer de 2020 havia sol·licitat a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives un certificat de no prestacions de la Generalitat, tant d'ella com de les seues dues filles, ja que li'l demanava el banc. L'autora de la queixa manifestava que en aquell moment el tràmit es va solucionar, però els certificats mai van arribar i el banc li'ls tornava a demanar perquè va acabar la seua moratòria de pagament. A més, apuntava que ho havia tornat a sol·licitar el 22/10/2021 i a causa de la demora a rebre el certificat ja devia tres mesos d'hipoteca.

El 21/12/2021 vam rebre l'informe de la Conselleria, en el qual indicava que el 23/07/2020 va remetre el certificat a la interessada i comunicava que, en qualsevol cas, li l'havien tornat a remetre. Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament](#), de 14/01/2022, encara que, prèviament, el 12/01/2022 ens vam posar en contacte telefònic

amb la promotora de la queixa, qui ens va comunicar que havia rebut el seu certificat i el de les seues filles, però que, a causa de la demora, «no van servir per a res».

3.2.2 Atenció a la dependència

Tal com s'ha indicat en l'apartat inicial de Consideracions generals, els drets reconeguts per la normativa sobre dependència estan molt lluny de ser satisfets. La prova més evident del desfasament entre les demandes de les persones dependents i l'atenció que reben són les constants i greus demores de les administracions implicades, ajuntaments i Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, principalment, a donar resposta a les peticions d'ajuda rebudes.

L'any 2021 la pandèmia també ha condicionat la tramitació de molts expedients. Sens dubte, les administracions s'han trobat amb més baixes laborals per a atendre'ls i dificultats en els desplaçaments o en la realització de les visites de valoració necessàries. A continuació, i a tall d'exemple, donem compte d'alguns expedients tramitats sobre aquest problema.

En la queixa núm. 2101671 l'interessat va sol·licitar el 22/11/2019 el reconeixement de la seua situació de dependència amb l'objectiu de percebre les prestacions i/o recursos que li correspongueren derivats de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència. La resolució que li reconeixia un grau 2 no es va emetre fins al 22/12/2020, 11 mesos després de la sol·licitud. I, davant de la preferència de la persona dependent per un recurs residencial, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ens comunicava que quan existira plaça disponible se li assignaria. A més, li oferia, com a mesura substitutiva de la plaça pública, la possibilitat de percebre una prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial, una oferta que, si no es concreta i es tutoritza l'interessat, queda desdibuixada.

El 15/07/2021 emetérem la [Resolució de tancament](#), després de transcórrer 20 mesos des de la sol·licitud, sense que la Conselleria haguera aprovat la resolució del programa individual d'atenció (PIA) que garantira a l'interessat el seu dret a una atenció residencial, tal com havíem suggerit en la nostra [Resolució de consideracions a l'Administració](#), de 22/06/2021.

Unes altres vegades la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives eludeix la responsabilitat de la demora en atribuir als serveis socials generals de l'ajuntament de torn la responsabilitat de la gestió del servei sol·licitat per la persona dependent. Davant d'aquest argument recurrent, el Síndic ha hagut de recordar a la Conselleria que és seua la responsabilitat última en la tramitació de tot el procediment que dona lloc al reconeixement del dret, i que ha de garantir el seu correcte funcionament en totes les fases. Aquest cas es reflecteix en la [Resolució de consideracions](#) de la queixa núm. 2100613, de 19/05/2021. La queixa es va tancar en resoldre's l'aprovació del PIA, un mes després de la resolució ressenyada.

Així mateix, en la queixa núm. 2102431 la mare de la promotora havia sol·licitat el reconeixement de la seua situació de dependència l'11/10/2019, i la Conselleria li va assignar un grau 1 en la seua resolució de 02/02/2021. En la resposta a la nostra petició d'informació la Conselleria ens va indicar que el servei d'atenció domiciliària (SAD) que

la persona dependent preferia era competència municipal, i que, a banda, hi havia una alternativa a través de la sol·licitud d'una prestació econòmica vinculada al SAD.

La resposta de la Conselleria va motivar la nostra [Resolució de consideracions](#) de 10/09/2021 i, finalment, dictàrem la [Resolució de tancament](#) de la queixa, de 23/09/2021, sense que l'Administració haguera acceptat les nostres recomanacions i, per tant, sense que la dona dependent poguera gaudir encara de cap recurs o prestació, després de 23 mesos d'espera.

S'hi produeix la circumstància que el pare de l'autora de la queixa anterior (referida a la seua mare dependent) també havia sol·licitat el seu reconeixement de dependència el 08/10/2019 i manifestava la preferència per un servei residencial. El 02/04/2020 la Conselleria li va assignar un grau 3. Davant de la greu demora a resoldre aquest expedient, la seua dona (representant legal del marit) va haver de contractar un servei d'atenció domiciliària privat al desembre de 2020, com a ajuda a l'atenció i cures que ella li dispensava. Davant de les indicacions dels serveis socials relatives a les greus demores per a aconseguir plaça residencial, van modificar la seua preferència per un SAD i, finalment, el 30/07/2021, després de 21 mesos, es va aprovar la resolució PIA amb una prestació econòmica vinculada al SAD, fet que ens va permetre dictar la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2102430](#) de 29/11/2021.

Sens dubte, els casos en els quals la persona dependent ho és en un grau 3 són els que més angoixa i preocupació generen a les famílies, i és freqüent que el tràmit que més es demora siga la valoració. En la queixa núm. 2102737 la persona dependent havia sol·licitat el reconeixement de la seua situació el 19/02/2020, l'Ajuntament de València ens va comunicar que el 09/09/2020 va enregistrar aquest expedient en l'aplicació ADA i que la Conselleria va validar la sol·licitud el 16/09/2020; però fins al 08/09/2021, un any després, no es va produir la telefonada de citació per a la valoració i informe social d'entorn. Llavors, la família va comunicar que la sol·licitant estava ingressada des del 05/08/2021 a l'Hospital Pare Jofré, de llarga estada.

En el seu informe l'Ajuntament ens va recordar que no té competència per a realitzar la valoració de grau quan una persona està ingressada en hospitals de llarga estada. És el personal de treball social de l'hospital qui fa aquesta tasca. El 27/12/2021 dictàrem la [Resolució de tancament](#), 22 mesos després de la sol·licitud de reconeixement de la dependència, sense que la Conselleria haguera acceptat la nostra recomanació de resoldre urgentment el PIA de la interessada.

Algunes vegades, la Conselleria argumenta com a motiu del retard en l'aprovació del PIA la falta d'una plaça residencial idònia per a la persona sol·licitant, però no li ofereix la prestació vinculada de garantia prevista en la llei. Aquest és el cas de la queixa núm. 2102711, en la [Resolució de consideracions de la qual](#), de 15/11/2021, recordàvem a l'Administració l'incompliment legal que significava no haver ofert aquesta mesura substitutiva a una persona qualificada amb un grau 3 de dependència. Els nostres suggeriments van ser parcialment acceptats, en el sentit que, si bé es va aprovar el PIA i es va reconèixer a la persona dependent el dret a una prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residencial de garantia, no es va fer incloent-hi els efectes retroactius, per la qual cosa emetérem la [Resolució de tancament](#) el 07/01/2022.

Quan les persones dependents són menors d'edat, les demores a l'hora de resoldre sumen un perjudici superior, si és possible, atés que s'està afectant directament el seu desenvolupament immediat i futur.

Així doncs, la promotora de la queixa núm. 2101708, en nom del seu fill de huit anys d'edat, amb el qual constituïa una família monoparental, va sol·licitar el 05/03/2020 el reconeixement de la seua situació de dependència, perquè tenia certificada una discapacitat física i psíquica del 75% i 7 punts de mobilitat reduïda. Després d'haver transcorregut 14 mesos, el seu fill ni tan sols havia sigut valorat.

A través dels informes rebuts de l'Ajuntament d'Alacant i de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives vam saber que l'enregistrament de la sol·licitud es va fer el 15/12/2020 i la Conselleria la va validar el 10/05/2021, després de diversos requeriments per a completar la documentació. En el seu últim informe datat el 26/07/2021 la Conselleria ens va informar que el xiquet ja estava valorat, però ni tan sols comptava encara amb la resolució de grau ni, òbviament, de PIA, després de més de 16 mesos de tramitació.

Aquesta institució va dictar la [Resolució de consideracions](#) el 09/07/2021 i, posteriorment, va emetre la [Resolució de tancament](#) el 30/07/2021, sense que la Conselleria acceptara les nostres recomanacions, i sense haver rebut la resposta de l'Ajuntament d'Alacant.

En la queixa núm. 2101954 la promotora ens va comunicar que havia sol·licitat el reconeixement de la situació de dependència del seu fill de tres anys d'edat el 04/12/2020, i transcorreguts sis mesos l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig no havia fet la valoració, quan havia de realitzar-la abans dels tres mesos, especialment en tractar-se d'un menor. Després de rebre la nostra sol·licitud d'informe, l'Ajuntament ens va comunicar que prompte realitzaria la valoració del xiquet. En la resposta de Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives a la nostra [Resolució de consideracions](#) de 30/07/2021 ens va indicar que, finalment, la valoració es va realitzar el 28/08/2021. El Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#) el 13/09/2021 sense que la Conselleria haguera aprovat ni la resolució de grau ni el PIA. Evidentment, la principal responsabilitat requeia sobre l'Ajuntament, que es justificava amb l'acumulació de tasques existent en el seu servei.

En la queixa núm. 2102312 la persona promotora ens va comunicar que el seu fill tenia reconeguda una discapacitat psíquica del 58% i l'01/07/2020 havia sol·licitat el reconeixement de la seua situació de dependència, però continuava sense ser valorat, a pesar que havien transcorregut més de 12 mesos. La treballadora social del seu centre la va informar que la valoració havia de fer-la la Unitat de Salut Mental, però aquesta va indicar que no podien valorar-lo. Aquesta situació estava provocant que el seu fill no poguera accedir a prestacions i recursos necessaris per al seu desenvolupament i salut.

L'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives confirmava la versió de la interessada i indicava que el seu fill no havia sigut valorat i que ja s'havia sol·licitat la seua valoració a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, d'acord amb l'article 9, apartat 1.f del Decret 62/2017, de 19 de maig, del Consell, que estableix que en els casos relatius a persones amb trastorn mental greu i altres patologies relacionades amb la salut mental, la valoració s'ha de fer a través de les unitats de salut mental de la xarxa pública assistencial.

La Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública ens va comunicar que el Servei de Salut Mental del Departament de Salut de l'Hospital General d'Alacant no disposava de cap professional acreditat per a fer la valoració que se sol·licitava, encara que estava ja convocada la formació específica necessària per a després de l'estiu, amb la qual cosa esperaven poder iniciar les valoracions en el departament quan aquesta es completara.

La Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha establert un procediment per a la resolució d'expedients de dependència en el qual la valoració de les persones afligides per trastorns mentals ha de ser efectuada per les unitats de salut mental dependents de la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública. Això exigeix l'existència d'un protocol de coordinació, encara que, d'acord amb el que ens ha manifestat la Conselleria de Sanitat en informes d'altres queixes similars, no hi ha conflicte competencial sinó falta d'harmonització de les actuacions, i que estaven realitzant els ajustos necessaris per a pal·liar aquesta situació.

En la [Resolució de consideracions](#) de 16/08/2021 vam suggerir a les conselleries implicades que adoptaren les mesures necessàries per a complir els terminis fixats en la legislació que regula la tramitació dels expedients de reconeixement i revisió de situacions de dependència de les persones amb malaltia mental i que, de manera urgent, elaboraren el corresponent protocol per a la valoració de dependència per les unitats de salut mental (USMA), i formaren i acreditaren professionals per a aquestes valoracions de persones dependents.

En la [Resolució de tancament](#) de la queixa, de 14/10/2021, el Síndic va deixar constància que, malgrat que les conselleries afirmaven tenir voluntat de coordinar-se i avançar en la valoració del grau de dependència de les persones amb malalties mentals, la valoració de la persona interessada d'aquest cas encara no s'havia dut a terme.

Queixa d'ofici 9/2021 (núm. 2101273). Assignació de serveis i prestacions d'atenció a la dependència

El motiu d'obertura de la queixa d'ofici núm. 2101273 va ser conèixer el grau de compliment dels criteris establits legalment per a l'assignació de prestacions i serveis a les persones dependents i, especialment, el seguiment i suport tècnic prestat a les persones dependents i les seues famílies en els casos de prestacions que mantenen la persona dependent en el seu àmbit familiar.

L'article 14.2 de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de la autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, estableix un ordre de prelación en l'assignació de serveis i prestacions a les persones dependents.

Així, els serveis professionalitzats (prevenció de les situacions de dependència i els de promoció de l'autonomia personal, servei de teleassistència, servei d'ajuda a domicili, servei de centre de dia i de nit, i servei d'atenció residencial) tindran caràcter prioritari (article 14.2).

En cas de no ser possible l'atenció mitjançant algun d'aquests serveis, s'oferirà una prestació econòmica vinculada al servei, definida com una prestació destinada a la cobertura de les despeses d'aquest servei previst en el programa individual d'atenció (article 14.3).

Finalment, el beneficiari podrà, excepcionalment, rebre una prestació econòmica per a ser atés per cuidadors no professionals (CNP), sempre que hi haja condicions

adequades de convivència i d'habitabilitat de l'habitatge i així ho establisca el seu programa individual d'atenció (article 14.4).

Una vegada consultades les dades estadístiques publicades pel Ministeri de Drets Socials i Agenda 2030, en data 28/02/2021 l'assignació de serveis i prestacions a les persones dependents a la Comunitat Valenciana era la següent:

- El 39,29 % de les prestacions assignades eren de serveis professionalitzats (prevenció de dependència i promoció de l'autonomia personal, teleassistència, ajuda a domicili, centres de dia/nit, atenció residencial, incloent-hi prestacions vinculades i prestació econòmica d'assistència personal).
- El 60,71 % de les prestacions assignades eren per a cures en l'entorn familiar i suport a cuidador no professional.
- La Comunitat Valenciana és la comunitat autònoma que resolvia un percentatge més elevat de prestacions per a cures en l'entorn familiar i ajuda al cuidador no professional: 28,97 punts per damunt de la mitjana nacional (31,74 %) i 8,49 punts per damunt de la segona comunitat amb major nombre de resolucions de cuidadors no professionals (Navarra, amb un 52,22 %).

Les dades indicades podrien portar a la conclusió que a la Comunitat Valenciana no s'estan seguint els criteris establits per la norma estatal, quant a l'ordre de prioritització que cal seguir en l'assignació de serveis i prestacions a les persones dependents, concretats en les resolucions dels programes individuals d'atenció (d'ara endavant PIA).

Per a tramitar aquesta queixa d'ofici sol·licitàrem informes, tant a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, com a 33 ajuntaments de la Comunitat Valenciana.

En la data de tancament d'aquest *Informe anual 2021* ens trobàvem en tràmit d'estudi dels informes remesos per totes les administracions per a la redacció de la corresponent resolució de consideracions a l'Administració.

Queixa d'ofici 12/2021 (núm. 2102104). Valoració de dependència a una persona en situació de vulnerabilitat social

Durant la tramitació de la queixa núm. 2002164 presentada a instàncies de part —en la qual s'investigava la situació d'especial vulnerabilitat en la qual es trobava una família amb tres fills a càrrec, residents al barri de la Malva-rosa (València) i pendants de desnonament— el Síndic de Greuges va tenir coneixement de la demora a resoldre l'expedient de dependència del pare, que ja tenia reconegut un 80% de discapacitat.

En aquest context el Síndic va iniciar la queixa d'ofici núm. 2102104 per a conèixer la situació en la qual es trobava la sol·licitud de valoració de situació de dependència del pare de la família, amb registre d'entrada en l'Ajuntament de València al març de 2019.

La queixa va ser tancada sense necessitat que el Síndic de Greuges emetera una resolució de consideracions a l'Administració, atès que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va informar que l'expedient de dependència havia sigut resolt el 20/11/2020 i actualitzat l'01/05/2021, i s'havien assignat les prestacions corresponents al grau de dependència reconegut.

Responsabilitat patrimonial

Queixa d'ofici 29/2020 (núm. 2004001). Responsabilitat patrimonial de l'Administració en matèria de dependència

La responsabilitat patrimonial en matèria de dependència és un assumpte que ha destacat al llarg dels últims anys i del qual el Síndic de Greuges dona compte en els seus últims informes anuals (pàg. 62 i 63 de l'[Informe anual 2020](#)), a través de les queixes tramitades a instàncies de part sobre aquest assumpte.

No obstant això, atés l'increment del nombre de queixes sobre aquest tema, el 22/12/2020 el Síndic va resoldre l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2004001, la qual es va centrar, substancialment, en l'estudi de la demora en la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial i el reconeixement i l'abonament d'interessos.

Davant del que va informar la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, aquesta institució va emetre el 21/11/2021 una [Resolució de consideracions a l'Administració](#), de la qual destaquem les següents recomanacions a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives: que elaborara un informe en el qual es valoraren les necessitats concretes per a solucionar el col·lapse en la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial i que, sobre la base d'aquesta informació, es decidiren les mesures adequades per al funcionament correcte del servei. A més, també recomanarem que no obrira expedients d'ofici de responsabilitat patrimonial quan ja s'hagueren iniciat a instàncies de part.

Així mateix, suggerirem a la Conselleria que, amb caràcter urgent, es dotara d'una aplicació informàtica per a la gestió d'aquests expedients, es modificaren les instruccions de la pàgina web i s'hi ampliara la informació facilitada a la ciutadania sobre aquest procediment, incloent-hi tots els conceptes que resulten indemnitzables i fent esment exprés dels interessos, com també que es corregira la nota informativa de la web de manera que indicara que no és necessària la valoració de dependència per a poder interposar una reclamació de responsabilitat patrimonial.

Amb data 09/12/2021 registràrem la preceptiva resposta de l'Administració en la qual acceptava parcialment les nostres consideracions, atés que mostrava la seua disposició a revisar la informació sobre aquest procediment posada a la disposició de la ciutadania en la pàgina web de la Conselleria, i indicava que estaven estudiant models de gestió informatitzada que permeteren la gestió d'aquests expedients, com també la possibilitat de la seua tramitació pel procediment simplificat.

No obstant això, després de la investigació de la queixa aquesta institució va concloure que la situació de demores en la tramitació d'aquests expedients és d'una envergadura tal que, per poder posar-li fi, era fonamental que la Conselleria elaborara un informe en el qual es determinaren les necessitats materials i personals per a solucionar la borsa d'expedients en tramitació i, en definitiva, per al correcte funcionament del servei. La resposta de la Conselleria a aquesta recomanació va ser tèbia i feia referència al fet que estaven «gestionant mesures per a (...) agilitar la gestió dels expedients».

Cal remarcar que la Conselleria va discrepar del criteri d'aquesta institució referit a la recomanació de no iniciar expedients de responsabilitat patrimonial d'ofici quan ja s'hagen iniciat a instàncies de part, però hi no va aportar raons fonamentades.

En el tancament de la queixa de 19/01/2022 sol·licitàrem expressament a la Conselleria que informara aquesta institució tan bon punt el contingut de la pàgina web fora revisat

i es donaren les instruccions corresponents per a adequar el seu contingut, incloent-hi, tal com es va suggerir, la referència als interessos legals sobre la quantia de la indemnització sol·licitada. També sol·licitarem que ens mantingueren informats de totes les decisions que s'adoptaren referent a la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial pel procediment simplificat, que, conformement a l'article 96.6 de la Llei 39/2015, han de ser resolts en 30 dies, comptadors des de l'endemà a aquell en què es notifique a l'interessat l'acord de tramitació simplificada del procediment.

Atés que l'obertura d'aquesta queixa d'ofici estava motivada per l'increment del nombre de queixes a instàncies de part sobre aquesta matèria i la casuística que estàvem observant des de l'any 2018, a continuació fem constar algunes de les queixes més rellevants del 2021.

Com a exemple de les greus demores en aquesta matèria, citarem la queixa núm. 2100047, en la qual l'expedient de responsabilitat patrimonial portava 57 mesos en tramitació, i la núm. 2100518, amb un retard de cinc anys. Totes dues reclamacions van ser interposades pels hereus de la persona dependent, que havia mort sense tenir aprovat el PIA. El Síndic de Greuges va recomanar a la Conselleria en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100047](#) de 26/03/2021 i en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100518](#) de 09/03/2021 que resolguera urgentment les reclamacions de responsabilitat patrimonial. No obstant això, totes dues queixes es van tancar sense que la Conselleria acceptara les resolucions del defensor, ja que no va poder concretar-nos una data de finalització dels expedients.

La queixa núm. 2101984 constitueix, si cap, un supòsit especial, perquè va ser la tercera que va formular la interessada a aquesta institució per fets idèntics: la falta de resposta a l'expedient de responsabilitat patrimonial iniciat a instàncies de part el 30/08/2017, derivat de l'expedient de dependència del seu pare.

A més a més, es tracta d'un dels molts casos en què l'Administració, després que s'haguera iniciat un expedient a instàncies de part, en va obrir un altre d'ofici i va acumular el primer a aquest últim, tot indicant-nos que tan sols es resoluria el d'ofici. La realitat és que, 48 mesos després que la promotora interposara la reclamació, aquesta continuava en fase d'instrucció. La queixa núm. 2101984 es va tancar sense considerar acceptades les recomanacions de la [Resolució de consideracions](#), de 31/08/2021, ja que la promotora havia de continuar esperant la resolució de l'expedient.

Així doncs, segons el parer d'aquesta institució va quedar palesa una vegada més la ineficàcia de l'obertura d'un expedient d'ofici quan ja existeix una reclamació a instàncies de part, per la qual cosa reiterarem a l'Administració la urgència d'implementar un procediment alternatiu, com ara el procediment simplificat suggerit repetides vegades des d'aquesta institució.

Durant l'any 2021 hem continuat rebent queixes en les quals la reclamació de responsabilitat patrimonial tenia el seu origen en la minoració de les prestacions o del copagament. La postura del Síndic davant d'aquests casos queda palesa en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100416](#) de 22/04/2021 i en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2103386](#) de 29/11/2021.

En les queixes núm. 2101768 i 2102485 va ser la mateixa Administració qui va iniciar d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial, alhora que va resoldre l'arxivament de l'expedient de dependència per defunció de la persona dependent. El primer es va iniciar amb data 31/08/2020 i el segon el 22/09/2020 i, més de 12 mesos després continuaven sense resolució expressa. De la tramitació d'aquestes queixes es va extraure que la Conselleria encara no havia iniciat actuacions en expedients de responsabilitat patrimonial posteriors al 4.700 de 2019 (com és el cas dels d'aquestes dues queixes, que són de 2020).

L'única justificació adduïda per l'Administració feia referència a la tramitació per ordre d'incoació, però aquesta institució ha reiterat que aquesta no pot considerar-se una causa justificada, perquè el mandat de l'article 71.2 de la Llei 39/2015 no pot servir de base per a justificar, sense més ni més, una situació de demores sistemàtiques. El Síndic, davant del fet que els expedients de responsabilitat patrimonial no es van resoldre després de la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2101768](#) de 26/08/2021, i la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2102485](#) de 29/10/2021, va tancar totes dues queixes i considerarà que les recomanacions a l'Administració no havien sigut acceptades.

En relació amb l'assumpte dels interessos de demora, cal destacar la queixa núm. 2102613, en la qual la promotora havia formulat una reclamació de responsabilitat patrimonial derivada de l'expedient de dependència de la seua tia, amb data 21/09/2017, sense que 51 mesos després haguera obtingut resolució expressa. En la [Resolució de consideracions a l'Administració](#), de 22/12/2021, recomanarem expressament a la Conselleria que, de manera urgent, emetera i notificarà la seua resolució, i reconeguera el dret de la promotora de la queixa a ser indemnitzada en la quantia que li haguera correspost cobrar en vida a la persona dependent, més els interessos legals fins al dia en què es posara fi al procediment de responsabilitat patrimonial.

Respecte d'aquest mateix assumpte també destaquem la queixa núm. 2101026, perquè si bé l'objectiu inicial era la falta de resposta a la reclamació de responsabilitat patrimonial formulada pel promotor de la queixa, en la qual reclamava una indemnització per la demora de la Conselleria a abonar a la persona dependent (la seua mare) la prestació econòmica vinculada al servei d'atenció residència i els seus endarreriments, que finalment va resoldre la Conselleria, aquesta institució, en la [Resolució de tancament per solució](#) de 23/08/2021, va formular a l'Administració una profunda reflexió sobre el fons del tema: l'extensió de l'obligació d'indemnitzar i l'abonament d'interessos.

3.2.3 Atenció a les persones amb diversitat funcional

Les sol·licituds de reconeixement de grau de diversitat funcional i la notificació de les resolucions i certificats corresponents són una font constant de queixes al Síndic de Greuges, tal com s'ha posat de manifest en informes anuals anteriors.

L'any 2021, a banda de la qüestió de la demora, s'ha produït un canvi en el criteri de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en relació amb la data d'efecte de la resolució de les revisions de grau de diversitat funcional.

A causa de la importància que ha tingut posteriorment per a les resolucions de revisió de grau de discapacitat, cal destacar la queixa núm. 2100861, presentada per una ciutadana que denunciava la demora a resoldre la revisió de grau sol·licitada per a la seua mare. L'expedient es va tancar favorablement, sense resolució del Síndic, després

de comunicar-nos la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que havia emés la resolució de grau i indicar-nos expressament que el reconeixement del grau de discapacitat «es produiria des de la data de la presentació de la sol·licitud, conformement al que es disposa en l'article 10.2 del Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre». No obstant això, després de rebre la citada resolució, la promotora va sol·licitar la reobertura de la queixa núm. 2100861, ja que constava com a data d'efectes aquella en la qual es va dictar i va notificar la resolució, en aquest cas el 23/03/2021, i no la de la sol·licitud, d'11/11/2020.

La Conselleria, en resposta a la nova sol·licitud d'informació, concloïa 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 entendiendo 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 va emetre la [Resolució de consideracions](#) de 03/06/2021 i insistia en el fet que en la tramitació de l'expedient la Conselleria mateixa havia emés un informe en què indicava que els efectes de la resolució es produïrien des de la data de la sol·licitud i que, de manera *sorprenent*, no havia seguit aquest criteri a l'hora d'emetre la resolució de revisió de grau de diversitat de la interessada. Per això, aquesta institució recomanava a la Conselleria que, després de revocar la resolució emesa, dictara de manera urgent una nova resolució de revisió de grau de discapacitat, amb data d'efectes des de la presentació de la sol·licitud de revisió de grau de discapacitat, en compliment del Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre i de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, del procediment administratiu comú de les administracions públiques (art. 39.3). Per segona vegada, després d'acceptar la Conselleria les nostres recomanacions, tancàrem la queixa.

En un altre sentit, en l'escrit tramitat com a queixa núm. 2100921, l'interessat va manifestar que tenia reconeguda la incapacitat permanent total per l'INSS i per això percebia una pensió per aquesta situació. Aquesta circumstància, vinculada directament a la discapacitat que pateix, va justificar que sol·licitara els beneficis fiscals en l'impost sobre vehicles de tracció mecànica davant de SUMA, que és competent per a conèixer i resoldre aquesta sol·licitud per delegació expressa de l'Ajuntament de Dolores, on resideix.

Malgrat això, se li va comunicar la desestimació perquè l'Ajuntament de Dolores no té en compte el certificat de pensió per incapacitat permanent total que presentà l'interessat com a document acreditatiu de la condició legal de minusvàlid en grau igual o superior al 33%.

No obstant això, la Llei 9/2018, de 24 d'abril, de la Generalitat, de modificació de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, sobre l'Estatut de Persones amb Discapacitat, estableix en el seu article 4:

Es modifica l'article 2 de la Llei 11/2003, de 10 d'abril, de la Generalitat, sobre l'estatut de les persones amb discapacitat, que queda redactat de la forma següent:

A l'efecte de la present llei, s'entén per:

1. Persones amb discapacitat o diversitat funcional, aquelles que per la seua diversitat física, mental, intel·lectual, cognitiva o sensorial, previsiblement de caràcter permanent, en la interacció amb diverses barreres, puguen impedir la seua participació plena i efectiva en la societat en igualtat de condicions amb les altres.
2. A més del que s'estableix en l'apartat anterior, i amb caràcter general, tindran la consideració de persones amb discapacitat aquelles a qui se'ls haja reconegut un grau de discapacitat igual o superior al 33%. Es considerarà que presenten una discapacitat en grau igual o superior al 33% els pensionistes de la seguretat social que tinguen reconeguda una pensió d'incapacitat permanent en el grau de total, absoluta o gran invalidesa, i els pensionistes de classes passives que tinguen reconeguda una pensió de jubilació o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat.

El Síndic va recollir un informe de SUMA que, entre altres qüestions, conclouia 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.

Per part seua, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va indicar al Síndic que seguia sense resoldre la sol·licitud de grau de discapacitat i que no podia establir la data de resolució, ateses les demores acumulades.

Aquesta institució va optar per dirigir-se a l'Ajuntament de Dolores i explicar-li els detalls d'aquest cas, Vam rebre la seua resposta positiva, en la qual ens indicava que el Ple de la corporació havia aprovat modificar l'Ordenança fiscal reguladora de l'impost sobre vehicles de tracció mecànica, i així permetre que les persones amb una pensió per incapacitat permanent total, absoluta o de gran invalidesa queden exemptes del pagament d'aquest impost. Amb això vam tancar aquesta queixa el 25/05/2021.

Queixa d'ofici 14/2021 (núm. 2103030). Atenció residencial a persones amb problemes de salut mental

El motiu d'inici de la queixa d'ofici núm. 2103030 de data 14/10/2021 va ser investigar les denúncies presentades per un funcionari de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives al Síndic de Greuges, relacionades amb la falta d'assignació de places en centres especialitzats d'atenció a persones amb problemes de salut mental.

Aquesta institució va iniciar la investigació de cada cas denunciat i de totes aquelles qüestions que, amb caràcter general, podien implicar una vulneració de drets del col·lectiu de persones amb problemes de salut mental crònica que hagueren sol·licitat plaça en règim d'atenció residencial i estigueren a l'espera de rebre una resposta.

En la data de redacció d'aquest *Informe anual 2021* ens trobàvem en estudi dels informes rebuts per a la posterior redacció de la resolució del Síndic de Greuges.

3.2.4 Protecció a les famílies nombroses i monoparentals

Queixa d'ofici 18/2021 (núm. 2103775). Demores en la tramitació dels títols de família nombrosa i monoparental

Al juliol del 2019 el Síndic de Greuges va obrir la queixa d'ofici núm. 1902328, en constatar greus demores, de fins a 8 mesos, en l'expedició dels títols de família nombrosa i monoparental, la competència de la qual requeia, i així continua sent, en la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives. En aquell moment la Conselleria ens va

indicar que els canvis en la legislació estatal realitzats des de l'any 2015 i la falta de personal suficient en l'Administració provocaven aquests retards en l'expedició i la renovació dels títols, i destacava que la falta de personal era el principal problema.

Quasi dos anys després de tancar aquella queixa, aquesta institució continua observant l'existència de demores en la tramitació dels referits títols que comporten la pèrdua dels beneficis previstos en la nostra legislació per a aquestes famílies.

El Decret 19/2018, de 9 de març, del Consell, pel qual es regula el reconeixement de la condició de família monoparental a la Comunitat Valenciana, i el Decret 14/2021, de 29 de gener, del Consell, de regulació del procediment d'emissió i renovació del títol i carnet de família nombrosa, són els dos textos normatius que actualment la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives ha de tenir en compte, especialment, per a la tramitació dels expedients de títols d'aquestes famílies. L'incompliment dels terminis recollits en aquests decrets és el principal motiu de les queixes que tramitem en aquest àmbit.

Hem comprovat que el temps a resoldre les sol·licituds s'ha reduït respecte d'anys anteriors, però s'han admés fins a un total de 116 queixes el 2021 sobre la tramitació i l'expedició dels títols de família nombrosa i monoparental. Com a exemple d'això podem ressenyar la queixa 2101807, en la qual una ciutadana ens plantejava que, després de sis mesos d'espera des de la seua sol·licitud a la Conselleria, no havia rebut el títol de família nombrosa. El Síndic va dictar una [Resolució de consideracions](#), de 06/08/2021, en la qual va recomanar a la Conselleria que es dotara de més mitjans per a resoldre aquests expedients en els terminis que fixa la llei.

També hem de destacar que la majoria de queixes presentades en aquesta institució es resolen durant la seua tramitació, una circumstància que explica les poques resolucions de consideracions que hem d'emetre en aquesta matèria.

No obstant això, com déiem, continuem constatant demores, d'entre cinc o sis mesos, en aquests expedients, quan el termini màxim previst per a resoldre els títols de família nombrosa és de tres mesos. El termini per a resoldre els títols de famílies monoparentals és de sis mesos, un dels motius pels quals es presenten moltes menys queixes per aquestes famílies. Reiteradament hem insistit a igualar els terminis màxims de resolució entre tots dos tipus de famílies, però fins ara la nostra petició ha sigut infructuosa.

A més, en aquest any 2021 ens ha sorprès l'elevat nombre de queixes que eren plantejades com a demores en la resolució del títol i que, segons ens informava la Conselleria, corresponien a sol·licituds que ja havien sigut resoltes, encara que la persona interessada no havia rebut ni el títol ni els carnets corresponents, com va ocórrer en la queixa núm. 2102762, amb [Resolució de tancament](#) de 04/10/2021; la núm. 2103575, amb [Resolució de tancament](#) de 10/12/2021; i la núm. 2102263, amb [Resolució de tancament](#) de 06/08/2021, totes relatives a títols de famílies monoparentals.

De fet, són freqüents les respostes de la Conselleria d'aquest tipus:

Per la naturalesa de la queixa, entenem que la corresponent documentació no ha sigut rebuda per la persona interessada, per la qual cosa li indiquem que pot sol·licitar-ne l'emissió d'un duplicat a la Direcció Territorial d'Igualtat i Polítiques Inclusives d'Alacant, organisme competent en aquest cas.

Aquestes situacions ens han portat a preguntar en molts casos a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives si la notificació es va fer per algun mitjà que permetera tenir comprovació de la seua recepció i si li constava la recepció per part de la persona interessada. En les seues respostes la Conselleria ens indica que la notificació es va

practicar mitjançant correu ordinari a l'adreça indicada, sense que es tinga constància de la recepció de la notificació. Aquesta falta de comprovació, tant en l'enviament com en la recepció, ha comportat, en alguns casos, que la Conselleria haja tornat a enviar el títol mitjançant correu certificat amb justificant de recepció.

Per tant, els *extraviaments* dels títols, que especialment s'han produït en la Direcció Territorial de la Conselleria a Alacant, han de corregir-se, efectivament, no a través de sol·licituds de duplicats per les persones interessades quan ja ha transcorregut un temps excessiu d'espera, sinó a través d'una notificació diligent per part de l'Administració.

D'altra banda, és significatiu el nombre de queixes promogudes per persones estrangeres, que requereixen una atenció especial i exposen problemes diversos com ara el lliurament de documentació, la falta de comprensió dels tràmits, especialment dels telemàtics, la necessitat de traduir documents, les dificultats per a recollir acreditacions de la residència legal dels menors de la unitat familiar, etc., però que els causen perjudicis econòmics.

El conjunt de les situacions que hem descrit més amunt va justificar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2103775, el 29/11/2021. En la resolució d'inici de la investigació sol·licitàrem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que ens remetera un informe detallat sobre les demores en l'emissió dels títols de família nombrosa i monoparental que es continuaven produint a la Comunitat Valenciana. A més, li requerírem informació sobre millores informàtiques per a la tramitació, mitjans personals i publicació de guies de divulgació de beneficis i avantatges.

L'informe inicial va ser sol·licitat a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives el 29/11/2021 i la Conselleria va demanar ampliació de termini per a respondre el 15/12/2021, que li va ser concedit durant un altre mes. Atés que la queixa continua en tràmit, en donarem compte en l'informe anual de 2022.

3.2.5 Impacte de la pandèmia en residències i centres assistencials

Actuacions de l'Administració en residències de persones majors durant la pandèmia

Queixa d'ofici 15/2020 (núm. 2001291). Residència Altabix i COVID-19

Com ja reflectírem en l'[Informe anual 2020](#) (pàg. 69-70), el Síndic de Greuges va tramitar la queixa d'ofici núm. 2001291 per a conèixer el tracte rebut per les persones usuàries de la Residència de Persones Majors Dependents Altabix (Elx) durant l'estat d'alarma decretat com a conseqüència de la COVID-19.

Aquesta institució va emetre dues resolucions de consideracions a l'Administració en la queixa d'ofici indicada. La primera va ser el 06/11/2020 i, com a conseqüència de la resposta donada per la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives, se'n va emetre una segona el 23/12/2020, amb recomanacions dirigides a aquesta Conselleria i també a la de Sanitat i Salut Pública.

Segons el parer del Síndic de Greuges, les informacions recollides en la tramitació de l'expedient revestien tal nivell de gravetat que en la [Resolució de consideracions](#) de 06/11/2020 va considerar pertinent recomanar a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques

Inclusives que intervinguera la RPMD Altabix d'Elx, per a així garantir la correcta direcció del centre i resoldre la manca d'atenció geriàtrica existent.

En una primera resposta la Conselleria no va considerar factible des del punt de vista legal que la direcció del centre poguera ser assumida per personal funcionari.

No obstant això, per a aquesta institució la conclusió no era ajustada a dret i en la seua segona [Resolució de consideracions](#), de 22/12/2020, va informar detalladament dels preceptes legals en els quals es basava la seua recomanació.

No obstant això, la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no va acceptar la recomanació del Síndic, perquè entenia que no s'hi estava produint una greu i temporal pertorbació del servei que no poguera reparar-se per mitjans diferents de la intervenció, com són les mesures de seguiment per part dels professionals de la seua Direcció Territorial a Alacant i del Servei d'Inspecció de Centres, o mitjançant l'obertura d'expedients sancionadors a l'empresa gestora de la residència.

El Síndic va tancar la queixa el 25/03/2021 i incidia en el fet que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives no havia adoptat les mesures necessàries per a assegurar que l'atenció a les persones usuàries de la RPMD Altabix es prestara amb el grau de qualitat exigible, fet que implica un greu crebant dels seus drets.

Per part seua, la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública va acceptar les recomanacions d'aquesta institució i va indicar que extremaria les funcions de control, supervisió i seguiment diari de la Residència Altabix per part del Departament de Salut d'Elx.

Respecte de les queixes presentades a instàncies de part i referides a l'atenció prestada a persones usuàries de residències de persones majors dependents, cal destacar la queixa núm. 2102050, que també afecta la RPMD Altabix. En la investigació es va comprovar que persisteixen les males condicions en què es troben les instal·lacions i els equipaments de la residència, com també la inadequada atenció a les persones usuàries. La queixa continua tramitant-se, i està pendent de recepció l'informe sol·licitat a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Així mateix, a instàncies de part també es va tramitar la queixa núm. 2102715, referida a la inadequada atenció prestada a les persones usuàries de la RPMD de Vila-real. En la data de tancament d'aquest *Informe anual 2021* l'expedient continuava en tràmit, a l'espera de rebre els nous informes requerits a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública i la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

Queixa d'ofici 30/2020 (núm. 2004025). Residències públiques de persones majors dependents d'Alcoi. Incidència de la COVID-19

La situació de les persones afectades pel brot de COVID-19 produït en les residències públiques de persones majors dependents situades a Alcoi (RPMD Pintor Emilio Sala, RPMD Mariola) va donar lloc el 30/12/2020 a l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2004025, per a investigar les causes, el nivell d'afectació i les mesures adoptades per a la prevenció i assistència dels residents.

Dels informes reunits observarem que les administracions afectades, Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública, van disposar de manera immediata les mesures previstes per a controlar l'expansió del virus.

Pel que fa als plans de contingència presentats pels centres, durant la tramitació de l'expedient comprovarem demores importants en la validació d'aquests. Així, el pla de contingència de la RPMD Mariola va ser presentat el 17/09/2020, transcorregut el termini màxim establert per la Conselleria, i validat el 25/01/2021. Quant al pla de contingència de la RPMD Pintor Emilio Sala, va ser presentat el 30/07/2020 i validat per la Conselleria el 12/02/2021.

La demora en la validació per part de la Conselleria dels plans de contingència presentats pels centres deixa a la direcció dels centres la responsabilitat d'adoptar mesures per al control de l'expansió de contagis provocats per la COVID-19, fet que significa traslladar-los les obligacions que corresponen a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives.

En data 22/03/2021, i davant dels informes rebuts, vam tancar la queixa sense dictar resolució. Fins i tot amb això, atés l'importantíssim impacte que la COVID-19 estava tenint en les residències de persones majors dependents, des del Síndic de Greuges es va suggerir a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que, de manera urgent, adoptara les mesures necessàries per a:

- Redactar una nova ordre de regulació de les condicions materials, de personal i de funcionament dels centres residencials d'atenció a persones majors dependents (la que està vigent actualment data de 2005 i la seua última revisió es va produir el 2012), i donar compliment al que s'estableix en el Decret 59/2019, de 12 d'abril, del Consell, d'ordenació del sistema públic valencià de serveis socials.
- Arbitrar les mesures necessàries per a la ràpida validació dels plans de contingència presentats pels centres.
- Arbitrar les mesures necessàries per a assegurar la correcta implantació de les mesures previstes en els plans de contingència validats, i dotar amb els recursos necessaris el servei d'inspecció de centres i les unitats administratives de les direccions territorials de la Conselleria.

3.2.6 Igualtat i drets de la dona

Pel que fa als drets de gènere i igualtat, cal remarcar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2101123](#), de 10/06/2021, presentada per la Secció Sindical de CCOO de l'Hospital Consorci Castelló davant de la falta de resposta a l'escrit de petició d'informació sobre l'elaboració del nou Pla d'Igualtat d'aquest Hospital. Una vegada acceptades per la Conselleria les recomanacions d'aquesta institució, tancarem la queixa en data 27/09/2021.

Així mateix, destaquem la queixa núm. 2102457, presentada el 26/07/2021 per la Plataforma Feminista d'Alacant, amb el suport d'un escrit amb 189 signatures de dones, sobre la disconformitat amb la situació de la Biblioteca de les Dones, situada en l'edifici PROP de la ciutat d'Alacant, per falta d'espai i infraestructura suficient. Després de la petició de nou informe a les conselleries afectades, la queixa es trobava en procés de tramitació en la data de redactar aquest *Informe anual 2021*.

D'altra banda, aquesta institució va obrir la queixa núm. 2100246, en la qual una mare denunciava que no podia inscriure el seu fill —home— de quatre anys en els cursets de natació organitzats en la piscina municipal de Borriana, perquè la seua normativa impedia que el menor poguera ser acompanyat per un adult de diferent sexe. Després de tenir constància que l'Ajuntament de Borriana havia solucionat el problema, tancàrem la queixa el 26/03/2021.

Punts de trobada familiar de la Comunitat Valenciana

Las quatre queixes iniciades en aquesta institució sobre el funcionament dels punts de trobada familiar (PEF) que es van interposar al primer semestre de 2021 reflecteixen problemes que ja hem tractat en anys anteriors, com són les llistes d'espera o la disconformitat respecte del seu funcionament.

Només va trencar aquesta tendència la queixa núm. 2102653, que va entrar en aquesta institució el 15/08/2021, en la qual el promotor ens plantejava els problemes que estava tenint perquè després del tancament del PEF de València li havien canviat el PEF tres vegades en un mes, fins que li fou assignat, finalment, el de Paterna. El Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#) de 14/12 /2021 i va valorar que l'Administració solucionara el problema del ciutadà.

El defensor entén que el fet de no haver rebut cap queixa des de l'agost del 2021 està directament relacionat amb la implantació, des del juliol del 2021, del nou model de la xarxa de punts de trobada familiar. L'ampliació del nombre de PEF i l'augment de personal i horari d'atenció i visites estan facilitant una atenció als menors i les seues famílies d'acord amb l'exercici del dret de xiquetes, xiquets i adolescents a mantenir relació amb els seus familiars, previst en la Llei 26/2018, de 21 de desembre, de drets i garanties de la infància i l'adolescència.

3.2.7 Infància i adolescència: àmbit de protecció jurídica

Queixa d'ofici 12/2020 (núm. 2001084). Menors estrangers i COVID-19

El Síndic va obrir la queixa d'ofici núm. 2001084 sobre l'atenció rebuda pels menors estrangers tutelats que, en el context de la pandèmia de la COVID-19, causaven baixa en els centres on estaven quan arribaven a la majoria d'edat.

A allò que ja exposàrem en [l'Informe anual 2020](#), cal afegir que el 05/03/2021 es va tancar la queixa, després de rebre l'informe de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives en el qual indicava que la Comissió d'Avaluació de la Xarxa d'Emancipació de la Comunitat Valenciana tenia previst constituir-se al novembre de 2020, però a causa de la pandèmia ho va fer finalment el 04/02/2021.

Queixa d'ofici 1/2021 (núm. 2100038). No inclusió en els pressupostos de l'informe d'impacte en infància i adolescència

La no inclusió del preceptiu informe d'impacte en infància i adolescència en la tramitació del Projecte de pressupostos 2021 de la Generalitat Valenciana va motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2100038. El Síndic de Greuges ja havia tramitat en anys anteriors

i per aquesta mateixa causa les queixes núm. 1513402 —que es va tancar el 24/02/2016 amb el compromís de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives de solucionar el problema— i la núm. 1904357 —tancada el 27/05/2020, sense que la Conselleria acceptara les recomanacions de la nostra [Resolució de consideracions](#), de 06/02/2020.

El Síndic recordà a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100038](#) de 26/02/2021, l'obligació legal d'incloure l'informe d'impacte en la infància i adolescència en la tramitació de les lleis de pressupostos de la Generalitat que s'elaboren anualment, i el projecte de les quals ha de ser presentat en les Corts abans de l'1 de novembre de cada any.

De les respostes donades per totes dues conselleries es desprén que s'estan fent els treballs necessaris per a incloure els informes d'impacte en infància i adolescència en la Llei de pressupostos de 2022, per la qual cosa considerarem acceptada la recomanació d'aquesta institució i tancarem la queixa el 21/04/2021.

Queixa d'ofici 4/2021 (núm. 2100199). Centres de protecció de menors amb problemes de conducta

El funcionament dels centres de protecció de menors amb problemes de conducta és objectiu de supervisió per part del Síndic de Greuges, fins i tot abans de la seua regulació en La Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, de modificació del sistema de protecció a la infància i l'adolescència.

Recordem que l'any 2013 el Síndic de Greuges va tramitar, a instàncies de part, la queixa núm. 1316338, referida als llavors anomenats centres d'acolliment de menors de formació especial i terapèutica, en la qual es va dictar la [Resolució de consideracions](#), de 16/06/2014.

Una vegada regulat el funcionament d'aquests centres per la Llei orgànica 8/2015, de 22 de juliol, el Síndic de Greuges va tramitar la queixa d'ofici núm. 1513601 i va emetre la [Resolució de consideracions](#) de 24/03/2017.

Ateses les característiques específiques que reuneixen aquests centres, l'atenció especialitzada que requereixen els menors que s'hi atenen i l'especial limitació de drets als quals estan sotmesos, resulta necessari donar continuïtat a la labor de supervisió que correspon al Síndic de Greuges.

Aquesta supervisió adquireix més importància, si cap, en circumstàncies com les actuals, atés que, com a conseqüència de la COVID-19, poden ser adoptades mesures de confinament que podrien tenir conseqüències diferencials en la salut física, emocional i cognitiva dels menors acollits.

Així doncs, el 28/01/2021 iniciarem la investigació d'ofici núm. 202100199 i sol·licitarem a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives diversa informació relativa tant a l'elaboració de la normativa pendent en la matèria, com a les circumstàncies dels diversos centres i a les actuacions de la Conselleria en relació amb aquests, tenint en compte la situació d'afecció per la pandèmia de la COVID-19.

En resposta a aquesta petició, en data de 12/03/2021 rebérem un informe de la Direcció General d'Infància i Adolescència.

Davant d'aquest informe i a fi de reunir unes referències més detallades sobre el perfil i la situació dels menors atesos, en data de 13/04/2021 aquesta institució va remetre a cada director o directora dels centres un qüestionari específic perquè l'emplenaren personalment.

Davant de la falta de resposta generalitzada, reiterarem la petició de contestació al qüestionari a totes les persones que n'eren destinatàries i els recordarem l'obligació legal de prestar auxili al Síndic en les seues investigacions. Tanmateix, el que vam rebre fou un ofici de la Secretaria Autònoma d'Atenció Primària i Serveis Socials en què deien que aportaven en un annex adjunt «la informació sol·licitada i aportada, directament, per les residències». Un document sense cap signatura, però amb capçalera de la Direcció General d'Infància i Adolescència que recollia, de manera successiva per centres, la resposta a algunes de les dades sol·licitades pel Síndic i s'hi ometien altres aspectes del qüestionari tan rellevants com ara les observacions i valoracions requerides, de manera personal, a les persones responsables dels centres.

A fi d'aclarir el que havia succeït, el Síndic de Greuges va dictar una [Resolució d'ampliació d'actuacions](#) el 17/09/2021.

En aquesta resolució s'acordava visitar els set centres objecte d'estudi, cosa que va dur a terme personal tècnic d'aquesta institució, qui es va entrevistar en privat amb tots els directors i directores en el període comprés entre el 29/09/2021 i el 08/11/2021.

Així mateix, es va resoldre convocar la directora general d'Infància i Adolescència per a examinar les actuacions portades a efecte en el transcurs del present procediment de queixa. La reunió es va dur a terme el 12/01/2022.

En el moment de redactar aquest informe, la queixa d'ofici continuava la seua tramitació.

Queixa d'ofici 7/2021 (núm. 2100777). Transició a la vida independent de joves tutelats i extutelats

A fi de conèixer la suficiència dels recursos disposats per l'Administració per a la preparació a la vida independent de joves que assoleixen la majoria d'edat i estan tutelats per l'Administració autonòmica, el Síndic de Greuges va obrir d'ofici la queixa núm. 2100777.

El 03/06/2021 aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions](#), en la qual recomanava a la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives que s'incrementaren els mitjans materials i personals, i també els pressupostos disponibles per a dotar suficientment el Programa de transició a la vida independent i emancipació dels joves que arriben a la majoria d'edat i estan sota tutela i/o guarda de l'Administració.

Entre altres qüestions, el Síndic recomanava que s'arbitraren les mesures necessàries per a agilitar els tràmits d'obtenció de les autoritzacions de residència i s'evitara que joves tutelats per l'Administració arribaren a la majoria d'edat sense tenir aquesta autorització, com també que es tramitaren i es resolgueren urgentment els expedients de renda valenciana d'inclusió dels joves als quals ens referim en aquesta queixa.

Així mateix, també recomanarem que s'establiren les mesures necessàries per a fer efectiu el caràcter prioritari d'accés a recursos normalitzats (habitatge, educació i formació, inserció laboral, inserció social, etc.) dels joves extutelats que participen en un programa de preparació per a la vida independent.

La Conselleria va acceptar les recomanacions i va informar de l'ampliació de places prevista en els pressupostos de 2021, i amb data 18/10/2021 es va tancar la queixa.

Queixa d'ofici 2/2020 (núm. 2000152). Docència en aules integrades en centres de protecció i reeducació de menors

La denúncia sobre la falta de condicions adequades per al desenvolupament de l'activitat docent en un centre socioeducatiu d'Alacant, com també les dificultats de coordinació entre els equips professionals dependents de la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, van motivar la queixa d'ofici núm. 2000152, de l'obertura de la qual ja vam donar compte en l'[Informe anual 2020](#).

Per a completar la informació cal destacar que ens informaren que havia canviat la fundació que gestionava el centre i això va provocar una millora notable en els aspectes relatius a la neteja, higiene i desinfecció de les aules i espais docents, de manera que aquest aspecte quedà ja resolt. Per tant, la queixa es va solucionar favorablement, sense resolució prèvia del Síndic, i es va tancar el 10/03/2021.

Queixa d'ofici 9/2020 (núm. 2000515). Contractes de gestió integral de centres de menors

Les demores en la tramitació de les licitacions dels contractes de gestió integral de centres d'atenció a la infància i l'adolescència van motivar la queixa d'ofici núm. 2000515, de la qual ja vam donar compte en l'[Informe anual 2020](#).

Malgrat que la Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives va acceptar les nostres recomanacions, s'ha comprovat que no s'ha resolt el problema. L'informe emés per la mateixa Conselleria indica que continuen tramitant-se aquestes licitacions, encara que no se n'ha conclòs cap, cosa que donà lloc al tancament de la queixa el 25/01/2021.

Així doncs, la falta de resolució de les licitacions de contractes de gestió integral implica que algunes entitats continuen prestant el servei sense cap suport contractual.

Centres d'atenció primerenca

Queixa d'ofici 27/2020 (núm. 2003223). Derivació de xiquets de tres a cinc anys atesos en centres d'atenció primerenca (CAP) a col·legis

El Síndic de Greuges va rebre informació de familiars de menors que eren atesos en CAP i que, en tenir edats compreses entre els tres i els cinc anys, estaven sent derivats als centres públics en els quals estan escolaritzats perquè se'ls continuara prestant l'atenció que rebien en el CAP.

Els familiars mostraven la seua disconformitat amb la derivació a centres escolars, ja que consideraven que no se'ls podia garantir la mateixa atenció que rebien en el CAP. Davant de l'alarma causada per aquesta situació, el Síndic va obrir la queixa d'ofici núm. 2003223.

En el seu informe de resposta a la nostra [Resolució de consideracions](#) de 26/01/2021 la Conselleria d'Igualtat i Polítiques inclusives acceptava les recomanacions realitzades, amb algunes matisacions.

En l'informe indicat s'anunciaven mesures per a assegurar que l'atenció primerenca es continue prestant als menors que estan escolaritzats en el segon cicle d'educació infantil i la necessiten, i que es garantisca en tot cas la complementarietat de la utilització dels recursos socials i educatius quan siga necessària i que s'evite la duplicitat d'aquests.

Igualment, la Conselleria indicava que ha cursat instruccions a les seues direccions territorials perquè supervisen les propostes de resolució de cessaments de tractament en CAP quan el motiu siga que els menors ja compten amb els recursos educatius necessaris.

Davant d'això anterior, el Síndic va tancar la queixa el 13/04/2021.

Tanmateix, s'han seguit presentat nombroses queixes per mares i pares de xiquets i xiquetes que han sigut donats de baixa en el CAP per escolarització, encara que no s'han emés resolucions i algunes han sigut tancades, ja que com ja s'ha assenyalat en altres moments, el Síndic manca de facultats i mitjans per a posar en qüestió els informes pericials, tècnics o facultatius emesos pels professionals que tenen la condició d'empleats públics de l'Administració, atés que gaudeixen de credibilitat basada en els principis d'objectivitat i imparcialitat que regeixen la seua actuació, segons han reiterat els tribunals de justícia.

Les queixes es van presentar per disconformitat amb el fet que se suspenga el tractament que reben els menors en els centres d'atenció primerenca. La suspensió del tractament en CAP es produeix perquè les administracions implicades (Conselleria d'Igualtat i Polítiques Inclusives i Conselleria d'Educació, Cultura i Esport) consideren que, en haver reassignat als menors programes de suport en els centres educatius als quals assisteixen, mantenir els serveis del CAP implicaria una duplicitat de recursos públics.

No obstant això, els promotors de les queixes consideren que els recursos de suport assignats en els centres escolars no són suficients, màximament en època de COVID, i que mantenir els serveis dels centres d'atenció primerenca no seria una duplicitat, sinó una complementarietat de recursos.

Les administracions conclouen que els reforços assignats en el centre escolar són els prescrits en el pla d'atenció individualitzada, després de l'elaboració del corresponent informe psicopedagògic.

En alguns expedients s'ha comprovat que, després de causar baixa en el centre d'atenció primerenca, els menors són atesos en altres recursos complementaris, a través d'una beca del Ministeri d'Educació. La demora en l'aprovació i pagament de les beques provoca que les famílies hagen d'assumir el pagament del cost del servei, almenys durant els primers mesos del curs escolar.

3.3 Educació i drets lingüístics

3.3.1 Educació

Queixa d'ofici 16/2021 (núm. 2103473). Falta de recursos de suport a l'alumnat amb necessitats específiques

Malauradament, els menors amb discapacitat o diverses patologies greus i cròniques sovint manquen de les imprescindibles dotacions de recursos especialitzats i de suport a l'hora d'accedir a l'escola. Aquesta situació és d'especial interès i preocupació per al Síndic de Greuges.

Justament, la falta de suport a aquest alumnat amb necessitats educatives específiques va ser la causa de l'obertura, el 02/11/2021, de la queixa d'ofici núm. 2103473.

Com a resultat de la investigació dictàrem la [Resolució de consideracions](#) el 18/01/2022, en què recomanàrem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esports i a la de Justícia, Interior i Administració Pública que constituïren un grup de treball conjunt per a revisar la normativa actual i el procediment existent, a l'efecte d'elaborar i aprovar un procediment més àgil i flexible —tant de creació de places com de gestió de borses— amb la finalitat de cobrir les baixes i vacants del personal no docent adscrit als centres públics com a recurs de suport a aquest alumnat.

Així mateix, instàrem la Conselleria d'Educació perquè l'alumnat puga rebre suport dels recursos assignats en les diverses unitats d'orientació educativa i professional del sistema educatiu valencià, com a mesura provisional fins que es cobrisquen les vacants.

En el moment de redactar l'*Informe anual 2021* estàvem a l'espera de rebre les respostes a les nostres recomanacions de totes dues Conselleries.

D'altra banda, el Síndic també ha tramitat queixes a instàncies de part relacionades amb aquest problema. Així, en la queixa núm. 2101652 una ciutadana exposava la tardança a cobrir les vacants de professorat d'Audició i Llenguatge en el centre concertat d'Alacant al qual acudia el seu fill.

Aquesta institució, en la seua [Resolució de consideracions](#) d'01/09/2021, va recomanar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport més agilitat i nous procediments flexibles per a cobrir aquest tipus de vacants, com també que valorara la realització de programes de suport i seguiment per professionals especialistes en els centres amb alumnat amb necessitats educatives especials i dificultats d'aprenentatge, per a prevenir i minimitzar els impactes negatius derivats de la pandèmia de la COVID-19 en els processos d'integració d'aquest alumnat en l'àmbit educatiu.

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#) de 18/10/2021, després que l'Administració educativa acceptara les nostres recomanacions.

Així mateix tramitàrem la queixa núm. 2100792, a instàncies d'una mare d'un alumne d'un centre públic de València, i la núm. 2003030, la promotora de la qual és mare d'una

menor alumna d'un centre concertat cooperativa, d'Alacant. En tots dos casos denunciaven la demora a cobrir personal de suport per a alumnat amb necessitats educatives específiques.

En la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100792](#), de 26/07/2021, i la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2003030](#), de 08/01/2021, el Síndic va recomanar valorar la possibilitat de proposar i dur a terme una modificació legislativa, normativa i de protocols d'actuació, com també de garantir i enfortir les actuacions de reforç escolar, i que es valorara la realització de programes de suport i seguiment de professionals especialistes en els centres ordinaris amb alumnat amb necessitats educatives especials i dificultats d'aprenentatge.

L'Administració autonòmica va acceptar les recomanacions d'aquesta institució, i el Síndic va tancar la queixa núm. 2100792 el 18/10/2021, i la núm. 2003030 el 28/04/2021.

En relació amb la demora a cobrir baixes d'educadors d'educació especial en centres docents públics, també hem tramitat l'any 2021 les queixes núm. 2103933, 2103578 i 2103383.

El 09/02/2021 dictàrem la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103933](#) i la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103578](#), i el 28/01/2022 la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103383](#), ja que en els tres casos els recursos de suport per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques estaven ja incorporats als centres docents. No obstant això, en les resolucions de tancament indicàvem el següent a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport:

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 (...).

Finalment, pel que fa a aquesta casuística, cal destacar la queixa núm. 2103353 presentada per la mare d'un alumne amb trastorn de l'espectre autista escolaritzat en el CEI la Milotxa de Sagunt, per la falta de recurs de suport d'Audició i Llenguatge, a pesar que la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport s'havia compromés a això amb el Síndic de Greuges en la queixa núm. 2101360, tramitada anteriorment.

La Conselleria havia acceptat les recomanacions contingudes en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2101360](#), de 26/07/2021, tal com ens va comunicar en el seu informe de 09/09/2021, en el qual indicava 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». No obstant això, una d'aquestes places era a mitja jornada.

Davant d'aquesta situació, el 28/10/2021 obrírem la queixa núm. 2103353 i l'Administració educativa va emetre un informe en el qual indicava al Síndic que tots els recursos estaven a jornada completa. Vam traslladar aquesta informació a la ciutadana, que va confirmar que era cert, però va puntualitzar que fins al 07/11/2021 no s'havia incorporat a la jornada completa.

Per tot això, en la [Resolució de tancament de la queixa núm. 2103353](#) de 31/01/2022 realitzàrem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport la observació següent:

(...) 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.

Queixa d'ofici 17/2021 (núm. 2103758). Falta de professorat en l'IES Montserrat Roig, d'Elx

La denúncia en els mitjans de comunicació de la falta de professorat en el segon grup del cicle superior de Dietètica i Nutrició que s'impartia en l'IES Montserrat Roig, d'Elx, des de l'inici del curs escolar 2021-2022, va motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 02103758, el 22/11/2021.

Davant de l'informe de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, el Síndic va entendre que l'Administració educativa havia tingut voluntat d'esmenar els efectes negatius de la pèrdua de classes, i en el moment d'emetre la [Resolució de recomanacions](#), de 21/01/2022, estaven totes les places ocupades. No obstant això, és clar que hi va haver un retard en l'inici del curs i una plantilla no prou dimensionada per a atendre les necessitats de l'alumnat; aquestes circumstàncies van derivar en un minvament del dret a una educació de qualitat i un greuge comparatiu del segon grup del cicle superior de Dietètica i Nutrició amb la resta de grups.

Per això, el Síndic va recomanar a la Conselleria que adoptara amb diligència actuacions organitzatives per a garantir el dret fonamental a l'educació de l'alumnat, a l'efecte d'iniciar el curs 2022/2023 del cicle superior de Dietètica i Nutrició de l'IES Montserrat Roig amb la plantilla al complet, i que avaluara les mesures adoptades a fi de recuperar les classes perdudes pel retard de l'inici del curs 2021/2022 i la falta de professorat.

En la data de tancament de l'*Informe anual 2021* la queixa continuava en tràmit.

Un altre cas en el qual té lloc un problema similar és en la queixa núm. 2103694, la promotora de la qual ens informava de la tardança en l'inici de les classes de Grau Superior de Desenvolupament d'Aplicacions Web (DAW) en l'IES Abastos de València.

Aquesta institució va dictar la [Resolució de consideracions](#), de 27/01/2022, i va recomanar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que extremara la diligència en les actuacions per a garantir el dret a l'educació de l'alumnat, a l'efecte d'iniciar amb la plantilla al complet el curs escolar 2022/2023 del Grau Superior de DAW, en l'IES Abastos de València; que avaluara les mesures adoptades a fi de recuperar les classes perdudes pel retard d'inici del curs 2021/2022 i la falta de professorat; i que cobrira, com més prompte millor, el lloc de professor de Sistemes i Aplicacions Informàtiques.

En la data de tancament de l'*Informe anual 2021* estàvem a l'espera de rebre la contestació de la Conselleria.

En un altre sentit, la denúncia d'un ciutadà, representant d'un col·lectiu de docents amb diversitat funcional, va motivar que el Síndic de Greuges obrira la queixa núm. 2100105 per la falta de contestació a les propostes formulades a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, que, en síntesi, eren les següents: llistes i crides diferenciades, borses d'interins per al sector docent, com també adaptacions reals en els exàmens d'oposició per a persones amb diversitat funcional.

Després de la investigació, aquesta institució va considerar que la Conselleria havia donat en part resposta a les peticions del col·lectiu, i va passar a analitzar aquelles demandes del grup d'interins amb discapacitat funcional en les quals discrepaven amb les respostes donades per l'Administració educativa. El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions](#), de 03/06/2021, en la qual feia els següents suggeriments a l'Administració 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.

Davant de l'informe emés sobre aquest tema per la Conselleria quant als suggeriments realitzats, aquesta institució va tancar la queixa el 30/08/2021, tot considerant que l'Administració havia acceptat parcialment els nostres suggeriments, ja que el primer no el considerem acceptat, però el segon i el tercer sí que els entenguérem acceptats, tot i que en estudi, i el quart també fou considerat acceptat.

En un altre cas, la mare d'una menor amb altes capacitats va acudir al Síndic davant de la falta de resposta al recurs que va formular davant de l'Administració educativa perquè no estava d'acord amb la denegació de la seua petició d'escolaritzar la seua filla en el centre públic que va sol·licitar. El Síndic va iniciar la queixa núm. 2102101 per a investigar aquest assumpte.

Si bé és cert que va haver-hi un error al peu de recurs facilitat a la interessada per a impugnar la resolució administrativa, no és menys cert que aquest error es va esmenar donant contestació al recurs, de conformitat amb la normativa vigent aplicable al procés d'admissió d'alumnes.

Sense perjudici d'això anterior i atés el resultat de la tramitació de la queixa, passem a analitzar la utilització de models/formularis per les administracions públiques i la reserva de places en els centres docents públics per a l'alumnat amb altes capacitats.

Així doncs, aquesta institució va dictar la [Resolució de consideracions](#), de 08/10/2021, en què va recomanar a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que analitzara els

sistemes normalitzats que té implantats per a la presentació telemàtica o, si escau, les sol·licituds en format paper, en el procés d'admissió de l'alumnat del curs 2022/23; i en el cas que constatare situacions que pogueren induir a error a la ciutadania, que les esmenara.

Després de rebre la contestació de l'Administració educativa, el defensor va dictar la corresponent [Resolució de tancament](#), de 22/12/2021. Cal assenyalar que l'Administració autonòmica va acceptar la recomanació i el segon suggeriment a l'efecte d'anàlisi i estudi, però no podem considerar que acceptara el primer suggeriment d'avaluar novament escolaritzar la menor en el centre sol·licitat per la família sobre la base d'informes sociopedagògics, en nom de l'equitat en l'educació.

D'altra banda, el pare d'una menor manifestava en la queixa núm. 2003123 que el centre docent públic al qual acudia la seua filla els havia sol·licitat una quantitat de diners per a l'adquisició de material didàctic. Després de la tramitació de la queixa dictàrem la [Resolució de consideracions](#), de 15/01/2021, i recomanàrem a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport «*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 va tancar la queixa el 03/06/2021, després d'acceptar l'Administració educativa la nostra recomanació.

Queixa d'ofici 5/2021 (núm. 2100597). Falta de resposta a sol·licituds d'homologació del C1 de valencià obtingut per Pla d'Estudis

El retard de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport a respondre a les sol·licituds de l'homologació del nivell C1 de valencià obtingut per Pla d'Estudis, que emeten les universitats públiques valencianes, va provocar nombroses denúncies en els mitjans de comunicació. Aquesta situació generava dubtes i incertesa en l'alumnat afectat, especialment en els futurs opositors, per als quals l'aportació del certificat d'homologació implica un requisit o mèrit en les oposicions convocades a la Comunitat Valenciana. Tot això va motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2100597 el 23/02/2021.

La investigació va afectar les diverses universitats públiques valencianes, si bé per la informació facilitada per l'Administració educativa detectàrem que el problema es focalitzava en la Universitat d'Alacant.

Aquesta institució va dictar la [Resolució de consideracions](#), de 13/05/2021, en la qual se suggeria que s'adoptaren les mesures organitzatives i de funcionament necessàries per a complir amb l'obligació de resoldre les peticions d'inscripció en el Registre de titulacions de valencià, en els terminis previstos en les normes.

El Síndic va tancar la queixa favorablement el 23/08/2021, ja que la Universitat d'Alacant va rectificar els informes dels estudis realitzats per l'alumnat afectat i la Junta Qualificadora de Coneixements de Valencià, de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, va incloure en el seu registre els certificats de C1 obtinguts per homologació del Grau de Magisteri de la Universitat d'Alacant.

Queixa d'ofici 10/2021 (núm. 2101462). Convocatòria d'ajudes de xec infantil. Simplificació de tràmits administratius

Davant de les notícies aparegudes en els mitjans de comunicació sobre les crítiques que els destinataris estaven exposant quant a les bases reguladores de les ajudes convocades per l'Ajuntament d'Alacant per a contribuir a les despeses d'escolarització en centres d'educació infantil (xec infantil) durant el curs 2020/2021, iniciàrem una investigació d'ofici el 10/05/2021.

Bàsicament, les crítiques se centraven en el sistema de presentació de les sol·licituds i en la documentació que calia adjuntar a les peticions.

En relació amb la primera qüestió, s'exposava que les bases de la convocatòria requerien que la presentació de les sol·licituds es realitzara a través de la seu electrònica, per a la qual cosa calia comptar amb un «certificat digital que encara no està generalitzat».

Pel que fa a la documentació que hi calia adjuntar, la notícia recollia les crítiques dels pares en el sentit d'assenyalar el caràcter excessivament ampli d'allò requerit, que dificultava el procés de sol·licitud. Així mateix, s'exposava que part d'aquests documents ja es trobaven a les mans de les administracions o havien sigut elaborats per aquestes.

En relació amb les dues qüestions, preocupava aquesta institució l'efecte desincentivador que el procediment dissenyat poguera causar en els potencials destinataris de les ajudes a l'hora de presentar-les i, amb això, el possible incompliment dels principis de servei efectiu als ciutadans, simplicitat, claredat i proximitat a aquells, els quals han d'informar l'actuació de les administracions públiques.

En la seua [Resolució de consideracions a l'Administració](#), de 10/09/2021, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament d'Alacant 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 elaborados por éstas.

Així mateix, insistim de nou, com fa el defensor en els expedients que versen sobre aquesta matèria, en el fet que un dels principals reptes que s'obrin en l'actualitat a les administracions públiques és reformular els seus procediments administratius, de manera que les ajudes arriben als qui de debò les necessiten i no, necessàriament, als qui sàpien com trobar-les.

L'acceptació per part de l'Ajuntament d'Alacant de la resolució emesa va determinar el tancament de l'expedient de queixa el 28/10/2021.

Educació i COVID-19

La disconformitat amb la modalitat de classes semipresencials, implantada a causa de la pandèmia de la COVID-19 per a evitar contagis, ha sigut motiu de diverses queixes presentades davant del Síndic durant l'any 2021.

Davant d'aquesta casuística, el defensor ha mantingut la posició d'advocar perquè es garantisca, en la mesura que siga possible, la modalitat presencial en tots els centres i per a tots els nivells educatius, seguint les recomanacions de l'ONU, que destaca el

profund impacte que la suspensió de l'activitat docent presencial ha tingut en l'exercici del dret a l'educació; com també la necessitat de recuperar l'activitat educativa perquè no s'incremente la desigualtat ja existent en l'àmbit educatiu. A més, ha entès que les necessitats organitzatives i d'infraestructures dels centres per a complir les recomanacions de les autoritats sanitàries a l'hora de prevenir el contagi no han de ser un obstacle insalvable, sempre que es puguin trobar solucions alternatives: reorganitzant temps, espais, instal·lant provisionalment aules prefabricades o dotant de personal docent els centres.

Com a exemple d'aquest supòsit cal destacar la denúncia al Síndic de l'AMPA de l'IES La Patacona, d'Alboraia, que va donar lloc a la queixa núm. 2100520 amb la seua corresponent [Resolució de consideracions](#), de 28/06/2021.

Una vegada rebut l'informe de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport, i en considerar acceptats els suggeriments realitzats, tancàrem la queixa el 08/11/2021.

D'altra banda, l'absentisme escolar en la pandèmia va motivar la queixa núm. 2100955 d'una mare que impartia classes als seus fills menors, que no assistien al centre docent perquè un d'ells tenia patologies respiratòries, la qual cosa havia comportat que els obriren un expedient escolar.

El Síndic ha defensat que, en la situació de crisi sanitària en la qual ens trobem, la qualificació de supòsits d'absentisme escolar, sota certes causes justificades, s'hauria de valorar per l'Administració educativa amb la màxima prudència i de forma absolutament excepcional. Si bé l'Administració educativa s'ha ajustat allò regulat per als casos d'absentisme escolar i no observem en aquest cas una actuació irregular per part d'aquesta Administració pública en l'interés superior dels menors, vam dictar la [Resolució de consideracions](#) de 21/06/2021.

La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va acceptar el nostre suggeriment i vam resoldre el tancament de la queixa el 16/08/2021.

Així mateix, la sol·licitud de rebre les classes en línia a través de videoconferència, els dies que els xiquets no acudien al centre, ha constituït també un tema de queixes presentades al Síndic. La postura de la institució sobre aquesta qüestió és que cal posar en marxa recursos eficients per als casos en què l'alumnat no puga tenir una presencialitat al 100%.

A tall d'exemple, destaquem la queixa núm. 2101590, d'una ciutadana, relacionada amb la inacció de l'IES Ràdio Exterior d'Alacant a l'hora d'implantar classes semipresencials quan no es podia garantir la presencialitat al 100%.

De la investigació realitzada vam entendre que en aquell centre docent públic s'havia realitzat la presencialitat en alguns cursos mentre que en d'altres estaven en règim de presencialitat alterna, fet que ens va portar a emetre la [Resolució de consideracions](#) de 24/08/202.

La Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va acceptar el nostre suggeriment, si bé manifestava que per al curs 2021/2022 totes les classes serien presencials. El Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#) el 18/10/2021.

D'altra banda, davant de la situació de l'alumnat confinat per COVID -19 en data de la convocatòria de proves, el defensor sosté que les restriccions a la mobilitat i permanència de persones en espais públics i privats, imposades per la situació excepcional de crisi sanitària, dificulten, òbviament, la realització d'aquestes proves. Per això resulta necessari que, amb caràcter també excepcional, la Conselleria convocant de les proves adopte una sèrie de mesures transitòries i de vigència limitada a la nova realitat social. En cas contrari, el funcionament de les proves quedaria afectat negativament.

Com a exemple d'aquest supòsit ressenyem la queixa núm. 2003427, d'un ciutadà que manifestava la falta de previsió de mesures extraordinàries relatives a la realització d'exàmens —convocatòria de caràcter excepcional— per a l'obtenció del títol de nivell C1 de valencià, perquè es trobava en confinament domiciliari obligatori com a conseqüència de la COVID-19.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions](#) de 12/02/2021 i la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport va acceptar el nostre suggeriment, per la qual cosa tancàrem la queixa el 15/05/2021.

3.3.2 Drets lingüístics

Tal com està succeint en anys anteriors, les queixes presentades davant del Síndic de Greuges relacionades amb els drets lingüístics se centren en l'incompliment, per part de les administracions públiques, de l'obligació del règim de cooficialitat lingüística vigent a la Comunitat Valenciana.

En aquest sentit, esmentem com a exemple la queixa núm. 2101930, oberta a instàncies d'un ciutadà que ens traslladava que els fulls de consentiment de vacunació estaven redactats únicament en castellà.

En la [Resolució de consideracions](#), de 15/09/2021, suggerírem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que extremara les mesures perquè, en els centres designats per a la vacunació, els fulls de consentiment COVID-19 es posaren a disposició de la ciutadania en les dues llengües cooficials, valencià i castellà, de manera que s'ajustaren al règim de cooficialitat vigent a la Comunitat Valenciana. El suggeriment va ser acceptat per la Conselleria i el Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#), de 08/11/2021.

Cal destacar també la queixa núm. 2101786, interposada per un veí de Crevillent, en què manifestava que el missatge amb el qual el citaven per a vacunar-lo de la COVID-19 estava escrit només en valencià.

En la [Resolució de consideracions](#), de 26/08 /2021, suggerírem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que adoptara totes les mesures que foren necessàries, incloses les pressupostàries i tecnològiques, per a adaptar les seues notificacions/informacions als ciutadans efectuades a través de mitjans electrònics al règim de cooficialitat lingüística vigent de la Comunitat Valenciana.

Si bé emetérem la [Resolució de tancament](#) el 02/11/2021 sense que l'Administració Autonòmica haguera contestat, posteriorment rebérem el seu informe en el qual acceptaven els nostres suggeriments i adoptaven mesures a aquest efecte.

D'altra banda, ressenyem la queixa núm. 2102223, motivada per l'elecció de la llengua oficial en les proves d'accés a ocupacions públiques de l'Ajuntament d'Onda i la resposta en castellà del tribunal a l'escrit formulat en valencià per l'interessat.

El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions](#), de 31/08/2021, en què recomanava a l'Ajuntament d'Onda que, en les seues proves de selecció d'empleats públics, facilitara els enunciats dels exercicis en les dues llengües oficials de la Comunitat Valenciana.

Així mateix, suggerírem que es valorara aprovar una modificació del protocol general per a la tramitació, el desenvolupament i l'execució dels processos selectius de la corporació local i les bases generals de selecció del personal al servei de l'Ajuntament, en el qual es regulara clarament el procés d'elecció de les llengües cooficials per part dels opositors.

Finalment, recomanàrem a l'Ajuntament que garantira el dret de la ciutadania a poder dirigir-se a l'Administració de la Comunitat Valenciana en qualsevol de les dues llengües oficials i rebre les respostes en la mateixa llengua utilitzada, en aplicació de l'article 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana i de conformitat amb el principi d'antiformalisme, senzillesa i eficàcia que ha de presidir totes les actuacions administratives.

Rebérem la resposta de l'Administració local el 08/09/2021: quant a les consideracions primera i segona, no les va acceptar expressament i, per tant, entenem que no van ser acceptades. Finalment, pel que fa a la tercera recomanació, el seu posicionament va ser genèric, sense indicar les mesures per a garantir aquests drets. Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament](#) de la queixa el 14/10/2021.

3.4 Habitatge

Queixa d'ofici 32/2019 (núm. 1904398). Ajudes d'emergència residencial

La tramitació de les ajudes d'emergència residencial, regulades mitjançant l'Ordre 2/2019, de 9 d'abril, de la Conselleria d'Habitatge, Obres Públiques i Vertebració del Territori, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió directa d'ajudes per raons d'interés públic, social i humanitari a persones i unitats de convivència en situació d'emergència residencial, ha generat problemes que aquesta institució està detectant des de l'any 2019.

Bàsicament, els problemes es concretaven en el fet que la sol·licitud de l'ajuda només podia presentar-se en ajuntaments, mancomunitats o entitats instrumentals locals, associacions sense ànim de lucre i ONG que prèviament s'hagueren inscrit en la Conselleria d'Habitatge com a entitat tramitadora. I, a més, el termini de presentació de les sol·licituds es fixava fins al 31 d'octubre en l'exercici de 2019, fet que resultava incompatible amb el seu caràcter urgent.

Aquests fets van impossibilitar que alguns ciutadans presentaren les sol·licituds d'ajuda, tot i reunir els requisits fixats per a obtenir-les.

Per aquestes raons, el 27/12/2019 el Síndic va acordar l'obertura d'una investigació d'ofici per a obtenir de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica informació sobre la tramitació d'aquestes ajudes i els problemes generats a les persones a qui van dirigides, a causa de la inclusió en les seues bases reguladores dels requisits anteriors quant a la forma i el termini de presentació.

Després d'examinar la documentació remesa, aquesta institució va recomanar a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, en la seua [Resolució de consideracions](#) de 02/03/2021, que per a futures convocatòries valorara la possibilitat de modificar els criteris continguts en l'Ordre 2/2019, atesos els raonaments exposats respecte de la forma de presentació de les sol·licituds, i l'atenció directa d'aquelles desestimades per exhauriment del crèdit pressupostari, sense que calguera presentar noves sol·licituds.

El tancament de la queixa preveia el compromís de la Conselleria de revisar les bases de les ajudes a fi de donar solució als problemes exposats.

Queixa d'ofici 15/2021 (núm. 2103262). Reglament del Registre d'Habitatge de la Comunitat Valenciana i procediment d'adjudicació d'habitatges

El 02/11/2021 el Síndic de Greuges va acordar iniciar la present investigació d'ofici, després de publicar el dia 14/09/2021 en el *Diari Oficial de la Generalitat Valenciana* el Decret 106/2021, de 6 d'agost, del Consell, del Registre d'Habitatge de la Comunitat Valenciana i del procediment d'adjudicació d'habitatges.

De la lectura del decret es desprén que opta per un procediment de tramitació de les sol·licituds d'adjudicació d'habitatge exclusivament electrònic, que obliga la persona demandant a presentar per mitjans electrònics la seua sol·licitud d'inscripció en el Registre de demanda d'habitatge, com a requisit obligatori per a ser-ne posteriorment adjudicatària d'un.

Amb això, la porta d'entrada, i de permanència, en el procediment d'adjudicació d'un habitatge públic es fa dependre d'una inscripció en el registre creat pel decret, que solament pot ser realitzat per mitjans electrònics.

En la resolució d'inici de la queixa d'ofici el defensor va considerar necessari recordar que, en les sol·licituds de concessió d'un habitatge públic, la realitat ens mostra el perfil d'una persona que no pot satisfer la necessitat d'un allotjament estable i digne pels seus propis mitjans i es troba en una situació de vulnerabilitat. Per a aquestes persones l'exigència de tramitar la seua sol·licitud a través de mitjans exclusivament electrònics pot representar un nou obstacle, en lloc de ser una mesura que facilite la gestió de les seues peticions i la satisfacció de les seues necessitats.

Es feia necessari insistir novament en el fet que la denominada bretxa digital és particularment intensa per a aquells sectors de la població que es troben en una situació de vulnerabilitat i, sens dubte, també per a les persones que es veuen obligades a sol·licitar la concessió d'un habitatge públic.

En un altre ordre de qüestions, la lectura del decret dictat pel Consell generava determinats interrogants sobre la seua plena compatibilitat amb les previsions contingudes en la Llei 2/2017, de 3 de febrer, per la funció social de l'habitatge de la Comunitat Valenciana (d'ara endavant, LFSV).

Com vam exposar en la resolució d'inici de la present investigació d'ofici, «la lectura de les disposicions contingudes en el Decret 106/2021 que (...) sorgeix com una norma de desenvolupament d'aquestes previsions, ofereix no obstant això la impressió que, materialment, es construeix un sistema d'adjudicació d'habitatge públic que difereix de l'ideal per la LFSV».

Com és sabut, la citada LFSV és clara en assenyalar en el seu article 2.3 que:

l'efectivitat d'aquest dret a un habitatge assequible, digne i adequat, d'acord amb el que s'estableix en aquest article, genera l'obligació jurídica de l'Administració autonòmica valenciana i de les administracions locals radicades a la Comunitat Valenciana de posar a la disposició del sol·licitant l'ocupació estable d'un allotjament dotacional, d'un habitatge protegit o d'un habitatge lliure si això fora necessari, que complisca amb totes les condicions per a garantir el seu lliure desenvolupament de la personalitat, el seu dret a la intimitat i la resta de drets vinculats a l'habitatge. Als efectes jurídics previstos per aquesta norma, s'entendrà que existeix tal posada a disposició quan s'efectue el pagament de les ajudes al lloguer regulades en aquesta llei. L'Administració adoptarà les mesures necessàries d'ampliació del parc públic d'habitatge per a revertir aquesta situació de manera progressiva.

Així mateix, la LFSV estableix que, en el cas d'unitats de convivència que, pels seus ingressos o altres circumstàncies, no hi poden accedir en condicions de mercat (definides en el seu article 2.2), l'Administració està obligada a resoldre les sol·licituds d'habitatge que aquestes formulen en el termini màxim de sis mesos, «i proporcionar alguna de les solucions residencials previstes en aquesta llei».

És important tenir en compte que, en aquests supòsits, la falta de resolució de la sol·licitud en el termini establert de sis mesos («o si escau el termini d'ampliació excepcional que motivadament s'establisca»), té atribuïda la conseqüència pròpia del silenci administratiu positiu («s'entendrà atorgat l'ús d'un allotjament per silenci administratiu»), de manera que «la Conselleria responsable en matèria d'habitatge en tal cas haurà d'indicar de manera immediata i amb la màxima diligència possible un allotjament concret, tot evitant en qualsevol cas la concentració i segregació espacial dels sol·licitants i garantint la cohesió social de l'espai urbà».

Observem, però, que el decret dictat no fa cap esment d'aquestes previsions.

El Síndic es preocupa perquè el sistema que es construïska a partir del referit decret desvirtue l'obligació de l'Administració de satisfer el dret a l'habitatge de les persones, per si, en els casos en què no existeixen habitatges per a adjudicar per culpa de la insuficiència de parc públic, no tinga la previsió d'aplicar mecanismes alternatius per a oferir solucions.

És a dir, que l'absència d'un habitatge públic lliure per a adjudicar a la unitat de convivència en el municipi assenyalat per aquesta esdevinga una causa que demore indegudament la satisfacció del dret a l'habitatge del qual és titular la ciutadania, i que no es recórrega d'ofici a concedir un dels mecanismes alternatius expressament previstos en la LFSV. Això pot provocar que una unitat de convivència veja demorat el seu accés a un habitatge més enllà dels sis mesos previstos per l'article 6 de la LFSV, a dos anys o més, sense obtenir ni tan sols una resolució expressa sobre la seua petició.

Comptat i debatut, l'obertura d'aquesta queixa d'ofici es basa en la idea que, més enllà de la mera comunicació a l'administració competent de la necessitat d'habitatge que tenen, no és compatible amb la legislació d'habitatge exigir a les persones interessades el compliment d'altres requisits o imposar-los barreres o dificultats addicionals per a reclamar l'efectivitat dels drets que la llei els reconeix d'una manera clara, expressa i indubtable. De fet, així ho sosté el defensor, reiteradament, des de l'entrada en vigor de la LFSV.

El 16/12/2021 va tenir entrada en el registre de la institució l'informe de la Conselleria d'Habitatge, mitjançant el qual donava resposta a la nostra petició d'informació. La queixa es trobava pendent de resolució en el moment de redactar aquest *Informe anual 2021*.

Pel que fa a la queixa d'ofici 2103262, creiem oportú destacar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2102276](#), ja que presenten evidents punts de connexió. Els promotors es queixaven perquè el sistema de tramitació dissenyat per a les ajudes del Programa d'Ajudes al Lloguer d'Habitatges i del Programa d'Ajudes al Lloguer per a Joves, corresponents al Pla estatal d'habitatge 2018-2021, era exclusivament electrònic.

Els autors de la queixa indicaven que aquesta decisió acabava *«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 resolució emesa, tot insistint en els mateixos arguments que s'han exposat amb anterioritat, recordem que la normativa aplicable és clara en reconèixer a les persones físiques el dret a triar en tot moment el mitjà (telemàtic o no) amb el qual vulguen relacionar-se amb l'Administració en la gestió dels assumptes que els afecten (article 14 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions i legislació concordant).

El 10/12/2021 emetérem la nostra [Resolució de tancament](#), sense que poguérem concloure que la Conselleria d'Habitatge haguera acceptat totes les recomanacions emeses per aquesta institució en relació amb la tramitació per mitjans exclusivament electrònics de les ajudes a l'habitatge de referència.

Així mateix, i respecte de la segona de les qüestions que van motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2103262, el Síndic ha tramitat nombrosos expedients de queixa en els quals els seus promotors exposen la demora que s'està produint a l'hora d'obtenir l'adjudicació de l'habitatge públic que han sol·licitat.

La tramitació d'aquests expedients de queixa ens ha permés constatar, novament i com ja vam exposar en l'[Informe anual 2020](#) (pàg. 93 i següents), que la falta d'habitatges públics en quantia suficient per a absorbir la demanda existent és el principal problema per a la satisfacció efectiva del dret a un habitatge digne, assequible i de qualitat de la ciutadania valenciana.

La grandària del parc públic d'habitatge i el seu ritme de creixement continuen sent insuficients per a atendre les necessitats — presents i futures, i en el curt i mitjà termini— de les persones que experimenten una situació de pobresa en habitatge, tot i el mandat clarament establert en la LFSV i les actuacions empreses per les administracions públiques amb competències en la matèria.

En aquest context d'escassetat d'habitatges públics disponibles per a adjudicar als demandants, el Síndic de Greuges ha insistit a recomanar que s'adopten totes les mesures necessàries per a incrementar, gradualment, el nombre d'habitatges del parc públic, d'acord amb el que s'estableix en la LFSV.

De la mateixa manera, hem recordat a les administracions que la LFSV és clara en configurar la satisfacció del dret a l'habitatge com una obligació jurídica de l'administració competent en aquesta matèria i que, per a això, ha de posar en marxa tots els mecanismes que la llei esmentada posa al seu abast, de manera que l'absència d'un habitatge públic disponible per a adjudicar no constituïska un nou obstacle per a la satisfacció del dret a l'habitatge, el qual dilata indegudament l'assignació als interessats de recursos eficaços per a pal·liar la necessitat d'habitatge que tenen.

Com a exemple d'això, exposem la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2102623](#), de 05/10/2021; la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2101989](#), de 20/09/2021; i la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2003920](#), de 19/05/2021.

Així mateix, el defensor va analitzar en la queixa núm. 2100031 les dificultats que comporta per als administrats l'ús de les noves tecnologies a l'hora de tramitar les seues peticions i d'obtenir els recursos que necessiten per a veure satisfetes les seues necessitats.

En aquesta queixa l'interessat exposava la seua reclamació davant de la denegació d'una ajuda al lloguer d'habitatge que havia sol·licitat, malgrat haver presentat la documentació que li havia sigut requerida per a completar la seua sol·licitud. L'Administració indicà sobre aquest tema que, tot i que era cert que l'interessat havia esmenat la seua petició i havia aportat a l'expedient la documentació que li va ser sol·licitada, aquest tràmit no podia ser tingut en compte, perquè la presentació telemàtica d'aquesta documentació no havia sigut realitzada amb signatura electrònica.

En la [Resolució de consideracions a l'Administració](#) de 23/04/2021 aquesta institució va recomanar a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, entre altres qüestions, que revisara el disseny de les eines informàtiques emprades per a la tramitació electrònica de les sol·licituds i la presentació de documents, i garantira que la ciutadania rebia una informació adequada sobre els tràmits i requisits que són

d'observança obligatòria per a la millora o esmena de les sol·licituds, a fi d'impedir la presentació de documents en absència d'això i la continuació del procés.

A més, insistirem en la necessitat que les administracions públiques facilitaren a la ciutadania l'exercici dels seus drets i el compliment de les seues obligacions, i que no demanaren que s'aportaren dades i documents que ja tenen les administracions o que hagen sigut elaborats per aquestes.

El 23/08/2021 tancàrem la queixa sense que la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica haguera donat resposta a la nostra resolució i manifestara la seua posició respecte de les nostres recomanacions.

Juntament amb els temes relatius a la protecció del dret a l'habitatge que hem exposat al fil de les queixes d'ofici tramitades sobre aquesta matèria, al llarg de 2021 hem continuat rebent reclamacions de la ciutadania relacionades amb la gestió i resolució dels expedients de reconeixement d'ajudes a l'habitatge.

En aquest sentit, els ciutadans s'han dirigit a aquesta institució per exposar la demora que suporten a l'hora d'obtenir una resolució i/o el pagament de les ajudes al lloguer d'habitatge sol·licitades. Aquest és el cas, entre altres, de la queixa núm. 2102705, en la qual un ciutadà ens va exposar al mes d'agost la seua reclamació pel retard que acumulava el procediment de concessió i pagament d'una ajuda que havia sol·licitat al mes de gener.

Una vegada tramitat l'expedient, emetérem la nostra [Resolució de consideracions](#) de 29/11/2021, en la qual recordàvem a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica que té el deure legal de resoldre motivadament dins del termini establert legalment, i li recomanàvem que adoptara les mesures necessàries per a impulsar la resolució final de la sol·licitud d'ajuda del promotor de la queixa.

La recepció de l'informe de l'Administració en el qual ens exposava que acceptava les recomanacions emeses i, en aquest sentit, anunciava la resolució de la sol·licitud de l'interessat i li atorgava l'ajuda sol·licitada, va determinar la [Resolució de tancament](#), de 19/01/2022.

D'altra banda, han sigut nombrosos els expedients de queixa en els quals els interessats exposaven la seua reclamació per la demora que acumulava la resolució dels recursos de reposició interposats davant de les resolucions de les diverses convocatòries d'ajudes a l'habitatge de la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.

Un exemple d'aquests expedients és la queixa núm. 2100471, el promotor de la qual manifestava la seua reclamació per la dilació que s'estava produint a l'hora de resoldre un recurs de reposició presentat el dia 03/12/2020.

Després de la instrucció de l'expedient, en la [Resolució de consideracions](#) de 30/04/2022 recomanàrem a la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica que resolguera, si no ho havia fet ja, i al més prompte possible, el recurs presentat per la persona interessada, en relació amb la denegació d'una ajuda al lloguer.

Tancàrem la queixa el 16/08/2021 sense haver rebut una resposta de la Conselleria en què exposara la seua posició respecte de la nostra resolució, tal com era preceptiu.

3.5 Transparència, participació i règim jurídic

3.5.1 Transparència

En relació amb la queixa núm. 2003695, formulada per la portaveu adjunta del grup parlamentari Ciutadans en les Corts Valencianes, de la qual vam donar compte en l'Informe [anual 2020](#) (pàg. 100), sobre la selecció, segons el seu parer arbitrària, dels municipis beneficiaris de les ajudes per a desenvolupar projectes d'actuacions urbanes dins del programa Reconstruïm Pobles, finalment la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica, en la seua resposta rebuda en aquesta institució el 02/03/2021 no va acceptar la recomanació de la nostra [Resolució de consideracions](#) de 14/01/2021, consistent que es publicaren les puntuacions atorgades a cadascuna de les actuacions urbanes remeses pels municipis de la Comunitat Valenciana, amb la finalitat de conèixer les raons que justifiquen la selecció dels projectes, els imports concrets de les subvencions concedides i les actuacions rebutjades.

Amb data 14/04/2021 comunicàrem a aquesta Conselleria el tancament de l'expedient i vam reiterar que, si es van analitzar les memòries presentades pels municipis i es van qualificar les actuacions o projectes urbans per a decidir quins se subvencionaven i quins no, aquesta informació no pot ser considerada com a informació auxiliar o de suport, i que ha de ser publicada per a justificar la decisió de la Conselleria i descartar qualsevol indici d'arbitrarietat. Es tracta d'una informació pública que és molt rellevant per a garantir la transparència de la seua activitat, relacionada amb el funcionament i control de l'actuació pública.

La selecció d'actuacions urbanes efectuada per la Conselleria d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica peca d'una evident falta de motivació i incompleix el que es disposa en l'article 46.2 del Decret 105/2017, de 28 de juliol, del Consell, de desenvolupament de la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de la Generalitat, en matèria de transparència i de regulació del Consell de Transparència, Accés a la Informació Pública i Bon Govern.

El 05/02/2021 la portaveu adjunta del Grup Parlamentari Popular de les Corts Valencianes va presentar la queixa núm. 2100376, sobre les dificultats que estaven tenint els diputats de les Corts per a accedir a la informació pública de l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.

Sense pronunciar-nos ni entrar en el fons de l'assumpte del cas concret que havia sigut resolt per la Sentència del Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana núm. 198/2020, de 4 de juny, que encara no era ferm en el moment d'iniciar-se la tramitació de la queixa, en la nostra [Resolució de consideracions](#) de 30/03/2021 recomanàrem a aquesta Agència que es respectar el dret fonamental que tenen les diputades i els diputats de les Corts de sol·licitar dades, informes i documents a totes les institucions i organismes de la Generalitat (article 12 del Reglament de les Corts).

L'Agència Valenciana Antifrau va contestar el 30/04/2021, mitjançant un escrit extens i raonat, en el qual mostrava la seua discrepància amb les conclusions i manifestacions recollides en la resolució citada, perquè entenia que no s'havia produït una vulneració del dret fonamental de participació pública dels diputats i diputades de les Corts en denegar l'accés a la documentació continguda en els expedients d'investigació de l'Agència. El 20/05/2021 acordàrem el tancament de l'expedient de queixa i ens vam

reiterar en la posició mantinguda en la nostra resolució, i que resumíem de la manera següent:

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.

D'altra banda, quant a les queixes formulades pels regidors dels ajuntaments que es troben en l'oposició, enguany 2021 hem rebut nombrosos escrits en els quals plantegen la necessitat d'accedir directament, sense sol·licitar cada vegada autorització a l'alcaldia, a les dades i la informació que es troba en els sistemes informàtics de gestió electrònica dels expedients municipals.

A tall d'exemple podem considerar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100418](#), de 10/03/2021, dirigida a l'Ajuntament d'Ador, i la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2102387](#) de 23/09/2021, dirigida a l'Ajuntament d'Artana. En totes dues vam fer sengles recomanacions, que van ser acceptades parcialment. La nostra postura respecte d'aquesta problemàtica és la següent:

- Tots els regidors tenen el dret fonamental d'accedir a la informació pública (article 23 de la Constitució Espanyola).
- Encara que es tracte d'un dret de configuració legal, la normativa de règim local ha de ser aplicada conformement al principi d'interpretació més favorable a l'eficàcia dels drets fonamentals, en relació amb el context, els antecedents històrics i legislatius, i la realitat social del temps en què han de ser aplicades (article 3.1 del Codi Civil).
- La normativa de règim local vigent va ser aprovada fa molts anys, en un moment social molt diferent de l'actual, en què no estava implantada l'administració electrònica: el Reial decret 2568/1986, de 28 de novembre, Reglament d'Organització, Funcionament i Règim Jurídic de les entitats locals, la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.
- Encara que la normativa sectorial de règim local no ha sigut formalment derogada, sí que ha sigut afectada per la Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern, i la Llei 2/2015, de 2 d'abril, de transparència, bon govern i participació ciutadana de la Comunitat Valenciana, ja que si aquestes normes han ampliat substancialment el dret d'accés dels ciutadans a la informació pública de manera gratuïta i per via electrònica, els regidors no poden ser de pitjor condició i tenir-hi un accés més limitat perquè la normativa de règim local no s'haja actualitzat, ja que el seu dret d'accés a aquesta informació pública té la rellevància de ser un *dret fonamental* per a poder exercir les seues funcions de control i participació.
- El regidor està legitimat per a accedir a les dades personals existents en la informació municipal, perquè és essencial per al compliment de les seues funcions —article 6.1, apartats c i e del Reglament General de Protecció de Dades (RGPD)—, i ha de procurar evitar l'accés a dades innecessàries (principi de minimització) i aplicar tècniques d'anonimització.

- Ponderant el *ius in officium* del regidor i la protecció de dades, tots dos drets fonamentals, caldrà tenir en compte el tipus d'expedient per si existeix alguna reserva legal, com en el cas de les dades tributàries, o si es tracta de dades especialment protegides com les que revelen l'origen ètnic o racial, les opinions polítiques, les conviccions religioses o filosòfiques, l'afiliació sindical, dades relatives a la salut o dades relatives a la vida sexual o les orientació sexuals d'una persona física.
- Els regidors que accedisquen a les dades personals només podran utilitzar les dades en l'àmbit de les seues competències i tenen el deure de reserva, per la qual cosa les responsabilitats administratives o penals recaurien sobre els qui realitzaren un tractament indegut de les dades.
- L'objectiu d'evitar fugues involuntàries d'informació que puguen tenir conseqüències irreversibles per a les persones ha d'assegurar-se mitjançant la millora constant dels sistemes informàtics de seguretat de les dades, i no pot servir d'excusa per a impedir l'accés a la informació municipal per part dels càrrecs electes. Si no poden accedir a aquesta informació, seria absurd que la normativa de règim local els imposara el deure de reserva.

Aquest conjunt de raons que, com s'ha assenyalat en l'apartat de Consideracions generals, tenen com a objectiu millorar la nostra cultura democràtica, recomanen insistir en la conveniència de modificar l'article 128 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana.

Pel que fa a la problemàtica apuntada, podem situar els conflictes que es deriven a l'hora de valorar la col·lisió entre el dret fonamental dels regidors d'accedir a la informació pública i el dret fonamental dels ciutadans a la protecció de les seues dades personals.

Així, per exemple, en la queixa núm. 2003874, l'Ajuntament d'Alcoi no va acceptar la [Resolució de consideracions](#) de 29/01/2021, en la qual expressàvem la nostra doctrina en aquesta matèria, que resulta coincident amb la defensada per l'Agència Espanyola de Protecció de Dades (AEPD).

En aquesta Resolució detallem dos informes jurídics emesos per l'AEPD en els quals valora que s'ha de permetre l'accés dels regidors a les dades personals següents: en l'informe [0466/2013](#), a les quanties percebudes pels treballadors municipals en concepte de productivitat, gratificació per serveis extraordinaris i quantitats del fons social, i en l'informe [0016/2013](#), a la identitat de les persones a qui s'ha assignat un telèfon mòbil contractat per l'Ajuntament.

Aquesta institució considera que els regidors de l'oposició poden accedir a la informació del registre d'entrada i eixida de documents, de la mateixa manera que els regidors de l'equip de govern, ja que, sense perjudici del seu deure de reserva, tots ells són membres de la mateixa corporació local, i aquest accés és necessari per a exercir les funcions pròpies del càrrec públic per al qual han sigut triats democràticament.

Finalment, també hem rebut queixes relatives a sol·licituds d'accés a la informació pública formulades pels regidors de l'oposició sobre qüestions concretes relatives a expedients de contractació pública, com ara la núm. 2100101, amb [Resolució de consideracions](#) de 17/03/2021, dirigida a l'Ajuntament de València; i la núm. 2100875, amb [Resolució de consideracions](#) de 31/05/2021, dirigida a l'Ajuntament d'Alacant. Totes dues administracions van acceptar les recomanacions.

En un altre sentit, l'any 2021 la ciutadania va plantejar nombroses queixes sobre falta de transparència. Així, per exemple, en la queixa núm. 2102292 es denunciava la falta de resposta de l'Ajuntament de Torrevieja a les sol·licituds d'informació presentades per una delegada sindical.

Tal com també ha reconegut el Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana —entre d'altres, en la seua Resolució núm. 112/2019, d'11 de juliol—, la condició de representant sindical constitueix un afegit que reforça la capacitat de la qual ja disposa com a ciutadana per a sol·licitar informació pública, ja que es troba emparada no solament en la normativa relativa a accés a la informació, que resulta títol suficient per a qualsevol persona, sinó que també es basa en les pròpies garanties per a l'exercici de la seua labor sindical que li proporciona la Llei orgànica 11/1985, de 2 d'agost, de llibertat sindical, que reconeix com un dret específic l'accés a la informació dels delegats sindicals.

Aquesta institució destaca la importància del dret d'accés a la informació per al correcte desenvolupament de l'activitat sindical i de la relació amb els representats, com a part fonamental de l'adequat exercici del dret fonamental de llibertat sindical.

L'Ajuntament de Torrevieja, en acceptació de la nostra [Resolució de consideracions](#) de 10/09/2021, va facilitar la informació pública sol·licitada amb dates 28/11/2019, 16/01/2020 i 18/02/2021, i en conseqüència dictàrem la [Resolució de tancament](#), de 30/12/2021.

En la queixa núm. 2102241 es denunciava el silenci de la Gerència del Consorci Hospital General Universitari de València sobre el llistat dels nomenaments afectats per pròrroga i/o renovació per centre de treball, categoria professional tècnic/a en cures auxiliars infermeria, nom i cognoms, i posició ocupada en la llista d'ocupació temporal.

En la nostra [Resolució de consideracions](#) de 30/08/2021 recomanàrem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que, en contestació a la sol·licitud presentada amb data 07/06/2021, es completara la informació pública facilitada amb la identitat de totes les persones nomenades i la posició ocupada en la llista d'ocupació temporal en data 31/05/2021, i que aclarira, concretament, si havien sigut nomenades persones que es trobaven en aquesta llista en llocs posteriors al de l'autora de la queixa. Aquesta Conselleria va acceptar la nostra recomanació i va facilitar la informació interessada, amb la qual cosa dictàrem la corresponent [Resolució de tancament](#), d'11/11/2021.

3.5.2 Participació

Falta d'inclusió en l'ordre del dia del ple de les propostes presentades per l'oposició

Aquesta problemàtica va ser el tema de dues queixes en les quals es van emetre sengles recomanacions amb resultat desigual.

En la queixa núm. 2100601 l'Ajuntament de Torreblanca va acceptar la recomanació de la nostra [Resolució de consideracions](#) de 17/05/2021.

No obstant això, en la queixa núm. 2102296 l'Ajuntament de Favara no va acceptar una recomanació similar de la nostra [Resolució de consideracions](#) de 10/09/2021. Emetérem la [Resolució de tancament](#) l'11/11/2021.

El dret dels regidors a presentar mocions pertany al nucli de la seua funció representativa. Sobre aquest tema, la Sentència del Tribunal Constitucional núm. 151/2017, de 21 de desembre, afirma que:

els membres d'una corporació local compten entre les funcions que pertanyen a aquest nucli representatiu, entre d'altres, en tot cas i, per tant, també en el dels regidors no adscrits, amb la de participar en l'activitat de control del govern local.

Les mocions o propostes hauran de ser, en tot cas, incloses en l'ordre del dia, si compleixen els requisits establits en l'article 116 de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana (d'ara endavant LRLCV), a saber:

Els grups municipals o una quarta part dels membres de la corporació podran presentar al ple propostes per al seu debat i votació. S'han d'incloure en l'ordre del dia les propostes presentades amb deu dies naturals d'antelació a la data del ple ordinari. Si la proposta es presentara passat aquest termini només podrà procedir-se al seu debat i votació plenària mitjançant acord previ que aprecie la seua urgència adoptat per majoria absoluta del nombre legal de membres de la corporació.

Considerem que impedir la inclusió en l'ordre del dia de les mocions presentades per l'autora de la queixa, quan compleixen els requisits assenyalats per l'article 116 de LRLCV, dificulta a la regidora, més enllà del que és raonable, l'exercici de les funcions de control del govern municipal.

Així mateix, considerem que les funcions de control dels òrgans de govern que corresponen al ple (art. 123.1.a de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local), no sols permeten fiscalitzar els resultats de la gestió municipal, sinó també aprofundir en els mecanismes de participació ciutadana, de manera que es reforça la pràctica democràtica i la transparència en l'actuació administrativa.

Finalment, el Tribunal Superior de Justícia de la Comunitat Valenciana, en la seua Sentència núm. 315/2015, de 15 d'abril (Recurs contenciós administratiu núm. 499/2013), ha estimat la vulneració del dret fonamental de l'article 23 de la Constitució Espanyola amb el raonament següent:

(...) una vegada examinat el contingut i abast del dret fonamental que s'invoca com vulnerat pels actors per la redacció donada a l'art. 95 del ROM en relació amb la demora que aquest implica per al debat de les proposicions presentades, i posat en relació amb la regulació que en aquesta matèria conté la llei autonòmica en l'art. 116 citat pels actors aquesta Sala aprecia que, efectivament es produeix en l'actual redacció del ROM una vulneració del dret fonamental invocat en entrar en contradicció amb el que es disposa per l'art. 116 de la LRLCV, sense que la distinció que realitza l'art. 94 del ROM justifique la demora en la inclusió de les mocions en l'ordre del dia, màximament quan l'art. 116 precitat estableix un termini màxim de deu dies d'antelació per a incloure en l'ordre del dia les propostes presentades, sense que aquest precepte realitze cap distinció entre la mena de proposta que cal presentar, i a aquest termini autonòmic resulta imprescindible que s'ajuste el Reglament municipal (...).

Limitació de preguntes dirigides al ple per part dels regidors de l'oposició

En la queixa núm. 2101528 es demanava la intervenció del Síndic de Greuges per a investigar la decisió de limitar el nombre de preguntes que els membres de la corporació poden dirigir al Ple de l'Ajuntament de València.

Aquesta institució s'ha pronunciat nombroses vegades sobre la problemàtica consistent a respondre de manera inadequada a les preguntes. És bastant freqüent que no es conteste a totes les qüestions plantejades i que tampoc s'explique o es motive l'absència d'alguna contestació.

De manera reiterada hem dit que, si les preguntes que plantegen els regidors no es responen de manera ràpida, clara i congruent, aquest procediment de transparència i control no serveix per a res, ja que resulta impossible fiscalitzar i participar en la gestió dels assumptes públics, atès que s'impedeix injustificadament l'exercici del dret fonamental a exercir el càrrec per al qual han sigut democràticament triats per la ciutadania (article 23 de la Constitució Espanyola).

Dit en unes altres paraules, una contestació genèrica que evita pronunciar-se sobre totes i cadascuna de les qüestions concretes plantejades en les preguntes o que n'aborda d'altres diferents no és una autèntica resposta i no pot ser acceptada com a tal, ja que és incongruent i impossibilita el control dels assumptes públics.

Si les contestacions per part dels regidors de l'equip de govern són genèriques, els regidors de l'oposició intenten lluitar contra aquesta falta de transparència i incrementen notablement el nombre de qüestions concretes plantejades en cada pregunta per a aconseguir que es contesten.

Si les contestacions són incongruents o no responen directament a allò preguntat, els regidors de l'oposició es queden com estaven abans de formular aquestes qüestions, és a dir, sense cap resposta, per la qual cosa la seua labor de control i fiscalització resulta afectada més enllà del que és raonable.

Una oposició passiva és impròpia d'una democràcia avançada. Les preguntes són un instrument de control de l'exercici del poder i són necessàries per a exigir la rendició de comptes. Com més obertes són les preguntes i menys qüestions es plantegen en aquestes, més senzill és facilitar una contestació genèrica i inconcreta. Per això, a fi de no incrementar excessivament el nombre de qüestions plantejades en cada pregunta, és necessari que les respostes siguin directes i completes.

En aquest àmbit cal apel·lar a la cultura democràtica de tots els càrrecs electes que formen part de l'Ajuntament de València perquè les «preguntes», com a procediment de transparència i control, funcionen adequadament i que es contesten de manera clara, àmplia i directa per a fer innecessari el plantejament d'excessives qüestions en cadascuna que dificulte aquest funcionament.

L'Ajuntament de València va acceptar la recomanació continguda en la nostra [Resolució de consideracions](#) de 15/07/2021, consistent que, tenint en compte els principis recollits en el Reglament de Govern Obert que resulten d'aplicació a tot l'àmbit d'actuació municipal, s'aplique la regulació de les preguntes prevista en el Reglament Orgànic del Ple de la forma més favorable a l'exercici del dret fonamental a participar en els assumptes públics (article 23.1 de la Constitució Espanyola), amb la finalitat de potenciar aquest procediment de control i transparència i millorar el seu funcionament pràctic per a evitar les disfuncionalitats detectades.

Utilització de la pàgina web i xarxes socials amb finalitats partidistes

Són diverses les queixes que hem tramitat al llarg de l'any 2021 sobre aquesta qüestió. Citarem com a exemple de la nostra posició la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100397](#) de 30/04/2021, dirigida a l'Ajuntament d'Elx, i la [Resolució de](#)

[consideracions de la queixa núm. 2100458](#) de 19/04/2021, dirigida a l'Ajuntament de Torreveja. En tots dos casos les administracions van acceptar les recomanacions emeses per aquesta institució.

La nostra posició en aquesta matèria és la següent. En una societat democràtica és fonamental distingir entre la *comunicació política*, que duu a terme el partit polític que està governant una determinada institució, i la *comunicació institucional o oficial* que ha d'anar dirigida al conjunt de la ciutadania per a traslladar missatges d'una forma objectiva i neutral, sense desqualificacions o crítiques partidistes de cap mena.

Dit en uns altres termes, la valoració, el judici i la informació de caràcter polític tenen les seues pròpies vies a través dels mitjans de comunicació dels partits polítics, i no han de mesclar-se amb l'activitat comunicativa que desenvolupa un ajuntament en el seu gabinet de premsa, pàgina web o xarxes socials per a informar la població dels serveis que presta, les activitats que desenvolupa i les decisions que adopta.

Aquesta institució considera que és molt important separar, d'una banda, l'opinió política del partit que està governant una institució, i d'una altra banda, la informació objectiva, veraç i neutral sobre les polítiques i decisions adoptades per aquesta institució, de tal manera que no és lícit utilitzar els mitjans de comunicació oficials d'una institució per a criticar o qüestionar el comportament de l'adversari polític.

Es pot informar la ciutadania, i cal fer-ho, de manera objectiva, tot eliminant judicis de valor o desqualificacions absolutament gratuïtes i innecessàries, no sols dels titulars, sinó també de la totalitat de la nota de premsa o la notícia. Aquelles *valoracions polítiques* que es transcriuen entre cometes s'han de difondre, no en els mitjans, canals i xarxes socials municipals, sinó en els del partit polític corresponent.

En definitiva, considerem que la comunicació institucional d'una entitat pública ha de ser respectuosa amb totes les sensibilitats existents en la realitat social, i representar al màxim la tolerància i el civisme democràtic.

Patrimoni

Durant l'any 2021 també hem tramitat nombroses queixes l'objectiu de les quals estava constituït pel deficient estat de conservació d'immobles protegits per raons d'interés cultural.

Resulta bastant habitual que aquesta institució haja d'intervenir una vegada i una altra respecte d'un mateix immoble, perquè les recomanacions emeses són acceptades formalment per les administracions corresponents, però després no es compleixen de manera real i efectiva per falta de mitjans.

La postura d'aquesta institució és molt clara i la repetim en totes les recomanacions que emetem en aquesta matèria. Som conscients que la falta de recursos econòmics pot condicionar temporalment l'execució dels treballs necessaris per a mantenir en bon estat de conservació la totalitat dels béns que integren el patrimoni cultural valencià.

No obstant això, aquesta limitació econòmica no ha d'esdevenir una deficiència estructural que impossibilita, de manera indefinida, la protecció adequada d'aquest patrimoni.

És important no deixar de recordar que el patrimoni cultural és una dels principals senyals d'identitat del poble valencià i el testimoniatge de la seua contribució a la cultura

universal; els béns que l'integren constitueixen un llegat patrimonial d'inapreciable valor, la conservació i l'enriquiment del qual correspon a tots els valencians i especialment a les institucions i els poders públics que els representen.

Així, per exemple, els fets denunciats en la queixa núm. 2100319, relativa a l'estat d'abandó i degradació del Búnquer del Saler, a València, ja van ser objectiu de la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1800835](#), de 30/05/2018 i de la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1900022](#), d'11/04/2019. Malgrat això, i davant del que va informar l'Ajuntament de València, no s'ha avançat molt en l'objectiu de millorar la protecció del Búnquer del Saler.

És cert que l'Ajuntament exposa diverses circumstàncies que estan dificultant aquest avanç: el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, com a propietari del búnquer, va condicionar la concessió demanial a la presentació d'un projecte d'obres, que no s'ha presentat, perquè es continua valorant la necessitat de continuar excavant o elaborar aquest projecte; a més, quan l'Ajuntament de València va valorar la possibilitat de restaurar-lo, es creia que el pla de regeneració de la zona dunar estaria acabat el 2021, fet que tampoc s'ha produït, de manera que ara es considera que no és prudent per a l'Ajuntament invertir en el búnquer fins que es concloga aquest pla de regeneració.

Tot i ser conscients d'aquests condicionants, aquesta institució destaca la importància d'estrènyer la col·laboració i el treball en equip entre el referit Ministeri i l'Ajuntament de València per a desbloquejar aquesta situació i evitar que continue degradant-se aquest bé de rellevància local.

L'Ajuntament de València va acceptar la recomanació de la nova [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100319](#) de 15/05/2021, que s'incrementara la coordinació i el treball conjunt entre els diversos serveis municipals i el Ministeri per a la Transició Ecològica i el Repte Demogràfic, amb la finalitat de desbloquejar la situació actual i millorar al més prompte possible la protecció del Búnquer del Saler.

D'altra banda, els fets denunciats en la queixa núm. 2100256, relatius a l'estat de conservació del Castell i del Solar de l'Antiga Ciutat de Xàtiva, tots dos immobles declarats bé d'interès cultural, ja van justificar que, en el passat, dirigírem les nostres recomanacions a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport i a l'Ajuntament de Xàtiva en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1500024](#) de 03/08/2015, i en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1603873](#) de 19/01/2017.

Lamentablement, les actuacions realitzades i projectades, indicades en els informes remesos per la Conselleria i l'Ajuntament, no han sigut suficients per a solucionar els problemes plantejats per l'associació autora de la queixa.

El defensor és conscient que la falta de mitjans condiona la protecció dels nostres immobles més rellevants. Moltes vegades, les partides pressupostàries no són suficients per a adoptar amb rapidesa les mesures de protecció que requereixen. No obstant això, en el cas que ens ocupa, malgrat el dilatat període de temps transcorregut des de la nostra primera resolució emesa el 03/08/2015, encara no s'han adoptat algunes de les mesures de protecció necessàries, que, a més, no requereixen importants quantitats de diners.

No obstant això, després de dirigir a la Conselleria i a l'Ajuntament la nova [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100256](#) de 21/06/2021, cap de les dues

administracions va acceptar la recomanació que, de manera conjunta i coordinada, i tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut, s'accelerara el compliment real i efectiu de les nostres recomanacions emeses el 03/08/2015 i el 19/01/2017, i s'establira un calendari d'execució dels treballs pendents per a evitar retards injustificats o dilacions indegudes.

Finalment, cal destacar la queixa núm. 2100905, en la qual es denunciava la deterioració dels ponts històrics de la ciutat de València, declarats com a bé de rellevància local.

El problema plantejat en aquesta queixa ha donat lloc a quatre recomanacions successives per part d'aquesta institució, emeses en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1319083](#), de 15/05/2014; la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1411879](#), de 10/06/2015; la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1600865](#), d'01/12/2016; i la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1717202](#), de 06/02/2018. A pesar que l'Ajuntament de València va acceptar formalment les recomanacions, la deterioració dels ponts històrics de València continua sent rellevant, tal com ha acreditat l'autor de la queixa.

El Servei de Patrimoni Històric i Artístic ha informat que no compta amb personal ni amb el pressupost necessari per a fer-se càrrec dels treballs de neteja, millora de la conservació i retirada dels elements impropis ancorats sobre els ponts.

Com ja hem reiterat nombroses vegades, aquesta institució és conscient dels retards que es poden produir en la protecció del patrimoni cultural a causa de les limitacions pressupostàries. No obstant això, en aquest cas la nostra primera recomanació es va emetre fa més de set anys, un temps més que suficient per a haver aprovat la necessària partida pressupostària que permetera millorar la conservació dels ponts històrics de València.

L'Ajuntament de València no va acceptar la recomanació de la nova [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100905](#) de 06/07/2021, que complisca les nostres anteriors recomanacions, les quals es remunten al 15/05/2014, i que habilite la necessària partida pressupostària que permeta disposar dels mitjans econòmics i personals suficients per a millorar la conservació i protecció dels ponts històrics de València, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut.

3.5.3 Règim jurídic

En aquest apartat donem compte de les queixes que tenen com a objectiu la falta de resposta als escrits o peticions plantejats pels ciutadans o que es refereixen a diversos incompliments del règim jurídic que els resulta d'aplicació.

Així, per exemple, l'autor de la queixa núm. 2102321 denunciava la falta de resposta de Presidència de la Generalitat Valenciana i la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica a un escrit presentat el 16/06/2021, en el qual exposava l'incompliment de la disposició addicional segona del Decret-Llei 6/2021, d'1 d'abril, del Consell, de mesures urgents en matèria econòmica administrativa per a l'execució d'actuacions finançades per instruments europeus per a donar suport a la recuperació de la crisi conseqüència de la COVID-19, que es refereix a la racionalització de disposicions relatives a l'ordenació de l'activitat administrativa, a saber:

1. En el termini de dos mesos des de l'entrada en vigor d'aquest decret llei, cada departament del Consell aprovarà, mitjançant ordre del seu titular que es publicarà en el «Diari Oficial de la Generalitat Valenciana», i no tindrà la condició de disposició reglamentària, una relació completa de totes les circulars, instruccions, resolucions o qualsevol altres disposicions que hagen sigut dictades per algun dels òrgans del seu departament, siga quina siga la seua forma i denominació i hagen sigut o no objecte de publicació, amb rang inferior al d'ordre de conselleria i que tinguen per objectiu ordenar la gestió administrativa en relació amb els requisits, procediments, terminis, informes, tràmits o qualsevol altre aspecte de l'actuació de l'Administració en les matèries de la seua competència.

Totes les disposicions del rang i característiques assenyalades que no s'incloguen en aquesta relació quedaran automàticament sense efecte una vegada transcorregut l'esmentat termini de dos mesos.

2. En el termini d'un mes des de la publicació de l'ordre prevista en l'apartat anterior, cada departament formarà un catàleg amb les disposicions incloses en aquesta, agrupades per matèries, que s'aprovarà mitjançant resolució de la sotssecretaria. El catàleg haurà de contenir el text vigent íntegre de cada disposició, com també l'autoritat de la qual procedeix i la data en què es va dictar, i si escau la de les modificacions posteriors.

Aquest catàleg es publicarà per a coneixement general en la pàgina web de cada departament i en el portal de la transparència de la Generalitat. La inclusió de les disposicions en aquest no afectarà la capacitat de cada òrgan per a modificar, derogar deixar sense efecte o substituir les que siguen de la seua competència.

Una vegada finalitzada la investigació corresponent, Presidència de la Generalitat Valenciana i la Conselleria de Participació, Transparència, Cooperació i Qualitat Democràtica van acceptar la recomanació de la nostra [Resolució de consideracions](#), de 08/10/2021, consistent que, en l'àmbit de les seues respectives competències i de manera coordinada, adoptaren amb urgència totes les mesures necessàries per a aconseguir que tots els departaments del Consell publiquen en les seues pàgines web i en el Portal de Transparència de la Generalitat Valenciana, tant l'ordre com els catàlegs exigits per la disposició addicional segona del citat Decret-Llei 6/2021, i que revisen i actualitzen aquest catàleg amb una periodicitat mínima mensual, i mantinguen permanentment actualitzats els textos publicats.

D'altra banda, en la queixa núm. 2101557, plantejada contra l'entitat Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana (FGV), es detallava la falta de resposta als escrits presentats amb dates 12/03/2021 i 24/03/2021, en els quals els funcionaris afectats sol·licitaven una rectificació dels fets falsos que se'ls atribuïen en el documental produït per aquesta entitat *Les xiques no perden el tren*, amb motiu de la celebració del Dia de la Dona.

Quan la publicació d'informacions errònies o inexactes lesiona l'honor d'unes persones, aquestes tenen a la seua disposició l'exercici de l'acció de rectificació, regulada en la Llei orgànica 2/1984, de 26 de març, en l'article u de la qual es reconeix que tota persona, natural o jurídica, té dret a rectificar la informació difosa, per qualsevol mitjà de comunicació social, de fets que l'al·ludisquen, que considere inexactes i la divulgació dels quals puga causar-li perjudici.

El dret de rectificació, a banda d'actuar com a garantia del dret a l'honor, també actua com a reforç, i no com a límit, del dret a la informació entés en sentit ampli.

La Sentència del Tribunal Constitucional (STC) 51/2007, de 12 de març, estableix en el seu fonament jurídic 8 que el dret de rectificació actua, d'una banda, com un «dret subjectiu que funciona com a instrument previ a l'exercici d'accions per a la defensa del

patrimoni moral de la persona i, d'una altra banda, com un complement de la garantia de la lliure formació de l'opinió pública».

Els autors de la queixa van redactar un text de rectificació que van incloure en la sol·licitud presentada amb data 12/03/2021 perquè l'entitat FGV el distribuïra pels mateixos mitjans i vies pels quals havia difós el documental o curtmetratge.

No obstant això, malgrat haver-ho requerit aquesta institució dues vegades el 14/05/2021 i el 20/08/2021, l'entitat FGV no ha informat sobre les mesures adoptades per a la publicació o difusió íntegra del text de rectificació, sol·licitat el 12/03/2021, amb rellevància semblant a aquella en què es va publicar o es va difondre el documental que es rectifica, sense comentaris ni postil·les (article 3 de la Llei orgànica 2/1984, de 26 de març, reguladora del dret de rectificació).

D'altra banda, si bé és cert que es va publicar un avís informatiu en la pàgina web d'FGV i en el portal del Gabinet de Comunicació de la Generalitat Valenciana i, que es publicarà també en el portal de l'empleat d'FGV, amb l'avertiment que FGV no es fa responsable del contingut de les manifestacions realitzades per les persones intervinents en el curtmetratge, no és menys cert que la repercussió d'aquest avís és molt limitada: allò més adequat per a garantir el seu coneixement general és que aquest avís s'inserisca en el curtmetratge mateix, com a part inseparable d'aquest.

En el moment de redactar el present *Informe anual 2021* encara no hem rebut la preceptiva resposta d'FGV a la recomanació de la nostra [Resolució de consideracions](#), d'11/11/2021, consistent que es publique o es difonga íntegrament el text de rectificació sol·licitat pels autors de la queixa amb data 12/03/2021, amb rellevància semblant i en els mateixos mitjans o canals de comunicació, incloses les xarxes socials, pàgines web, fòrums, etc., en què es va publicar o es va difondre el documental que es rectifica, sense comentaris ni postil·les.

La falta de resposta a les peticions a l'Administració que exposa la ciutadania continua sent, un any més, un dels principals motius de reclamació al Síndic de Greuges. La demora a oferir una resposta als escrits presentats i a les sol·licituds formulades constitueix un tema transversal, que es produeix en tots els sectors de l'activitat administrativa i amb motiu de l'actuació de les diverses administracions, tant autonòmiques com locals.

És habitual, per això, que els expedients de queixa s'inicien amb l'escrit d'un ciutadà que, després d'exposar el problema que pateix, ens indica que s'ha dirigit a l'administració competent i ha relatat la seua reclamació amb la finalitat d'obtenir una solució, però no ha obtingut cap contestació.

El silenci de l'Administració constitueix, en aquest sentit, un problema estructural en la nostra comunitat autònoma i genera una profunda sensació de frustració i indefensió en la ciutadania.

La vulneració del dret constitucional de petició (article 29 de la Constitució Espanyola) ha sigut objectiu, en conseqüència, de l'anàlisi del defensor en diverses resolucions. En efecte, és important recordar que el citat precepte constitucional reconeix als espanyols «el dret de petició individual i col·lectiva, per escrit, en la forma i amb els efectes que determine la llei».

Una vegada admesa a tràmit una petició, l'autoritat o òrgan competent està obligat a contestar i notificar la contestació en el termini màxim de tres mesos, comptador des de la data de la seua presentació, i indicar «almenys, els termes en els quals la petició ha sigut presa en consideració per part de l'autoritat o òrgan competent i haurà d'incorporar les raons i els motius pels quals s'acorda accedir a la petició o no fer-ho» (article 11 de la Llei orgànica 4/2001).

En aquest sentit, resulta necessari recordar que la presentació d'escrits pels ciutadans en tot cas s'ha d'interpretar integrat com a mínim en l'exercici del dret de petició anteriorment analitzat, que funciona d'aquesta manera com a norma de tancament del sistema, i genera en l'Administració Pública l'obligació de resoldre de manera motivada la petició del ciutadà.

Encara que, com indiquem, són molts els casos que exemplifiquen aquest vici d'actuació de les administracions, pot servir d'exemple la queixa núm. 2102506 en la qual el ciutadà manifestava en data 30/07/2021 la seua reclamació per la demora que s'estava produint a l'hora de tramitar i resoldre un procediment de sol·licitud de llicència d'obres formulada davant de l'Ajuntament de Crevillent l'01/08/2020.

En l'informe emés l'Administració adduïa que l'interessat podia entendre desestimada la seua sol·licitud una vegada que havia transcorregut el termini establert per a resoldre la llicència sense que haguera sigut resolta.

Davant d'aquest argument, en la [Resolució de consideracions](#) de 29/09/2021 recordem, novament, que la institució del silenci administratiu va nàixer com un mecanisme de defensa dels drets dels ciutadans davant de la situació en la qual els situa la falta de resposta de l'Administració, i els permet —a través d'una ficció jurídica— entendre que se'ls ha concedit la seua sol·licitud o, per contra, accedir als recursos que resulten pertinents, quan el sentit del silenci és negatiu i s'entén rebutjada la seua petició, com ocorre en aquest cas.

Una conseqüència d'això és que el silenci en cap cas pot ser considerat, ni una manera normal de funcionament de l'Administració, ni una via per a entendre decaiguda l'obligació que li correspon de resoldre, expressament i motivadament, les peticions que li formule la ciutadania.

En aquesta mena de supòsits, el defensor sol recordar a les administracions que l'obligació d'emetre una resposta, a banda de ser conseqüència del que es preveu en l'article 21 de Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions, és una exigència derivada del reconeixement del dret a una bona administració, del qual són titulars les ciutadanes i ciutadans valencians (articles 8 i 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

El que no és possible en cap cas és que, davant d'una petició formulada per la persona interessada conformement als requisits exigits legalment, l'Administració no oferisca una resolució o l'emeta sense la justificació adequada, de manera que permeta a la persona sol·licitant comprendre els motius pels quals s'ha adoptat la resolució.

En el cas analitzat, formulàrem a l'Ajuntament de Crevillent el recordatori dels seus deures legals a l'hora de donar resposta al ciutadà, com també la recomanació que «adoptes totes les mesures organitzatives i de dotació de mitjans personals i materials que resulten necessàries per a evitar que tornen a reproduir-se dilacions a l'hora de

tramitar i resoldre les peticions que formulen els ciutadans, com les ocorregudes en aquest cas».

Així mateix, li recomanàrem que, «si no ho ha fet ja, impulse la tramitació i resolució de la sol·licitud de llicència d'obres formulada pel promotor de l'expedient de queixa en data 01/08/2020».

El Síndic va dictar la [Resolució de tancament](#) de 10/12/2021 sense haver obtingut una resposta de l'Ajuntament de Crevillent sobre el seu posicionament respecte de les recomanacions emeses, tal com era preceptiu.

Finalment, i en relació amb aquest elenc de qüestions suscidades pel deure de donar resposta als escrits dels interessats, l'anàlisi de les reclamacions presentades per la ciutadania valenciana ens ha permés intervenir en supòsits en els quals, si bé l'Administració donava una resposta expressa a la sol·licitud formulada, aquesta no presentava la deguda motivació.

En aquest sentit, i aprofundint en allò exposat prèviament sobre el dret a una bona administració, hem recordat a les administracions públiques valencianes que aquest dret no implica tan sols obtenir una resposta, sinó també que aquesta es trobe degudament motivada, i que s'expose al ciutadà el raonament que porta a adoptar-la, de manera que pugua conèixer aquestes raons i, si en discrepa, que pugua construir les accions de defensa que considere pertinents.

Com hem exposat en les nostres resolucions:

la motivació passa de ser un mer requisit formal a convertir-se en una garantia de primer ordre del ciutadà, un mitjà tècnic de control de la causa de l'acte. Per això, es tracta d'un requisit de fons. La motivació no es compleix amb qualsevol fórmula convencional, aquesta ha de ser suficient, és a dir, ha de donar raó plena del procés lògic i jurídic que ha determinat la decisió.

Com a exemple d'aquesta mena d'expedient exposem la queixa núm. 2102099, en la qual la ciutadana manifestava que, davant de la denúncia formulada per un agent de la Policia Local de l'Ajuntament d'Alacant, havia presentat un escrit el 23/02/2021 davant d'aquella Administració local, en què denunciava el tracte desconsiderat rebut d'una de les agents actuant i sol·licitava la realització d'un acte de mediació entre totes dues per a aclarir el que havia ocorregut.

La interessada va exposar en el seu escrit que, com a única resposta, va rebre la resolució de l'expedient sancionador per comissió de la infracció de trànsit, mitjançant un model genèric en el qual no s'esmentava la sol·licitud formulada ni es realitzaven consideracions concretes sobre els motius que es van estimar concurrents per a denegar la seua pràctica.

En la [Resolució de consideracions](#), de 24/09/2021, recomanàrem a l'Ajuntament d'Alacant:

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 dictàrem la [Resolució de tancament](#), sense que poguérem considerar que l'Ajuntament d'Alacant haguera acceptat la nostra recomanació.

En relació amb la matèria de règim jurídic volem destacar, així mateix, aquells expedients en els quals hem tingut l'oportunitat d'analitzar la tramitació de les denúncies formulades pels particulars i les decisions adoptades per l'Administració sobre aquestes, com també la possibilitat que l'Administració considerara el denunciant com a interessat en el procediment instruït a resultes de la denúncia.

L'anàlisi de les reclamacions de la ciutadania en matèria de tramitació de les denúncies formulades va permetre que el defensor detectara, en molts casos, que la decisió de no obrir un expedient sancionador no s'instrumentava a través d'una resolució específicament adoptada a aquest efecte, sinó que únicament es dictava la resolució en el cas d'acordar-se l'obertura de l'expedient sancionador.

Referent a aquest tema, en les nostres resolucions hem exposat a les administracions concernides que la presentació d'una denúncia sobre uns fets que el denunciant considera que podrien constituir una infracció ha d'incitar l'actuació investigadora de l'Administració a adoptar una decisió, dins de l'exercici de la potestat sancionadora que li correspon, sobre la pertinència d'iniciar un expedient sancionador o no.

Amb tot, aquesta institució no va entrar a valorar si en cada expedient hauria hagut d'iniciar-se l'expedient sancionador i, en cas afirmatiu, quina hauria hagut de ser la resolució adoptada. La qüestió analitzada va raure en el tràmit que l'Administració ha de donar a la denúncia presentada i la necessitat d'adoptar una decisió motivada, ja siga d'arxivament de la denúncia, ja siga d'obertura d'un expedient sancionador.

En aquests expedients de queixa, en general, també es va analitzar com a qüestió íntimament vinculada la posició que correspon al denunciant en relació amb l'accés i, especialment, la notificació de la decisió o decisions que s'adopten en relació amb la denúncia interposada.

En les resolucions emeses, després de partir del fet incontestable que l'article 62.5 de la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions, estableix que la presentació de la denúncia no confereix «per si sola» al denunciant la condició d'interessat en el procediment, hem destacat que, no obstant això, la norma no exclou aquesta possibilitat: que el denunciant, en virtut d'altres circumstàncies, pugui ser titular d'un dret o d'un interès legítim que es pugui veure afectat per la decisió que es prengui en aquest procediment, en el sentit de l'article 4 de la pròpia Llei 39/2015. Expressat en altres termes, serà la presència o l'absència d'alguna de les circumstàncies que preveu l'article 4 de la Llei 39/2015 el que conferisca al denunciant la condició d'interessat en el procediment, i no la mera presentació de la denúncia.

Com a exemple de la nostra postura davant d'aquesta qüestió, destaquem la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2100592](#), de 07/09/2021, relativa a la reclamació que l'interessat va exposar davant de les molèsties que patia en el seu domicili, a la ciutat de València, com a conseqüència del comportament incívic d'uns veïns i, fonamentalment, dels sorolls que generaven. Tramitat l'expedient, i després de l'acceptació parcial de les nostres recomanacions per part de l'Ajuntament de València, que no va reconèixer com a interessat l'autor de la queixa, tancàrem el nostre expedient el 07/12/2021.

La mateixa casuística es reflecteix en la queixa núm. 2100110, en la qual la interessada exposava la seua reclamació per la falta de resposta que s'estava produint respecte de l'escrit presentant davant de l'Ajuntament d'Alacant, en el qual denunciava la col·locació irregular de contenidors de recollida de roba en determinats punts de la ciutat i, amb

això, la falta d'informació suficient sobre les actuacions municipals arbitrades per a reaccionar davant dels incompliments. Aquesta institució va emetre la [Resolució de consideracions](#) de 09/04/2021, i l'Ajuntament va acceptar les nostres recomanacions, amb la qual cosa el Síndic va tancar la queixa el 19/05/2021.

A més a més, hem entés, així mateix, que aquesta condició d'interessat es pot predicar no sols en aquells casos en els quals l'Administració acorda la iniciació d'un procediment sancionador, sinó també en els casos en què s'acorda l'arxivament de la denúncia.

Tal com vam exposar en la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 1904567](#) de 30/08/2021, dirigida a l'Ajuntament de València i relativa al tràmit donat per aquella Administració local a una denúncia per exercici sense llicència d'activitat, un denunciant pot ostentar la condició d'interessat, no pel mer fet de la presentació de la denúncia, sinó per ser titular de l'interés que es desenvolupe una activitat d'investigació i comprovació a fi de constatar si s'ha produït una conducta irregular que meresca una resposta en el marc d'atribucions de l'òrgan competent per a sancionar. Una pretensió que es concreta, entre altres qüestions, en la comprovació de l'existència d'un exercici d'una activitat sense llicència, com era el cas plantejat en aquest expedient de queixa.

Considerem, tal com exposa la jurisprudència del Tribunal Suprem que se citava en la nostra resolució de consideracions, que si el denunciant té legitimació per a impugnar l'arxivament del procediment sancionador, això requereix, lògicament, que prèviament se li notifique aquesta decisió d'arxivament.

En conseqüència, en aquest expedient recomanarem a l'Ajuntament de València que desenvolupara *«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»*.

Així mateix, recomanarem 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 va resoldre tancar la queixa el 26/01/2022, sense que poguérem considerar que l'Administració haguera acceptat les recomanacions emeses.

D'altra banda, una ciutadana es queixava que en data 08/03/2021 havia sol·licitat la inscripció en el Registre d'Unions de fet de la Comunitat Valenciana. El dia 12/05/2021 va telefonar per a demanar informació sobre la tramitació del procediment i li van contestar que en aquell moment estaven registrant les sol·licituds presentades al novembre de 2020. Fins al moment d'acudir al Síndic, el 12/05/2021, no havia rebut cap resposta a la seua sol·licitud.

En la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2101572](#), de 05/10/2021, recomanarem a la Conselleria de Justícia, Interior i Administració Pública que, en aplicació del deure que s'extrau de l'article 3 de la Llei 5/2012, de 15 d'octubre, de les

unions de fet formalitzades de la Comunitat Valenciana, tramitara i resolguera urgentment la sol·licitud d'inscripció presentada per l'autora de la queixa davant de la referida Conselleria.

Després de rebre l'informe de la Conselleria, en el qual acceptava la recomanació del Síndic, vam tancar la queixa el 09/12/2021.

3.6 Serveis públics locals, trànsit i urbanisme

3.6.1 Serveis públics locals

Serveis públics locals prestats en règim de gestió indirecta

Quant a la prestació de serveis públics per part de les entitats locals en l'exercici de les seues competències, al llarg de l'any 2021 hem tingut l'oportunitat d'analitzar i reflexionar sobre les garanties que es reconeixen als administrats quan aquells serveis són prestats, en règim de gestió indirecta, per empreses concessionàries.

Com és sabut, les normes administratives i, de manera especial, la Llei 39/2015, d'1 d'octubre, de procediment administratiu comú de les administracions públiques, reconeixen a la ciutadania tot un elenc de drets i garanties en les seues relacions amb les administracions públiques, que reforça el seu dret de defensa en cas de produir-se una actuació irregular d'aquelles.

No obstant això, diversos expedients de queixa ens van permetre advertir que aquests drets i garanties, de vegades, podien experimentar un menyscapse quan la prestació dels serveis no era duta a terme directament per l'administració titular de la competència, sinó per una empresa adjudicatària d'aquesta.

Com a exemple de la posició del Síndic respecte d'aquesta casuística destaquem la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2001750](#), de 10/05/2021, en la qual assenyalàvem 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 aquélla, 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.

Així mateix, en la citada resolució es feia 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.

Com a conseqüència d'això anterior, recordarem a l'Ajuntament de València, que és l'administració titular de la competència, la seua obligació de garantir el respecte dels drets bàsics dels administrats en les seues relacions amb les administracions públiques, també quan aquests serveis siguen prestats en règim de gestió indirecta; i, especialment, l'obligació de donar resposta als escrits presentats pels ciutadans i l'obligació d'adoptar resolucions expresse i motivades respecte de les seues peticions.

Per tant, recomanarem a l'Ajuntament que adoptara les mesures necessàries per a garantir el correcte funcionament de l'empresa municipal AUMSA i, en particular, que impulsara la tramitació dels expedients de formalització dels contractes de compravenda per exercici de la seua opció de compra i se li oferira a la promotora de l'expedient una resposta motivada i completa respecte de totes les qüestions plantejades en els seus escrits.

Una vegada rebut l'informe de l'Ajuntament de València, vam tancar l'expedient de la queixa, sense que l'Administració haguera acceptat la recomanació que li vam dirigir.

Així mateix, cal ressenyar la queixa núm. 2100179, relativa a la falta de resposta de l'empresa concessionària del servei de subministrament d'aigua potable de l'Ajuntament de València, en la qual el defensor va emetre la [Resolució de consideracions](#), de 30/08/2021, i recomanava a la citada administració local i 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.

L'acceptació de la recomanació emesa va determinar el tancament de la queixa de data 28/10/2021.

Medi ambient local i contaminació acústica

D'altra banda, en matèria de prevenció davant de la contaminació acústica, creiem oportú destacar aquells expedients els promotors dels quals ens exposen les molèsties que suporten com a conseqüència del comportament incívic d'altres ciutadans i la inactivitat de l'Administració a l'hora d'intervenir i exercir les seues competències en matèria d'inspecció i control d'aquestes actuacions.

Com a exemple d'aquests expedients destaquem la queixa núm. 2101667, en la qual el seu autor exposava una reclamació per les molèsties que suportava, injustament, com a conseqüència del comportament incívic del veí resident al pis situat sobre el seu habitatge, al municipi de Carcaixent.

Una vegada tramitat l'expedient de queixa, emetérem la [Resolució de consideracions](#), de 16/08/2021, en la qual recordàvem que l'article 47 (Comportament dels ciutadans) de la Llei 7/2002, de 3 de desembre, de protecció contra la contaminació acústica, prescriu que «la generació de sorolls i vibracions produïts per l'activitat directa de les persones, animals domèstics i aparells domèstics o musicals en la via pública, espais públics i a l'interior dels edificis ha de mantenir-se dins dels límits que exigeix la convivència ciutadana i la present Llei».

En conseqüència, recomanàrem a l'Ajuntament de Carcaixent que constatarà la realitat de les molèsties denunciades per l'interessat i, en cas de ser certes, adoptara les mesures necessàries per a erradicar-les i aconseguir el ple respecte dels drets del promotor de la queixa i dels altres veïns afectats.

Aquesta institució va emetre la [Resolució de tancament](#) el 27/01/2022, sense haver rebut, tal com era preceptiu, l'informe de l'Administració en el qual exposara el seu posicionament respecte de les recomanacions emeses pel defensor.

Han sigut nombrosos els expedients de queixa tramitats al llarg de l'any 2021, en els quals el defensor va analitzar les molèsties experimentades per la ciutadania a causa dels animals amb els quals convivim a les nostres ciutats i pobles.

Cal ressenyar la queixa núm. 2102269, referida a les molèsties que suportava la persona afectada per culpa de la proliferació de colònies de gats al barri on resideix, al municipi de Guardamar del Segura.

Una vegada tramitat l'expedient, en la nostra [Resolució de consideracions](#) de 15/11/2021 recomanàrem a l'Ajuntament de Guardamar del Segura que, si no ho havia fet ja, «com més prompte millor donara una resposta expressa i motivada a l'escrit presentat per la persona interessada en data 09/04/2021, i abordara i resolguera totes i cadascuna de les qüestions que s'hagueren plantejat en aquest; i que notificara a la interessada aquesta resolució».

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar la [Resolució de tancament](#), de 10/01/2022.

Obres públiques

En l'expedient de queixa 2100770 analitzàrem la reclamació de l'interessat sobre la falta d'execució del desdoblament per als vianants d'un pont sobre l'AP7, que connecta la urbanització de Lomas de Cabo Roig i limítrofs (amb una població aproximada de 5.000 habitants) amb la resta d'Orihuela Costa, com també els problemes de seguretat que existeixen per als seus usuaris fins que s'escometeren aquestes obres.

El promotor de l'expedient explicava en la seua queixa 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.

De l'informe remés per l'Ajuntament d'Orihuela s'apreciava que havien declarat la caducitat i s'havia resolt l'execució del Programa de Desenvolupament de l'Actuació Integrada de referència a la mercantil a la qual va ser adjudicada, per incompliment de les seues obligacions contractuals essencials.

Aquesta institució va valorar positivament la informació subministrada per l'Administració, en la mesura en què posava de manifest que l'Ajuntament d'Orihuela havia représ la tramitació d'aquest assumpte i havia adoptat mesures tendents a solucionar-lo, atenent d'aquesta manera la reclamació expressada per l'interessat.

No obstant això, considerem que calia tenir en compte que, més enllà d'exposar la decisió adoptada, l'Administració local no oferia cap informació sobre les mesures que serien implementades per a impulsar l'execució de les obres de condicionament del desdoblament per als vianants en el pont de referència, ni sobre les mesures que, fins que s'execute el desdoblament, s'adoptarien per a avaluar els riscos que existeixen per als vianants que usen aquest pont en l'actualitat.

Així doncs, en la [Resolució de consideracions](#) de 09/11/2021 recomanàrem a l'Ajuntament d'Orihuela que adoptara, *«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»*.

Així mateix, recomanàrem a l'Administració 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»*.

En la data de redacció del present *Informe anual 2021* la queixa continuava en tràmit, pendent de l'informe de l'Administració en el qual expose la seua posició respecte de les recomanacions que li ha formulat el Síndic de Greuges.

Queixa d'ofici 18/2020 (núm. 2001429). Enfonsament de via pública a Callosa de Segura

Les notícies aparegudes en un mitjà de comunicació sobre els desperfectes que presentava una via pública de la localitat de Callosa de Segura i el risc que es produïra el seu enfonsament i afectara els habitatges i les persones que hi resideixen va motivar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2001429, el 27/05/2020. En la tramitació de l'expedient aquesta institució va sol·licitar informes a l'Ajuntament de Callosa de Segura, a la Diputació Provincial d'Alacant, la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat, la de Justícia, Interior i Administració Pública, i la d'Habitatge i Arquitectura Bioclimàtica.

Després de diversos requeriments de la informació sol·licitada, al llarg del 2021 vam rebre tots els informes sol·licitats, excepció feta del preceptiu de l'Ajuntament de Callosa de Segura. En la data de tancament d'aquest *Informe anual 2021*, la queixa continuava en tràmit.

3.6.2 Serveis de transport i trànsit

Queixa d'ofici 3/2021 (núm. 2100126). Col·lapse en la tramitació del bo EMT Amb Tu, de l'Ajuntament de València

El 2016 es va posar en marxa una nova modalitat de bo de viatge en l'Empresa Municipal de Transports (EMT) de València: el bo EMT Amb tu, l'objectiu del qual era millorar sensiblement el cost del trajecte en les línies de l'empresa pública municipal indicada, per a les persones més vulnerables per la seua situació socioeconòmica.

Després de diversos anys en funcionament, el 27/11/2020 la Junta de Govern Local de l'Ajuntament de València va acordar que, per a accedir a aquest bo l'any 2021, tots els usuaris —els que el renovaven i els que s'hi donaven d'alta— haurien d'acreditar

prèviament les circumstàncies que justificaven el seu dret a aquest descompte i que la documentació requerida s'havia d'aportar de manera presencial en les juntes municipals de districte dels seus domicilis, prèvia cita telemàtica que calia realitzar entre l'1 i el 31 de desembre de 2020.

Segons van publicar diversos mitjans de comunicació, dels prop de 23.000 usuaris d'aquest bo, només uns 2.000 van poder formalitzar al mes de desembre els requisits, i en aquell moment la resta de potencials usuaris es trobava intentant aconseguir una cita en les seues respectives juntes municipals per a accedir al bo; és per això que no van poder gaudir-ne en iniciar-se l'any 2021, atesa la urgència amb què es van anunciar les noves exigències.

Davant d'aquesta situació que perjudicava moltes persones, el 21/01/2021 es va acordar l'obertura de la queixa d'ofici núm. 2100126, dirigida a conèixer amb detall la tramitació de l'obtenció i de renovació del bo EMT Amb Tu iniciat ja el 2021, i quines mesures s'havien adoptat per a agilitar la gestió d'aquest títol i les repercussions en les persones beneficiàries.

L'Ajuntament de València va informar aquesta institució que amb l'acord adoptat a la fi del novembre, el títol EMT Amb Tu havia experimentat una variació important. A partir del 2021 se n'ampliava la cobertura per a arribar a més persones, per exemple, amb l'eliminació del requisit d'estar en situació de desocupació. A més, se simplificaven molt els tràmits i els controls, ja que únicament es tenien en compte les dades de renda i que la persona estiguera empadronada a la ciutat de València.

Per a recollir el carnet s'exigia sol·licitar cita prèvia en la junta municipal de districte corresponent al domicili, prèvia presentació de la sol·licitud i documentació acreditativa, com tots els anys. Però per a l'any 2021, i ací va raure l'origen del problema, es va exigir a les persones que ja tingueren aquest bo el 2020 que tornaren a demostrar el seu dret de manera presencial. Si no el renovaven abans de la fi de l'any, els carnets serien anul·lats a partir de l'1 de gener de 2021.

Dels informes remesos des de l'Ajuntament de València, tant des del Servei de Participació Ciutadana com del Servei de Mobilitat Sostenible, també constatarem que gran part de les persones usuàries del bo EMT Amb Tu, persones vulnerables o amb més necessitats econòmiques, es van veure perjudicades per la decisió acordada el 27/11/2020, a penes un mes abans d'acabar l'any.

Va resultar evident la falta de previsió de l'Ajuntament en no sospesar oportunament les conseqüències de la seua actuació, fet que va provocar que s'hagueren d'adoptar mesures extraordinàries en els primers mesos del 2021 per a satisfer dins de terminis raonables les peticions dels usuaris, encara que malgrat això les demores a aconseguir el títol van ser evidents.

Després de la queixa presentada al gener per aquesta institució, i els requeriments d'informació que plantejàrem a l'Ajuntament de València sobre noves accions per a evitar que la situació de col·lapse es prolongara en el temps, l'Ajuntament va adoptar diverses mesures amb caràcter urgent que pal·liaren les conseqüències de la decisió adoptada.

El 03/06/2021, en comprovar les mesures de xoc adoptades i més agilitat en l'emissió d'aquest bo, vam tancar la queixa.

Així mateix, volem destacar també la queixa núm. 2004018, en què la interessada exposava una reclamació en relació amb el tracte rebut en intentar fer ús del servei de transport públic, línia 24 del TAM, al municipi de Sant Vicente del Raspeig.

L'autora de la queixa relatava que el dia 19/12/2020, a les 18.00 hores, quan anava a pujar a un autobús de la línia 24 del TAM a la ciutat de Sant Vicente del Raspeig, no se li va permetre fer-ho, li impediren abonar el trajecte mitjançant diners en efectiu, com ella pretenia, i la instaven a abandonar l'autobús referit.

La interessada denunciava davant del Síndic el tracte que havia rebut del conductor de l'autobús del servei de transport esmentat, com també dels agents de la Policia Local de Sant Vicente del Raspeig que es van personar al lloc dels fets.

Així mateix, exposava 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 (...).

Una vegada tramitat l'expedient de queixa, emetérem la [Resolució de consideracions](#), de 14/06/2021, en la qual recomanàvem a la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat i a l'Ajuntament de Sant 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.)

De la mateixa manera, recomanàrem a la Conselleria de Política Territorial, Obres Públiques i Mobilitat que procedira 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.

L'acceptació de la resolució emesa pel defensor per totes dues administracions va determinar el tancament de la queixa el 23/08/2021.

3.6.3 Urbanisme

La demora en la reacció davant de les infraccions urbanístiques que són denunciades per la ciutadania ha tornat a constituir una parcel·la de treball important en els expedients de queixa relatius a urbanisme.

En efecte, són habituals els escrits que ens remet la ciutadania valenciana en els quals exposa una reclamació per la demora amb la qual les administracions locals tramiten, resolen i/o executen aquestes resolucions en els expedients incoats en matèria de protecció de la legalitat urbanística.

A l'hora d'exemplificar aquesta qüestió podem destacar la queixa núm. 2102330, en la qual el ciutadà exposava la demora que acumulava l'execució de l'acord de demolició

adoptat per l'Ajuntament d'Altea a resultes de l'expedient tramitat com a conseqüència d'una denúncia.

Una vegada tramitat l'expedient de queixa, emetérem la [Resolució de Consideracions a l'Administració](#), de 01/09/2021, en la qual recomanàvem a l'Administració local esmentada que adoptara, en el marc de les seues competències, totes les mesures al seu abast per a aconseguir l'execució efectiva del decret dictat per l'Ajuntament en l'expedient urbanístic de referència, a fi de garantir la restauració efectiva de l'ordre urbanístic conculcat.

En aquests casos, hem recordat a les administracions que, encara que de vegades no resulte fàcil reaccionar amb promptitud davant de tots els il·límits urbanístics que es cometen en un terme municipal, no obstant això, si es detecta o es denuncia un incompliment de la normativa urbanística, les autoritats locals tenen l'obligació d'adoptar totes les mesures al seu abast per a restablir amb promptitud la legalitat urbanística vulnerada, ja que, en cas contrari, les obres il·legals poden acabar consolidant-se.

Segons hem destacat, la disciplina urbanística transcendeix el que es podria considerar un pur problema de construccions i llicències que han de ventilar els interessats amb l'Administració; en l'urbanisme es tanca, ni més ni menys, que l'equilibri de les ciutats i del territori en general; en aquest sistema es posa en joc el nostre avenir. Per això, és un acte molt greu que les normes que s'han establert pensant en la justícia, la certesa i el bé comú, després, mitjançant actes injustos, s'incomplisquen.

L'acceptació de les recomanacions emeses va determinar la [Resolució de tancament](#) de la queixa, el 21/10/2021.

La demora a resoldre la concessió de llicències, certificats i altres autoritzacions urbanístiques sol·licitades a les administracions locals també ha sigut analitzada pel defensor.

Pel que fa a aquesta qüestió, creiem que resulta especialment interessant destacar aquells expedients en els quals l'Administració ens exposava que la demora en la resolució de les llicències sol·licitades tenia el seu origen en el retard experimentat a l'hora de rebre els informes sol·licitats a altres administracions.

Aquest era el cas que es plantejava en la queixa núm. 2101635, en la qual un ciutadà ens exposava la seua reclamació per la demora en la qual estava incorrent l'Ajuntament de Cox a l'hora de resoldre la sol·licitud de llicència d'obres que havia presentat el 04/11/2020.

Una vegada tramitat l'expedient de queixa, el 30/08/2021 emetérem la [Resolució de consideracions](#) en la qual recomanàrem a l'Ajuntament de Cox que resolguera «*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 com vam exposar en la resolució emesa:

(...) 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 dictàrem la [Resolució de tancament](#), sense haver rebut la preceptiva resposta de l'Ajuntament de Cox en què exposara la seua posició respecte de les recomanacions emeses.

Deficient prestació de serveis públics per falta d'urbanització

L'objectiu de les queixes rebudes el 2021 respecte d'aquest assumpte està relacionat amb la deficient prestació de serveis públics obligatoris com a conseqüència d'urbanitzacions inacabades o mal acabades que no són recepcionades pels ajuntaments.

Queixa d'ofici 13/2019 (núm. 1900748). Deficiències en la urbanització Montepinar, Orihuela

A través dels mitjans de comunicació aquesta institució va tenir coneixement de les denúncies dels veïns de la urbanització Montepinar, d'Orihuela, com a conseqüència de la falta de recepció de les obres per part l'Ajuntament.

El 07/03/2019 el Síndic va decidir iniciar la investigació d'ofici núm. 1900748, a fi de conèixer l'estat de les infraestructures i dels serveis en la urbanització esmentada, com també l'existència d'habitatges sense cèdula d'habitabilitat.

En tenir notícies que hi havia una associació de veïns de la urbanització, li sol·licitàrem també informació i aquesta, al seu torn, ens va sol·licitar ser part de la investigació i ens aportà documentació relativa a la finalitat de la queixa.

Finalment, i davant de la documentació aportada per l'Ajuntament d'Orihuela i l'Associació de Veïns Montepinar, el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions](#), de 22/06/2021, en la qual es recomanava a l'Ajuntament d'Orihuela que executara el soterrament de les línies de telefonia, que efectuara les connexions elèctriques que afecten el sector i que comprovara l'estat de les obres de la urbanització i, si esqueia, fera les reparacions necessàries.

A més a més, es recomanava a l'Ajuntament d'Orihuela que donara resposta a les sol·licituds d'informació formulades per l'Associació de Veïns Montepinar.

La queixa es va tancar el 08/11/2021, sense que l'Ajuntament d'Orihuela acceptara les recomanacions que li va formular aquesta institució, en no concretar les mesures concretes encaminades a donar-los compliment en l'informe que va remetre.

Cal assenyalar que l'Associació de Veïns Montepinar va presentar una denúncia pels mateixos fets davant de l'Agència Valenciana Antifrau, que, en rebre la informació i les

actuacions realitzades pel Síndic de Greuges, va inadmetre la denúncia mitjançant Resolució de 03/08/2020.

Així mateix, cal destacar la queixa núm. 2102059, d'un ciutadà que es va dirigir novament al Síndic de Greuges per a denunciar l'incompliment de l'Ajuntament de Cabanes de la nostra anterior [Resolució de consideracions de la queixa núm. 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.

Aquesta institució no pot deixar de recordar que l'enllumenat públic i la neteja viària són uns serveis la prestació dels quals és obligatòria per a tots els ajuntaments, d'acord amb el que preceptua l'art. 26.1.a de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local i l'article 34.a de la Llei 8/2010, de 23 de juny, de règim local de la Comunitat Valenciana, i que resulten indispensables per a garantir el dret a un habitatge digne de les persones (art. 47 de la Constitució Espanyola i art. 16 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana).

L'art. 18.1.g de l'esmentada Llei 7/1985 disposa que els veïns tenen dret a exigir la prestació i, si escau, l'establiment del corresponent servei públic, en el supòsit de constituir una competència municipal pròpia de caràcter obligatori, tal com succeeix en aquest cas.

No és just que els veïns que tenen el seu habitatge en la zona de la Torre de la Sal estiguen privats indefinidament d'aquests serveis públics de prestació obligatòria perquè l'urbanitzador no ha culminat l'execució de totes les obres del sector i, en conseqüència, l'Ajuntament es negue a recepcionar parcialment les obres d'urbanització ja culminades.

A aquest efecte, l'article 161.2 de la Llei 5/2014, de 25 de juliol, Llei d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge de la Comunitat Valenciana, permet «la recepció parcial de les obres d'urbanització per fases de funcionalitat autònoma».

Quant a les mesures concretes adoptades per l'Ajuntament de Cabanes en compliment de la nostra recomanació de la queixa núm. 1810689, de 24/01/2019, aquesta institució no en coneix cap, ja que l'Ajuntament no va contestar al nostre requeriment d'informe de 22/06/2021.

Aquest Ajuntament tampoc va acceptar expressament la nostra [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2102059](#), de 10/09/2021, consistent que s'adoptaren totes les mesures que siguen necessàries, en compliment de les nostres anteriors recomanacions, entre aquestes, la recepció parcial de les obres d'urbanització per fases de funcionalitat autònoma, la prestació dels serveis públics obligatoris d'enllumenat públic i neteja viària i millorar el servei de recollida de residus sòlids urbans en la zona de la Torre de la Sal.

D'altra banda, en la queixa núm. 2100695 les persones afectades denunciaven davant de l'Ajuntament de Mislata les reiterades inundacions que experimentaven al garatge comunitari i els vestíbuls de la comunitat de propietaris a causa de l'entrada d'aigües

pluvials, per la incapacitat de la xarxa pública de sanejament d'evacuar l'aigua en cas de pluges fortes.

Ens trobem davant d'un problema que es produïa cada vegada que hi havia precipitacions fortes o episodis de gota freda. L'autor de la queixa considerava que la xarxa de pública de sanejament s'havia de modificar perquè era insuficient per a recollir les aigües pluvials. Per part seua, l'enginyer tècnic municipal, encara que no negava clarament que el problema fora la insuficiència de la xarxa pública de sanejament, plantejava que fora la comunitat qui modificara la seua xarxa interior i creara una nova escomesa al carrer.

L'Ajuntament de Mislata va acceptar la nostra [Resolució de consideracions](#), de 03/06/2021, en la qual li recomanàvem que s'adoptaren totes les mesures necessàries per a millorar el funcionament del servei de recollida d'aigües pluvials i evitar les inundacions en el garatge comunitari i els vestíbuls de l'immoble, i que valorara tècnicament les diferents solucions possibles, el cost econòmic i la responsabilitat de la seua execució.

Retard en la tramitació dels expedients relatius a obres il·legals i per a l'obtenció de llicències

En la queixa núm. 2100637 es denunciaven les presumptes irregularitats en l'ampliació de les instal·lacions del Col·legi Alemany a València i en les autoritzacions necessàries. L'Ajuntament de València va acceptar la nostra [Resolució de consideracions](#), de 28/10/2021, consistent a recomanar que notificara a l'interessat la resolució del recurs de reposició plantejat el 30/12/2020, contra la Resolució de 3 de novembre de 2020, per la qual es modifica la llicència d'obres concedida per resolució núm. SM-582, de 5 de febrer de 2018, i es dona conformitat a la declaració responsable de primera ocupació.

Quant al retard en l'obtenció de llicències, l'autor de la queixa núm. 2103545 manifestava que el 25/02/2021 s'havia dirigit a l'Ajuntament de Chiva per a sol·licitar una llicència d'obres, sense haver obtingut cap resposta.

L'article 240 del Decret legislatiu 1/2021, de 18 de juny, del Consell, d'aprovació del text refós de la Llei d'ordenació del territori, urbanisme i paisatge, estableix els següents terminis de resolució de les llicències d'obra:

- a) Les de parcel·lació o divisió de terrenys, en el termini d'un mes.
- b) Les llicències que comporten obres majors de nova construcció o reforma estructural d'entitat equivalent a una nova construcció o les d'enderrocament, respecte a edificis no catalogats, en el termini de dos mesos.
- c) Les d'intervenció, que seran qualssevol obres subjectes a llicència que afecten edifici catalogat o en tràmit de catalogació, en el termini de tres mesos.
- d) La resta de supòsits subjectes a llicència, en el termini de dos mesos.

L'Ajuntament de Chiva va acceptar la nostra [Resolució de consideracions](#), de 19/01/2022, i li recomanàvem que adoptara les mesures oportunes per a impulsar la tramitació i resolució de la sol·licitud de llicència formulada per l'interessat.

El mateix resultat vam obtenir en la queixa d'un ciutadà relacionada amb el retard de l'Ajuntament de Villena en la tramitació d'una sol·licitud de llicència d'obres. El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2102870](#), de 16/11/2021, i la [Resolució de tancament](#) el 14/01/2022.

Falta de neteja i conservació de solars, parcel·les i immobles

Un altre àmbit destacat de la intervenció del Síndic de Greuges en matèria urbanística ha tornat a ser l'incompliment dels deures de conservació de les construccions i solars en unes adequades condicions de seguretat, neteja i ornat públic pels seus propietaris, sense que l'Administració actuara.

Per aquest motiu també són abundants els expedients de queixa en què els ciutadans reclamen al defensor per la inactivitat de l'Administració, quan es dirigeixen a aquesta perquè garantisca el compliment d'aquests deures de conservació i assegure l'erradicació de les molèsties que estan suportant a causa de les inadequades condicions de les edificacions i les parcel·les.

En l'expedient de queixa núm. 2100268 el promotor ens relatava que el 09/09/2020 havia presentat davant de l'Ajuntament de Borriana un escrit en què denunciava l'inadequat estat de conservació de la parcel·la que limita amb una altra, propietat seua, i que malgrat això no havia obtingut, ni una resposta a aquest, ni l'adopció de les mesures necessàries per a obligar els propietaris de la referida parcel·la a conservar-la en unes adequades condicions de neteja, higiene i seguretat.

En aquests expedients hem recordat a les administracions que l'article 15 (Contingut del dret de propietat del sòl: deures i càrregues) del Reial decret legislatiu 7/2015, de 30 d'octubre, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de sòl i rehabilitació urbana, estableix que el dret de propietat dels terrenys, les instal·lacions, construccions i edificacions comprén, amb caràcter general, qualsevol que siga la situació en què es troben, el deure de «conservar-los en les condicions legals de seguretat, salubritat, accessibilitat universal, adorn i les altres que exigisquen les lleis per a servir de suport a aquests usos».

Així, s'ha exposat que els ajuntaments han de vetlar perquè aquests terrenys, construccions i edificacions presenten un adequat estat de conservació, neteja i adorn, i amb això eviten causar molèsties i riscos, de qualsevol naturalesa, als propietaris confrontants i als altres veïns com a conseqüència de l'incompliment d'aquestes obligacions.

En la nostra [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2000268](#), de 03/06/2021, recomanàrem a l'Administració local esmentada que, si no ho havia fet ja, dictara una resolució en relació amb l'escrit de l'interessat de 09/09/2020 i abordara i resolguera totes i cadascuna de les qüestions plantejades, i indicara els recursos susceptibles de presentació davant d'aquesta en cas de discrepància amb el seu contingut i les decisions que s'hi adoptaren.

L'acceptació manifestada per l'Ajuntament de Borriana respecte de la recomanació emesa pel Síndic de Greuges va determinar el tancament de l'expedient de queixa el 03/09/2021.

Per una casuística similar, les persones afectades en la queixa núm. 2101547 s'havien dirigit a l'Ajuntament de Bellreguard a fi de denunciar l'estat d'abandó general del solar situat al costat del seu edifici, amb el consegüent risc d'incendi i l'existència de nombrosos rosegadors i insectes.

L'Ajuntament de Bellreguard va acceptar la nostra [Resolució de consideracions](#), de 26/07/2021, consistent que, en l'exercici de les seues competències en matèria de medi ambient, salubritat, prevenció d'incendis i urbanística, comprovara l'estat del solar al qual es referia l'interessat i, si escau, instara el seu propietari a executar els treballs necessaris per a mantenir-lo en condicions adequades de seguretat i salubritat, i que podia acudir, a fi de garantir que s'executara la resolució dictada, a qualsevol dels mitjans previstos en la Llei 39/2015, del procediment administratiu comú de les administracions públiques.

Barreres urbanístiques per a persones discapacitades

En la queixa núm. 2100946 es denunciaven els problemes d'accessibilitat per a les persones discapacitades d'un parc d'Alcoi, que va ser urbanitzat sense respectar la normativa corresponent.

Aquesta institució considera que els desavantatges de les persones amb discapacitat tenen el seu origen, més que en les pròpies dificultats personals, en els obstacles i les condicions limitatives que imposa una societat concebuda conformement a un patró de persona sense discapacitat.

És important partir del concepte d'*accessibilitat universal*, entesa com la condició que han de complir els entorns, productes i serveis perquè siguen comprensibles, utilitzables i practicables per totes les persones. Aquesta concepció es fonamenta en els criteris de disseny per a tothom i autonomia personal, i incorpora una perspectiva de la discapacitat i de les condicions funcionals de la població molt més plural.

Tenint en compte que la llicència d'obres va ser concedida el 08/06/2011, la normativa aplicable que es va incomplir és l'article 5.2 de l'Ordre VIV/561/2010, d'1 de febrer, per la qual es desenvolupa el document tècnic de condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació per a l'accés i utilització dels espais públics urbanitzats.

Resulta obvi que les obres es van executar al moment oportú sense complir amb els requisits d'accessibilitat exigits per la normativa d'aplicació i sense que es realitzara una efectiva labor de control i supervisió per part del servei tècnic municipal, ja que, d'una altra manera, s'haguera pogut exigir al titular de la llicència l'execució de les obres i els treballs necessaris per a garantir l'accessibilitat de l'espai públic urbanitzat, sense cap cost per a les arques municipals.

Una vegada finalitzada la investigació, dictàrem la [Resolució de consideracions](#) de 09/12/2021 en què es recomanava a l'Ajuntament d'Alcoi que s'adoptaren les mesures necessàries per a garantir que existira un itinerari per als vianants accessible, que comunicara el final de l'escala i de la rampa per als vianants amb la pista esportiva i l'accés al col·legi Sant Roc, que complira amb la condicions imposades per l'article 5 de la referida Ordre VIV/561/2010, d'1 de febrer, excepció feta d'informe tècnic motivat en el qual es detallen i es justifiquen les excepcions que s'afirmen que estan previstes en la normativa d'aplicació.

Així mateix, també vam suggerir a aquest Ajuntament que, en aplicació del que es disposa en l'article 36.3 de la Llei 40/2015, d'1 d'octubre, de règim jurídic del sector

públic, es valorara la incoació del procediment corresponent per a depurar les possibles responsabilitats. L'Ajuntament d'Alcoi no va acceptar les nostres recomanacions i tancàrem la queixa.

3.7 Ocupació pública

Durant la tramitació de nombroses queixes el Síndic ha investigat els procediments selectius de treball i d'ocupació pública, en aquests últims sobre la base dels principis d'igualtat, mèrit, capacitat i transparència; com també la justificació de l'actuació administrativa en tots els processos de selecció de personal.

A tall d'exemple destaquem la queixa núm. 2003970, relacionada amb el procediment selectiu dels programes de foment d'ocupació per a ajuntaments, convocats per LABORA, atés que la normativa de la Conselleria d'Economia Sostenible, Sectors Productius, Comerç i Treball disposa que l'actuació dels òrgans de selecció no està subjecta a cap recurs en via administrativa.

Així, en la [Resolució de consideracions](#) de 07/06/2021 recomanàrem a la Conselleria que l'actuació dels òrgans esmentats s'adequara al règim de recursos previst en les lleis per a assegurar que, en cas de reclamació, aquests justifiquen la seua actuació de manera detallada i l'ajuntament promotor del programa d'ocupació emeta finalment una resposta expressa, justificada i recurrible per les persones que no estiguen d'acord amb la seua actuació.

Així mateix, aquesta institució va analitzar els processos de selecció de l'Institut d'Investigació Sanitària La Fe de València en la queixa núm. 2100184, d'una ciutadana que manifestava la seua disconformitat amb les convocatòries per a la selecció de personal i atés que la Inspecció de Treball havia informat el 25/04/2019 de la situació d'abús en la contractació de personal.

En la [Resolució de consideracions](#) de 28/05/2021 recomanàrem a la Conselleria de Sanitat Universal i Salut Pública que s'adoptaren diverses mesures per a l'adequada aplicació dels principis d'accés a l'ocupació pública (igualtat, publicitat, mèrit, capacitat, transparència) a fi de protegir, així mateix, el dret a una ocupació de qualitat, com també que s'incoara un expedient de responsabilitat per la seua gestió.

D'altra banda, cal ressenyar la queixa núm. 2102319, d'un ciutadà que acudia al Síndic perquè no estava d'acord amb la seua avaluació en la segona prova d'oposicions a professorat d'Educació Secundària de la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport.

En la nostra [Resolució de consideracions](#) de 15/09/2021 recomanàrem a la Conselleria que revisara els seus procediments selectius per a assegurar l'adequada justificació de l'actuació dels òrgans de selecció quan les persones aspirants presenten reclamacions. La conclusió d'aquesta queixa es troba continguda en la [Resolució de tancament](#), de 29/10/2021.

3.8 Medi ambient

El regidor de Medi Ambient de l'Ajuntament d'Orihuela va presentar un escrit, que tramitàrem com a queixa núm. 2101522, en el qual manifestava que en el Lloc d'Interès Comunitari (LIC) Sierra d'Orihuela s'estava produint una gran expansió d'espècies invasores, nocives tant per a l'ésser humà com per a la fauna i flora silvestre, sense que la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica hi haguera realitzat cap intervenció.

Una vegada admesa la queixa, ens dirigírem a la Conselleria esmentada per a sol·licitar que ens informara sobre si estava prevista alguna intervenció de control i d'erradicació d'espècies invasores en el LIC serra d'Orihuela i, si escau, del termini per a executar-la.

La Conselleria ens va remetre un informe sobre les actuacions realitzades en els últims anys, dirigides a controlar i erradicar diverses espècies invasores, especialment la *Cylindropuntia pallida* (cactus d'Arizona), i ens va manifestar les dificultats que presenta aquesta, per la qual cosa concloïa 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.

L'interessat ens va manifestar en les seues al·legacions a l'informe el seu complet desacord amb els plantejaments de la Conselleria i indicava 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.

Davant de la informació remesa i de les al·legacions presentades, es dedueix que en els últims anys no han existit actuacions dirigides, ni a l'erradicació de l'espècie, ni tan sols al control per a evitar la seua expansió. Això significa que la Conselleria ha actuat en contra dels criteris fixats en les normes i en els seus propis estudis, i ha incomplert les seues obligacions imposades per la legislació europea i estatal en matèria de conservació d'hàbitats i regeneració de zones degradades, que estableixen el deure de les administracions competents de control i/o erradicació d'espècies invasores.

Per això, aquesta institució va dictar la [Resolució de consideracions](#) de 09/12/2021, en la qual recomanava a la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural Emergència Climàtica i Transició Ecològica que, fent ús de les seues competències en matèria d'espais naturals protegits, adoptara les mesures necessàries per al control de l'espècie invasora *Cylindropuntia pallida* en el LIC serra d'Orihuela, d'acord amb els criteris tècnics que es fixaren.

La Conselleria va acceptar la nostra recomanació i ens va informar que la Direcció General de Medi Natural i Avaluació Ambiental tenia previst redactar un projecte en el qual pressupostarà una quantitat destinada a l'estudi de la situació de la *Cylindropuntia pallida* en els diversos espais de la XARXA Natura 2000 —que inclou el LIC d'Orihuela—

i de les diverses alternatives tècniques per al seu control i/o erradicació, segons cada situació, com també a l'execució de les diferents alternatives plantejades, a través de brigades contractades a aquest efecte.

Igualment ens va comunicar que està estudiant la possibilitat de programar actuacions conjuntes amb les entitats locals dels municipis afectats, i fins i tot preveure una línia d'ajudes.

Davant de l'acceptació de la recomanació emesa, el Síndic va tancar la queixa el 24/01/2022.

Queixa d'ofici 2/2021 (núm. 2100121). Demora en la resolució i l'abonament d'ajudes en matèria d'agricultura per danys causats per la DANA del setembre del 2019

El 15/01/2021 el Síndic de Greuges va iniciar una queixa d'ofici per la demora que acumulava la resolució de les ajudes urgents convocades per la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica per a pal·liar els danys produïts en les explotacions agràries, causats per la DANA de setembre de 2019.

Aquestes ajudes s'havien convocat a través del Decret 29/2020, de 28 de febrer. Posteriorment, aquest Decret va ser modificat mitjançant el Decret 64/2020, de 22 de maig, del Consell.

En el moment d'incoar-se la queixa d'ofici, i malgrat el temps transcorregut des de l'aprovació dels anteriors decrets, les ajudes convocades no havien sigut resoltes ni tampoc, en conseqüència, abonades a les persones afectades per la referida DANA.

En la seua [Resolució de consideracions](#) de 05/05/2021 el Síndic de Greuges va recomanar a la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica que adoptara les mesures organitzatives (reforços personals, mitjans tècnics, etc.) que resultaren necessàries per a tramitar les sol·licituds derivades de l'aprovació del decret de referència i aconseguir, amb això, la ràpida resolució (si no s'haguera produït ja) i l'abonament, en els casos que corresponga, de les ajudes que se'n deriven.

Aquesta institució destacava que l'aprovació d'ajudes per a pal·liar greus desperfectes, com són els causats per la DANA del 2019 en les explotacions agràries, ha de ser, lògicament, valorada de manera positiva. Però, si no van acompanyades del disseny de procediments eficaços, aptes per a resoldre i abonar les ajudes en un temps adequat, la seua capacitat per a resoldre els problemes pels quals es creen és limitada, i tendeixen a generar en els afectats una sensació de frustració que s'afegeix als problemes que ja suporten pels danys experimentats.

El Síndic va tancar la queixa el 17/09/2021, després que la Conselleria d'Agricultura, Desenvolupament Rural, Emergència Climàtica i Transició Ecològica informara de les mesures adoptades per a donar impuls als expedients de referència i exposara els avanços efectuats en la gestió i resolució de les sol·licituds d'ajuda i les previsions per a aconseguir la finalització d'aquelles que es trobaven pendents.

3.9 Hisenda

Un ciutadà va plantejar la queixa núm. 2001923 al Síndic pel fet que, després del traspàs de recaptació de la contribució urbana d'Almenara l'any 2019, la Diputació de Castelló li va girar un IBI urbà d'un terreny propietat seua, catalogat com a sòl no urbanitzable litoral, exempt del pagament de l'IBI. L'interessat assenyalava que havia comunicat aquesta anomalia a l'Ajuntament d'Almenara, el qual al seu torn el va traslladar a la Diputació de Castelló, que el va informar en el sentit que no era problema de la seua competència i que havia de comunicar-ho al Cadastre. Quan es va dirigir al Cadastre fou informat que havia de dirigir-se a l'Ajuntament, perquè és la institució que podia eximir-lo del pagament d'aquest impost.

En la tramitació de la queixa el defensor va posar de rellevància que el ciutadà acudia al Síndic per a intentar solucionar un problema en el qual estaven implicades tres administracions, una local (Ajuntament d'Almenara), una altra provincial (Diputació de Castelló) i una última estatal (Direcció General del Cadastre, dependent del Ministeri d'Hisenda).

El marasme de resolucions contradictòries entre les diverses administracions actuant i la seua descoordinació, perquè es van donar trasllats d'expedients entre aquestes que després no es van tramitar adequadament i dels quals hi ha constància en els registres competents, anava en detriment del ciutadà que no sabia a quina administració s'havia de dirigir per a fer valdre els seus drets.

Després d'analitzar l'assumpte i rebre els informes pertinents, el Síndic va dictar la [Resolució de consideracions](#) el 24/05/2021 i recomanà a l'Ajuntament d'Almenara que instara un procediment d'esmena de discrepàncies davant de la Direcció General del Cadastre perquè modificara la qualificació urbanística de la parcel·la propietat del promotor de la queixa i que, mentre es tramitava aquest procediment, comunicara al Servei de Gestió, Inspecció i Recaptació de la Diputació de Castelló que s'abstinguera de girar nous rebuts d'IBI a l'interessat.

Aquesta institució va tancar la queixa el 30/08/2021 per acceptació íntegra de la nostra resolució.

D'altra banda, l'autonomia financera dels ajuntaments per a reduir la pressió fiscal als comerços, a causa de la crisi derivada de la pandèmia de la COVID-19, també s'ha tractat en algunes queixes presentades al Síndic per la ciutadania.

Aquest és el cas d'una ciutadana que es mostrava contrària a l'abonament de la taxa de fons a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig durant el temps en què el local comercial que regentava no havia pogut exercir la seua activitat pel tancament dels establiments, com a conseqüència de la declaració de l'estat d'alarma el 14 de març de 2020.

En la [Resolució de consideracions de la queixa núm. 2002808](#) de 03/06/2021 suggerirem a l'Ajuntament de Sant Vicent del Raspeig que tinguera en consideració la greu crisi econòmica i social existent després de la pandèmia i, en virtut de l'autonomia financera de la qual gaudeix en la gestió dels tributs que li són propis, adoptara mesures tributàries per a reduir la pressió sobre els contribuents que, com la mercantil representada per la promotora de la queixa, va resultar afectada directament pel tancament de l'establiment comercial, amb la consegüent paralització de la seua activitat, la qual cosa va esdevenir en la interrupció del servei que constituïa el fet imposable de la taxa de recollida de residus.

L'Ajuntament no va acceptar el nostre suggeriment, encara que va fer l'esforç d'instar SUMA a realitzar un estudi sobre la possibilitat de retornar la part proporcional de la taxa de fem corresponent al període de temps durant el qual no es va poder fer ús del servei de recollida.

Un altre problema que ha motivat que la ciutadania acudira al Síndic ha sigut la no devolució de taxes d'examen quan les persones afectades estigueren obligades a confinar-se per la COVID-19.

Com a exemple exposarem la queixa núm. 2100200, d'una ciutadana que indicava que el dia 18/01/2021, per indicacions de les autoritats sanitàries, va haver d'aïllar-se i posar-se en quarantena, perquè una convivent seua havia sigut ingressada per COVID-19. Per aquest motiu no va poder assistir a la convocatòria de la prova de la CIEACOVA per a l'obtenció del nivell C-2 de valencià, organitzada per l'Institut de les Llengües de la Universitat Catòlica de València. Aquestes circumstàncies van ser notificades dins de termini a l'Institut, que li va contestar que no hi havia possibilitat de devolució de la matrícula, que la prova era de convocatòria única, i a més li va remetre la qualificació de *No presentat*.

En la [Resolució de consideracions](#) de 31/05/2021 recomanàrem a la Universitat de València Sant Vicent Màrtir que donara solució al problema plantejat per la promotora de la queixa i acceptara qualsevol de les tres opcions proposades per ella mateixa: que es realitzara una convocatòria extraordinària, atès que la mateixa entitat reconeix que hi ha més estudiants en el mateix cas; que es reservaren els drets d'examen abonats per a una pròxima convocatòria; o, a falta de totes dues opcions, que es retornaren íntegrament les taxes abonades.

La queixa es va tancar el 13/07/2021 per acceptació expressa de la citada resolució.

Així mateix, cal ressenyar la queixa núm. 2100902, d'un ciutadà que es va matricular en l'Escola Oficial d'Idiomes de Sagunt l'any 2020 per a realitzar la prova de certificació del B1 d'anglès. Quan es va publicar la llista de la convocatòria no hi figurava ni com a admés ni com a no admés, per la qual cosa no va poder examinar-se. L'interessat va acudir al Síndic i manifestà que el 21/09/2020 s'havia dirigit a l'Agència Tributària Valenciana (ATV) per reclamar les taxes per import de 92,78 € i, fins hui, no havia obtingut resposta.

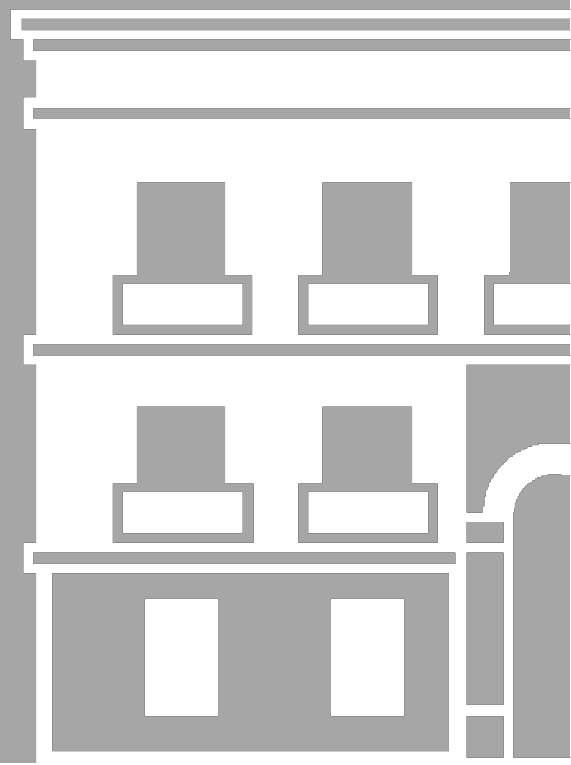
El Síndic va dictar la [Resolució de consideracions](#), de 10/11/2021, i recomanà a la Conselleria d'Educació, Cultura i Esport que, tenint en compte el dilatat període de temps transcorregut des de la presentació de l'escrit en què sol·licitava la devolució d'ingressos indeguts, de manera urgent el resolguera expressament.

La Conselleria no va acceptar la nostra recomanació i tancàrem la queixa en esgotar-se les nostres facultats d'actuació.

Annex

1

**Comptes anuals del
Síndic de Greuges de
l'exercici 2021**



Annex 1

Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

En aquest annex es reproduïx el text dels *Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021*, presentats pel secretari general de la institució, sotmesos a la consideració de la Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges de 23/03/2020, i aprovats i certificats en aquella mateixa data.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021



SÍNDIC DE GREUGES

COMPTES ANUALS DE L'EXERCICI 2021



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

De conformitat amb la normativa pressupostària i de règim econòmic de les Corts Valencianes, com també, de conformitat amb l'Ordre 15/2019, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic, per la qual es dicten instruccions per a l'aplicació del que es disposa en la disposició transitòria única de l'Ordre 8/2017, d'1 de setembre, de la Conselleria d'Hisenda i Model Econòmic i l'Ordre EHA/1037/2010, de 13 d'abril, per la qual s'aprova el Pla General de Comptabilitat Pública, el contingut dels comptes anuals del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana de l'exercici 2021 és el següent:

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



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

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



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

1. BALANÇ

ACTIU	2021	2020	PASSIU	2021	2020
A) ACTIU NO CORRENT	5.550.361,68	5.565.950,63	A) PATRIMONI NET	6.063.115,03	6.128.627,63
I. Immobilitzat intangible	53.438,45	30.458,80	I. Patrimoni aportat	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversió en recerca i desenvolupament	0,00	0,00	II. Patrimoni generat	-5.542.706,02	-5.477.193,42
2. Propietat industrial i intel·lectual	0,00	0,00	1. Resultats d'exercicis anteriors	-5.472.625,43	-5.322.379,08
3. Aplicacions informàtiques	0,00	0,00	2. Resultats de l'exercici	-70.080,59	-154.814,34
5. Un altre Immobilitzat intangible	53.438,45	30.458,80	B) PASSIU NO CORRENT	0,00	0,00
II. Immobilitzat material	5.496.923,23	5.535.491,83	I. Provisions a llarg termini	0,00	0,00
1. Terrenys	0,00	0,00	C) PASSIU CORRENT	389.516,71	570.028,67
2. Construccions	5.231.949,52	4.959.276,22	II. Deutes a curt termini	142.185,51	274.379,24
4. Béns del patrimoni històric	0,00	0,00	2. Deute amb entitats de crèdit	0,00	265.505,00
5. Un altre immobilitzat material	264.973,71	576.215,61	4. Altres deutes	142.185,51	8.874,24
6. Immobilitzat en curs i bestretes	0,00	0,00	IV. Creditors i altres comptes a pagar	247.331,20	295.649,43
V. Inversions financeres a llarg termini	0,00	0,00	1. Creditors per operacions de gestió	45.931,16	87.949,88
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00	2. Altres comptes a pagar	0,00	0,00
4. Altres inversions financeres	0,00	0,00	3. Administracions públiques	201.400,04	207.699,55
C) ACTIU CORRENT	902.270,06	1.132.705,67			
III. Deutors i altres comptes a cobrar	0,00	637.744,13			
1. Deutors per operacions de gestió	0,00	637.744,13			
2. Altres comptes a cobrar	0,00	0,00			
V. Inversions financeres a curt termini	0,00	0,00			
2. Crèdits i valors representatius de deute	0,00	0,00			
VI. Ajustos per periodificació	24.044,56	43.519,96			
VII. Efectiu i altres actius líquids equivalents	878.225,50	451.411,58			
2. Tresoreria	878.225,50	451.411,58			
TOTAL ACTIU	6.452.631,74	6.698.656,30	TOTAL PASSIU	6.452.631,74	6.698.656,30

2. COMPTE DE RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

	2021	2020
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

c) Altres ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	3.317.697,51	3.714.050,00
a) De l'exercici	3.317.697,51	3.714.050,00
a.1) Subvencions rebudes per a finançar despeses de l'exercici	0,00	3.714.050,00
a.2) Transferències	3.317.697,51	0,00
6. Altres ingressos de gestió ordinària	9.001,89	0,00
7. Excessos de provisions	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESSOS DE GESTIÓ ORDINÀRIA	3.326.699,40	3.714.050,00
8. Despeses de personal	-3.002.619,41	-3.001.025,38
a) Sous, salaris i assimilats	-2.476.251,88	-2.456.610,28
b) Càrregues socials	-526.367,53	-544.415,10
9. Transferències i subvencions concedides	0,00	-493.614,68
11. Altres despeses de gestió ordinària	-229.437,56	-214.801,22
a) Subministraments i serveis exteriors	-217.550,58	-210.347,01
b) Tributs	-11.886,98	-4.454,21
12. Amortització de l'immobilitzat	-163.217,21	-158.650,87
B) TOTAL DE DESPESES DE GESTIÓ ORDINÀRIA	-3.395.274,18	-3.868.092,15
I. Resultat de la gestió ordinària (desestalvi)	-68.574,78	-154.042,15
13. Deterioració de valor i resultats per alienació de l'immobilitzat no financer i actius en estat de venda	-1.477,81	0,00
b) Baixes i alienacions	-1.477,81	0,00
14. Altres partides no ordinàries	0,00	0,00
b) Despeses	0,00	0,00
II. Resultat de les operacions no financeres	-70.052,59	-154.042,15
16. Despeses financeres	-28,00	-772,19
b) Altres	-28,00	-772,19
III. Resultat de les operacions financeres	-28,00	-772,19
IV. Resultat net de l'exercici (desestalvi)	-70.080,59	-154.814,34

3. ESTAT DE CANVIS EN EL PATRIMONI NET



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

3.1. Estat total de canvis del Patrimoni Net

	I. Patrimoni	II. Patrimoni generat	III. Ajustos per canvis de valor	IV. Altres increments patrimonials	Total
A. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N-1	11.605.821,05	-5.477.193,42	0,00	0,00	6.128.627,63
B. AJUSTOS PER CANVIS DE CRITERIS COMPTABLES I CORRECCIÓ D'ERRORS	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONI NET INICIAL AJUSTAT DE L'EXERCICI N (A+B)	11.605.821,05	-5.477.193,42	0,00	0,00	6.128.627,63
D. VARIACIONS DEL PATRIMONI NET EXERCICI N					
1. Ingressos i despeses reconegudes en l'exercici	0,00	-70.080,59	0,00	0,00	-70.080,59
2. Operacions amb l'entitat o les entitats propietàries	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Altres variacions del patrimoni net	0,00	4.567,99	0,00	0,00	4.567,99
E. PATRIMONI NET AL FINAL DE L'EXERCICI N (C+D)	11.605.821,05	-5.542.706,02	0,00	0,00	6.063.115,03

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

3.2. Estat d'ingressos i despeses reconegudes

	2021	2020
--	------	------



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

I. Resultat econòmic patrimonial	-70.080,59	-154.814,34
II. Ingressos i despeses reconegudes directament en el patrimoni net:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
1.1 Ingressos	0,00	0,00
1.2 Despeses	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
2.1 Ingressos	0,00	0,00
2.2 Despeses	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Ingressos	0,00	0,00
3.2 Despeses	0,00	0,00
4. Altres increments patrimonials	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferències al compte del resultat econòmic patrimonial o al valor inicial de la partida coberta:		
1. Immobilitzat no financer	0,00	0,00
2. Actius i passius financers	0,00	0,00
3. Cobertures comptables	0,00	0,00
3.1 Imports transferits al compte del resultat econòmic patrimonial	0,00	0,00
3.2 Imports transferits al valor inicial de la partida coberta	0,00	0,00
4. Altres increments patrimonials	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingressos i despeses reconegudes (I + II + III)	-70.080,59	-154.814,34

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



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

No escau.

4. ESTAT DE FLUXOS D'EFFECTIU

CONCEPTES	2021	2020
I. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS DE GESTIÓ		
A) Cobraments:	5.823.924,06	7.167.882,97
1. Ingressos tributaris	0,00	0,00
2. Transferències i subvencions rebudes	3.955.461,64	3.535.965,06
3. Vendes netes i prestacions de serveis	0,00	0,00
4. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
5. Interessos i dividendes cobrats	0,00	0,00
6. Altres cobraments	1.868.462,42	3.631.917,91
B) Pagaments:	5.385.863,33	7.055.500,14
7. Despeses de personal	3.027.193,28	3.019.586,71
8. Transferències i subvencions concedides	0,00	493.614,68
9. Aprovisionaments	0,00	0,00
10. Altres despeses de gestió	227.377,01	217.543,25
11. Gestió de recursos recaptats per compte d'altres ens	0,00	0,00
12. Interessos pagats	28,00	772,19
13. Altres pagaments	2.131.265,04	3.323.983,31
Fluxos nets d'efectiu per activitats de gestió (+A-B)	438.060,73	112.382,83
II. FLUXOS D'EFFECTIU DE LES ACTIVITATS D'INVERSIÓ		
C) Cobraments:	0,00	0,00
1. Venda d'inversions reals	0,00	0,00
2. Venda d'actius financers	0,00	0,00
3. Altres cobraments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
D) Pagaments:	76.266,61	47.082,63
4. Compra d'inversions reals	76.266,61	47.082,63
5. Compra d'actius financers	0,00	0,00
6. Altres pagaments de les activitats d'inversió	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu per activitats d'inversió (+C-D)	-76.266,61	-47.082,63



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

III. FLUXOS D'EFECTIU DE LES ACTIVITATS DE FINANÇAMENT	2021	2020
E) Augments en el patrimoni:	0,00	0,00
1. Aportacions de l'entitat o les entitats propietàries.	0,00	0,00
F) Pagaments a l'entitat o entitats propietàries:	0,00	0,00
2. Devolució d'aportacions i repartiment de resultats a l'entitat o les entitats propietàries	0,00	0,00
G) Cobraments per emissió de passius financers:	65.213,94	96,00
3. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
4. Préstecs rebuts	0,00	0,00
5. Altres deutes.	65.213,94	96,00
H) Pagaments per reemborsaments de passius financers:	194,14	294,75
6. Obligacions i altres valors negociables	0,00	0,00
7. Préstecs rebuts	0,00	0,00
8. Altres deutes	194,14	294,75
Fluxos nets d'efectiu per activitats de finançament (+E-F+G-H)	65.019,80	-198,75
IV. FLUXOS D'EFECTIU PENDENTS DE CLASSIFICACIÓ		
I) Cobraments pendents d'aplicació	0,00	0,00
J) Pagaments pendents d'aplicació	0,00	0,00
Fluxos nets d'efectiu pendents de classificació (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTE DE LES VARIACIONS DELS TIPUS DE CANVI	0,00	0,00
VI. INCREMENTE/DISMINUCIÓ NETA DE L'EFECTIU I ACTIUS LÍQUIDS EQUIVALENTS A L'EFECTIU (I+II+III+IV+V)	426.813,92	65.101,45
Efectiu i actius líquids equivalents a l'inici de l'exercici	451.411,58	386.310,13
Efectiu i actius líquids equivalents al final de l'exercici	878.225,50	451.411,58

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

5. ESTAT DE LIQUIDACIÓ DEL PRESSUPOST

5.1. Liquidació del pressupost de despeses



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT A 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 10001	Retribucions bàsiques alts càrrecs	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. Alts càrrecs	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	Altres remuneracions d'alts càrrecs. Endarreriments	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 11001	Retribucions bàsiques 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	Altres remuneracions personal eventual	6.455,00	0,00	6.455,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.455,00
111 12006	Triennis	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	Altres. Endarreriments funcionaris	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 15101	Gratificacions	5.100,00	0,00	5.100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.100,00
111 15102	Festivitat	1.500,00	0,00	1.500,00	211,00	211,00	211,00	0,00	1.289,00
111 16001	Seguretat 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	Altres règims de previsió	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 16201	Formació i perfeccionament de personal	2.000,00	0,00	2.000,00	630,53	630,53	630,53	0,00	1.369,47
111 16204	Acció 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	Assegurances	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	Millores complement. de prestacions 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	Altres despeses socials	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 20201	Arrendam. d'edificis i altres construccions	4.500,00	0,00	4.500,00	3.320,40	3.320,40	3.320,40	0,00	1.179,60
111 20301	Arrendament maquinària	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
111 20401	Arrendament de material de transport	10.165,00	0,00	10.165,00	7.548,85	7.548,85	7.548,85	0,00	2.616,15
111 20501	Arrendament de mobiliari i estris	1.500,00	376,90	1.876,90	1.281,46	1.281,46	1.281,46	0,00	595,44
111 20801	Arrendament d'altre immobilitzat 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	Reparació i conserv. edificis administratius	8.500,00	0,00	8.500,00	974,05	974,05	974,05	0,00	7.525,95
111 21301	Reparació i conserv. maquinària	6.630,00	0,00	6.630,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.630,00
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	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	Reparació i conserv. elements de transport	1.000,00	0,00	1.000,00	76,49	76,49	76,49	0,00	923,51
111 21501	Reparació i conserv. mobiliari i estris	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 21601	Reparació i conserv. equips processos 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	Reparació i conserv. altre immobilitzat material	1.000,00	0,00	1.000,00	63,53	63,53	63,53	0,00	936,47
111 22001	Material d'oficina. Ordinari no inventariable	11.000,00	0,00	11.000,00	889,21	889,21	889,21	0,00	10.110,79
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	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 informàtic 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	Enquadernacions	4.000,00	0,00	4.000,00	353,60	353,60	353,60	0,00	3.646,40
111 22009	Altres material d'oficina	1.000,00	0,00	1.000,00	52,51	52,51	52,51	0,00	947,49

DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS	PAGAMENTS
------------	------------------------	-----------



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS	DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUDES NETES		OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT A 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
111 22101	Subministraments energia elèctrica	20.000,00	0,00	20.000,00	11.500,72	11.500,72	10.727,74	772,98	8.499,28
111 22102	Subministraments aigua	2.000,00	0,00	2.000,00	1.045,13	1.045,13	1.045,13	0,00	954,87
111 22104	Subministraments combustible	10.000,00	-5.000,00	5.000,00	633,00	633,00	633,00	0,00	4.367,00
111 22105	Subministraments vestuari	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 22199	Subministraments altres	8.000,00	0,00	8.000,00	778,48	778,48	778,48	0,00	7.221,52
111 22201	Comunicacions. Telefòniques	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	Comunicacions. Postals i telegràfiques	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	Urgències	1.600,00	0,00	1.600,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.600,00
111 22299	Comunicacions. Altres	4.500,00	0,00	4.500,00	178,93	178,93	178,93	0,00	4.321,07
111 22402	Primes d'assegurances. Edificis i altres construccions	6.000,00	0,00	6.000,00	4.228,63	4.228,63	4.228,63	0,00	1.771,37
111 22403	Primes d'assegurances. Maquinària, instal·lacions i utilitatge	1.500,00	0,00	1.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.500,00
111 22404	Primes d'assegurances. Elements de transport	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	500,00
111 22503	Tributs	6.000,00	0,00	6.000,00	11.886,98	11.886,98	11.886,98	0,00	-5.886,98
111 22601	Despeses. Diverses. Atenc. protocol·laries i repres.	7.000,00	0,00	7.000,00	978,50	978,50	978,50	0,00	6.021,50
111 22602	Despeses. Diverses. Publicitat i propaganda	12.000,00	-5.000,00	7.000,00	169,40	169,40	169,40	0,00	6.830,60
111 22603	Despeses. Diverses. Jurídic-contenciosos	1.100,00	0,00	1.100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.100,00
111 22606	Despeses. Diverses. Reunions i conferències	15.000,00	0,00	15.000,00	7.757,52	7.757,52	7.522,40	235,12	7.242,48
111 22699	Altres despeses diverses	1.000,00	0,00	1.000,00	40,00	40,00	40,00	0,00	960,00
111 22701	Treballs realitz. per altres emp. Neteja i higiene	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	Treballs realitz. per altres emp. Seguretat	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	Treballs realitz. per altres empr. Estudis i treballs	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	Altres estudis i treballs	12.000,00	0,00	12.000,00	8.709,84	8.709,84	7.984,02	725,82	3.290,16
111 23001	Dietes	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	Locomoció	15.000,00	0,00	15.000,00	428,56	428,56	428,56	0,00	14.571,44
111 23301	Altres indemnitzacions	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.000,00
111 24001	Despeses d'edició i distribució de public. instit.	8.000,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00
111 35901	Altres despeses financeres	5.000,00	0,00	5.000,00	28,00	28,00	28,00	0,00	4.972,00
111 48001	A famílies. Premis, beques i pens a l'estudi.	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00
111 62202	Edificis i altres construccions administratius.	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00
111 62301	Maquinària	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.000,00
111 62302	Instal·lacions	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 transport	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	0,00	0,00	200,00
111 62501	Mobiliari i estris	4.000,00	0,00	4.000,00	959,03	959,03	959,03	0,00	3.040,97
111 62601	Equips per a processos d'informació	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	Altres immobilitzat material. Llibres	2.500,00	0,00	2.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.500,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS PRESSUPOSTARIS			DESPESES COMPROMESSES	OBLIGAC. RECONEGUTS NETES	PAGAMENTS	OBLIGAC. PENDENTS DE PAGAMENT A 31/12	ROMANENTS DE CRÈDIT
		INICIALS	MODIFICAC.	DEFINITIUS					
111 62802	Altres immobilitzat 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	Immobilitzat immaterial	4.000,00	18.150,00	22.150,00	34.745,18	34.745,18	6.770,37	27.974,81	-12.593,18
111 84101	Fiances i depòsits	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00	0,00	60,00
TOTAL GENERAL		3.714.050,00	145.821,70	3.859.871,70	3.375.210,13	3.356.586,29	3.257.193,93	99.392,36	503.285,41

5.2. Liquidació del pressupost d'ingressos

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	PREVISIONS PRESSUPOSTÀRIES			DRETS RECONEGUTS	DRETS ANUL·LATS	DRETS CANCEL·LATS	DRETS RECONEGUTS NETS	RECAPTACIÓ NETA	DRETS PENDENTS DE COBRAMENT A 31 DE DESEMBRE	EXCÉS/ DEFECTE PREVISIÓ
		INICIALS	MODIFICACIONS	DEFINITIVES							
39100	Altres ingressos. Rec. eventuais	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	Transferències corrents	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. per a finançament d'incorporacions	0,00	115.981,70	115.981,70	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-115.981,70
Total General:		3.714.050,00	145.821,70	3.859.871,70	3.752.891,89	426.192,49	0,00	3.326.699,40	3.326.699,40	0,00	-533.172,30

Mitjançant Acord del Consell d'11 de juny de 2021, es va aprovar la compensació del romanent de Tresoreria existent a 31 de desembre de 2020 per import de 426.202,49 euros, la devolució dels quals s'ha comptabilitzat mitjançant l'anul·lació de drets reconeguts, 426.192,49 euros corresponents a l'exercici 2021, com es reflecteix en el present quadre, i 10 euros corresponents a l'exercici 2020, com es reflecteix en el pressupost tancat d'ingressos del quadre 6.23.2., de manera que es van regularitzar, al tancament de l'exercici, els comptes 4330 i 4340 respectivament.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

5.3. Resultat pressupostari

CONCEPTOS	DRETS RECONEGUTS NETS	OBLIGACIONS RECONEGUDES NETES	AJUSTOS	RESULTAT PRESSUPOSTARI
a) Operacions corrents	3.326.699,40	3.212.028,21		114.671,19
b) Operacions de capital	0,00	144.558,08		-144.558,08
c) Operacions comercials	0,00	0,00		0,00
1. Total operacions no financeres (a+b+c)	3.326.699,40	3.356.586,29		-29.886,89
d) Actius financers	0,00	0,00		0,00
e) Passius financers	0,00	0,00		0,00
2. Total operacions financeres (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTAT PRESSUPOSTARI DE L'EXERCICI (I=1+2)	3.326.699,40	3.356.586,29		-29.886,89
<u>AJUSTOS</u>				
3. Crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria no afectat			106.631,34	
4. Desviacions de finançament negatives de l'exercici			0,00	
5. Desviacions de finançament positives de l'exercici			0,00	
II. TOTAL AJUSTOS (II=3+4+5)			106.631,34	
RESULTAT PRESSUPOSTARI AJUSTAT (I+II)				76.744,45

El resultat pressupostari de l'exercici s'incrementa en 106.631,34 euros pels crèdits gastats finançats amb romanent de tresoreria, el que dona un resultat pressupostari ajustat de 76.744,45 euros.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

6. MEMÒRIA**6.1. Organització i activitat**

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

La institució va ser creada i regulada a través de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges, si bé durant aquest exercici va entrar en vigor la nova llei del Síndic de Greuges, Llei 2/2021, de 26 de març, (DOGV Núm. 9052 de 31.03.21). La figura del Síndic de Greuges té un doble valor en el marc del model valencià d'autogovern. D'una banda, està comissionada per les Corts Valencianes per a vetlar per la defensa dels drets i llibertats dels valencians i les valencianes, i en conseqüència exerceix una funció primordial en el nostre estat social i democràtic de dret. D'una altra banda, com a institució de rang estatutari integrada en la Generalitat, és part essencial del sistema a través del qual el poble valencià fa efectiva la seua autonomia política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és una institució de caràcter públic, la persona titular del qual és l'alta comissionada de les Corts Valencianes, designada per aquestes, que exerceix les seues atribucions amb plena autonomia orgànica i completa independència funcional per a garantir la seua objectivitat, imparcialitat i independència.

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

- La Llei 11/1988, del Síndic de Greuges, des de principi de l'exercici fins a l'entrada en vigor de la nova Llei 2/2021, de 26 de març.
- El Reglament d'Organització i Funcionament del Síndic de Greuges.

La nova norma rectora ha comportat l'expansió de l'àmbit d'actuació del Síndic de manera notable.

La determinació legal d'àmbits d'actuació preferent i prioritària davant de la detecció de persones o col·lectius en situacions de risc d'exclusió, d'especial vulnerabilitat o discriminació per qualsevol condició o circumstància a les quals es refereix l'art. 14 de la Constitució. La seua configuració com a defensor de la igualtat de gènere, que ha de vetlar especialment pel compliment de les normes i les mesures necessàries per a garantir la igualtat de tracte i d'oportunitats entre dones i homes, atendre de manera especial les situacions de discriminació o desigualtat que es produeixen per raó de gènere i vigilar que el principi d'igualtat entre dones i homes estiga present de manera transversal en tots els àmbits de les polítiques públiques i en l'actuació de tots els poders públics, i per a això haurà de mantindre una interlocució directa i habitual amb entitats i organitzacions que disposen d'informació i coneixen la realitat dels contextos socials on es produïsquen.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

El Síndic de Greuges s'integra en el pressupost de la Generalitat com a:
 Secció 01-Les Corts Valencianes-
 Servei 02 -Síndic de Greuges-
 Programa 111.50 -Defensa dels drets fonamentals dels ciutadans-.

L'activitat realitzada pel Síndic de Greuges durant l'any 2021 es troba recollida en l'informe anual corresponent, del qual es donarà compte a les Corts Valencianes, d'acord amb que es disposa en l'article 51 de la llei que ens regula.

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

No està prevista en aquesta institució.

6.3. Bases de presentació dels comptes

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

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

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

- claredat
- rellevància,
- fiabilitat i
- comparabilitat.

La comptabilitat de l'entitat s'ha de desenvolupar aplicant els principis comptables de caràcter econòmic patrimonial que s'indiquen a continuació:

- Principis de caràcter econòmic patrimonial:
 - a) Gestió continuada
 - b) Meritació



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

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

El Síndic de Greuges, les Corts Valencianes i la resta d'institucions recollides en l'art. 20.3 de l'Estatut d'Autonomia, conformement a la redacció que li va donar la Llei orgànica 1/2006, de 10 d'abril, de reforma de la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, constitueixen la Generalitat i en formen part integral.

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

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

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

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

- Gestió pressupostària completament independent de l'administració de la Generalitat.
 - Totes aquestes institucions constitueixen seccions independents del pressupost de la Generalitat, llevat del Síndic de Greuges que forma part de la Secció 01 de les Corts Valencianes.
 - Tenen un tractament diferenciat dels romanents de crèdit (disposició addicional primera-u de la Llei de pressupostos de la Generalitat). A diferència del que s'estableix en l'article 45.1 de la Llei de la Generalitat d'Hisenda Pública (LGHP) per als pressupostos d'altres seccions del pressupost de la Generalitat, aquestes institucions podran incorporar els romanents a exercicis futurs.
- Si bé, cal destacar, que La Llei 8/2021, de 30 de desembre, de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2022, ha introduït un apartat quart en la seua disposició addicional primera que disposa literalment "El règim d'incorporació de romanents del Síndic de Greuges s'ha de



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

regir pel que es disposa en l'article 89 de la Llei 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana" com veurem en el punt 6.23.1.4.

- Les dotacions pressupostàries d'aquestes seccions són lliurades mensualment per la Tresoreria de la Generalitat, per dotzenes parts, a nom d'aquestes, i no estaran subjectes a justificació (disposició addicional primera-dos de la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2021).
- El Síndic de Greuges ha de retre comptes a les Corts Valencianes.

Totes aquestes característiques distintives aconsellen elaborar de manera individual els comptes anuals d'aquesta institució en nom de la màxima transparència informativa.

6.4. Normes de reconeixement i valoració

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

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

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

6.5. Immobilitzat material

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONS	5.349.871,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	5.231.949,52
214	MAQ. I UTILLATGE	11.763,84	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.242,41	8.521,43
215	INSTAL·LACIONS TÈCNIQUES	74.292,64	31.639,56	0,00	6.940,55	0,00	0,00	12.031,54	86.960,11
216	MOBILIARI	10.152,72	959,03	0,00	0,00	0,00	0,00	2.159,47	8.952,28
217	EQU. PROCESSOS INFORMAC.	133.999,92	75.738,50	0,00	44.318,26	0,00	0,00	14.942,79	150.477,37
219	ALTRE IMMOBILITZAT MATER.	12.786,74	1.475,48	0,00	2.243,67	0,00	0,00	1.956,03	10.062,52
TOTAL GENERAL		5.592.866,99	109.812,57	0,00	53.502,48	0,00	0,00	152.253,85	5.496.923,23



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

Amortitzacions

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

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

Immobilitzat

El principal element de l'immobilitzat està constituït per la seu del Síndic de Greuges, formada per dos edificis, un situat al carrer Pascual Blasco, 1 i l'altre al carrer Cid, 4, de la ciutat d'Alacant. L'afectació a les Corts Valencianes del primer va ser acordada per Ordre de la Conselleria d'Economia i Hisenda de 17 de novembre de 1993 i la del carrer Cid per Ordre de data 22 de juny de 1995.

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

Aquesta institució segueix sense disposar d'un registre actualitzat que reculla la valoració de l'immoble, únicament disposa del que va ser facilitat al moment oportú per la Direcció General de Patrimoni com l'únic valor que disposaven d'aquest.

6.6. Inversions immobiliàries

No n'hi ha.

6.7. Immobilitzat intangible

COMPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO INICIAL	ENTRADES O DOTACIONS	AUGMENTS O TRASPASSOS	EIXIDES O BAIXES	DISMINUCIONS O TRASPÀS	CORRECCIONS VALORATIVES NETES PER DETERIORACIÓ DE L'EXERCICI	AMORTITZACIÓ DE L'EXERCICI	SALDO FINAL
2090	ALTRE IMMOBIL. INTANGIBLE	33.762,01	34.745,18	0,00	4.105,38	0,00	0,00	10.963,36	53.438,45
TOTAL GENERAL		33.762,01	34.745,18	0,00	4.105,38	0,00	0,00	10.963,36	53.438,45

Apartats 6.8 a 6. 13, 6.15, 6.17 i 6.19

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



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

6.14. Transferències, subvencions. Altres ingressos i despeses

El principal recurs financer del Síndic de Greuges està constituït pels fons transferits per la Tresoreria de la Generalitat inclosos en les corresponents lleis anuals de pressupostos de la Generalitat. D'acord amb el que es disposa en la norma de reconeixement i valoració 18 del Pla General de Comptabilitat Pública, aquests fons han sigut considerats com a transferències en estar destinats a finançar operacions o activitats no singularitzades.

6.16. Informació sobre medi ambient

La nova forma de treball adoptada després de la pandèmia, en què la majoria d'expedients es porten de manera electrònica, ha implicat un estalvi considerable de consum de paper, tòner i del manteniment de les fotocopiadores.

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

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

S'han eliminat els gots i recipients de plàstic i s'han substituït per d'altres reutilitzables.

En la compra de nous equips informàtics es té en compte el seu consum energètic.

6.18. Presentació per activitats del compte de resultat econòmic patrimonial

No escau el seu desglossament perquè la totalitat de la despesa correspon al programa "drets fonamentals dels ciutadans" inclòs dins de la secció 01 de les Corts Valencianes.

6.20. Operacions no pressupostàries de tresoreria

1. Deutors

No hi ha deutors pendents de cobrament a 31 de desembre de 2021.

2. Creditors



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

CONCEPTE	DESCRIPCIÓ	SALDO A 1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL	PAGAMENTS REALITZATS EN L'EXERCICI	TOTAL CREDITORS	CÀRRECS REALITZATS EN L'EXERCICI	CREDITORS PENDENTS PAGAMENT EL 31/12
4751 - 20001	H.P.CREDITOR PER RETENCIONS PRACTICA.	198.207,18	0,00	688.058,69	886.265,87	693.800,21	192.465,66
4752 - 20004	HISENDA PÚBLICA CREDITORS PER DR. PASSIUS	176,14	0,00	1.244,04	1.420,18	1.242,46	177,72
4760 - 20030	SEGURETAT 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	DEUTES A C.T. AMB ENTITATS DE CRÈDIT	265.505,00	0,00	0,00	265.505,00	265.505,00	0,00
5600 - 20080	FIANCES REBUDES A C.T.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
5613 - 20140	DEPÒSITS REBUTS. CONSELLERIA	0,00	0,00	65.019,80	65.019,80	0,00	65.019,80
Total General:		473.300,55	0,00	858.750,74	1.332.051,29	1.065.535,45	266.515,84

El saldo que apareix en el compte "Depòsits rebuts. Conselleria", respon a ingressos transferits per la Generalitat en concepte del Pressupost d'aquesta institució per a l'exercici 2021 que excedeixen el Pressupost aprovat pel Síndic de Greuges, mitjançant acord de la seua Junta de Coordinació, per a aquest exercici. Aquest import queda pendent de l'acord que escaiga per a la seua compensació o devolució.

3. No hi ha partides pendents d'aplicació.

6.21. Contractació administrativa. Procediments d'adjudicació



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

TIPUS DE CONTRACTE	PROCEDIMENTS OBERTS			PROCEDIMENT RESTRINGIT			PROCEDIMENT NEGOCIAT			DIÀLEG COMPETITIU	ADJUDICACIÓ DIRECTA	ACORDS MARC		TOTAL
	MULTIPlicitat DE CRITERIS	CRITERI ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRIT. ÚNIC	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIS	CRIT. ÚNIC	TOTAL			CRITERI ÚNIC	TOTAL	
D'obres														
De subministrament												8.815,66 666,10 24.729,24 60.798,60 106,49	95.116,09	95.116,09
Patrimonials											2.776,86			2.776,86
De gestió de serveis públics														
De serveis		630,00	630,00											630,00
De concessió d'obra pública														
De col·laboració entre el sector públic i el sector privat														
De caràcter administratiu especial														
Altres (PRIVATS)														
TOTAL			630,00								2.776,86		95.116,09	98.522,95



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

6.22. Valors rebuts en depòsit

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

Durant l'exercici 2021 no s'han rebut ni s'han cancel·lat valors, continuen figurant els avals existents a 1 de gener rebuts de tercers en garantia del compliment de contractes d'anys anteriors.

6.23. Informació pressupostària

6.23.1. Pressupost corrent

1. De despeses

Capítol Econòmic	Crèdits inicials	Modificacions	Crèdits definitius	Despeses compromeses	Obligacions reconegudes	Romanents	Pagaments realitzats	Obligacions pendents a 31/12
1.- DESPESES 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 BÉNS CORRENTS I DESPESES DE FUNCIONAMENT	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.- DESPESES FINANCERES	5.000,00	0,00	5.000,00	28,00	28,00	4.972,00	28,00	0,00
4.- TRANSFERÈNCIES CORRENTS	15.000,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONS CORRENTS	3.681.790,00	14.368,70	3.696.158,70	3.229.496,49	3.212.028,21	484.130,49	3.189.705,56	22.322,65
6.- INVERSIONS REALS	32.200,00	131.453,00	163.653,00	145.713,64	144.558,08	19.094,92	67.488,37	77.069,71
TOTAL OPERACIONS DE CAPITAL	32.200,00	131.453,00	163.653,00	145.713,64	144.558,08	19.094,92	67.488,37	77.069,71
TOTAL OPERAC. NO FINANCERES	3.713.990,00	145.821,70	3.859.811,70	3.375.210,13	3.356.586,29	503.225,41	3.257.193,93	99.392,36
8.- ACTIUS FINANCERS	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
TOTAL OPERAC. FINANCERES	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	3.714.050,00	145.821,70	3.859.871,70	3.375.210,13	3.356.586,29	503.285,41	3.257.193,93	99.392,36



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

2. D'ingressos

CONCEPTE	MODIFICACIÓ DE PREVISIONS			DRETS RECONEGUTS TOTAL	NETA	CANCEL·LATS	PENDENTS A 31/12
	PREVISIONS INICIALS	MODIFICACIONS	PREVISIONS DEFINITIVES				
3. Altres ingressos	0,00	0,00	0,00	9.001,89	9.001,89	0,00	0,00
4 Transferències corrents	3.714.050,00	29.840,00	3.743.890,00	3.317.697,51	3.317.697,51	0,00	0,00
Total operacions corrents	3.714.050,00	29.840,00	3.743.890,00	3.326.699,40	3.326.699,40	0,00	0,00
Total operacions no financeres							
8 Actius financers	0,00	115.981,70	115.981,70	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cap. 8 i 9	0,00	115.981,70	115.981,70	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operacions financeres	0,00	115.981,70	115.981,70	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gen.:	3.714.050,00	145.821,70	3.859.871,70	3.326.699,40	3.326.699,40	0,00	0,00

En principi, els únics recursos financers del Síndic de Greuges són els consignats en les respectives lleis de pressupostos, lliurats mensualment per la Tresoreria de la Generalitat, i que representen pràcticament el 100% dels drets reconeguts en l'exercici 2021.

S'hi constata que no existeix cap dret pendent de cobrament a 31 de desembre de 2021.

Amb la finalitat de donar cobertura a l'increment retributiu global establert en el Reial decret llei 9/2021, de 2 de juliol, mitjançant Acord del Consell de data 2 de juliol de 2021, es van autoritzar transferències de crèdit, en concret de 29.840,00 euros per a l'aplicació en el pressupost del Síndic de Greuges de l'increment retributiu previst en el citat acord (0,9%), per la qual cosa mitjançant Acord de la Junta de Coordinació i Règim Interior de data 29 de desembre de 2021 es va modificar el pressupost d'ingressos en aquesta quantia, si bé aquest increment no s'ha aplicat al personal de la institució perquè es troba exclòs del seu àmbit d'aplicació.

3. Modificacions de crèdit



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

PARTIDA PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	CRÈDITS EXTRAORDINARIS	SUPLEMENTS DE CRÈDIT	AMPLIACIONS CRÈDIT	TRANSFERÈNCIES DE CRÈDIT		INCORPORACIONS ROMANENTS DE CRÈDIT	CRÈDITS GENERATS INGRESSOS	BAIXES PER ANUL·LACIÓ	AJUSTOS PER PRÒRROGA	TOTAL MODIFICACIONS
					POSITIVES	NEGATIVES					
111 1002	Retribucions complement. Alts càrrecs	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	3.000,00
111 11001	Retribucions bàsiques personal 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	Retribucions 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	Triennis	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	Seguretat 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	Acció 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	Assegurances	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.850,00	0,00	0,00	0,00	4.850,00
111 20501	Arrendament de mobiliari i estris	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	376,90	0,00	0,00	0,00	376,90
111 20801	Arrendament d'altre immobilitzat material	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	694,80	0,00	0,00	0,00	694,80
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 22104	Subministraments. 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	Comunicacions. Telefòniques	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.637,22	0,00	0,00	0,00	2.637,22
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-8.000,00
111 22602	Despeses diverses. Publicitat i propaganda	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-5.000,00
111 22701	Treballs realitzats per altres. Neteja	0,00	0,00	0,00	0,00	3.340,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-3.340,00
111 22707	Treballs realitzats per altres. Estudis i 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	Dietes	0,00	0,00	0,00	0,00	7.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-7.000,00
111 62302	Instal·lacions	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	Equips processos d'informació	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	74.555,50	0,00	0,00	0,00	74.555,50
111 62802	Altres immobilitzat 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	Immobilitzat immaterial	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	18.150,00	0,00	0,00	0,00	18.150,00
		0,00	0,00	0,00	47.340,00	47.340,00	115.981,70	29.840,00	0,00	0,00	145.821,70

Cal fer-hi constar que la totalitat de la incorporació de romanents de crèdit a l'exercici 2021 s'ha finançat mitjançant la incorporació de part del romanent de tresoreria existent a 31 de desembre de 2020.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

4. Romanents de crèdit

ARTICLE	DESCRIPCIÓ	ROMANENTS COMPROMESOS		ROMANENTS NO COMPROMESOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DA 1A LP	NO INCORPORABLES
10	Alts càrrecs	0,00	0,00	38.989,52	0,00
11	Personal eventual	0,00	0,00	135.912,81	0,00
12	Funcionaris	0,00	0,00	9.988,90	0,00
15	Incentius al rendiment	0,00	0,00	6.389,00	0,00
16	Quotes, prestacions i despeses socials	0,01	0,00	111.940,99	0,00
20	Arrendaments i cànon	0,00	0,00	2.406,73	0,00
21	Reparacions, manteniment i conservació	348,48	0,00	17.939,36	0,00
22	Material, subministraments i altres	17.119,79	0,00	91.276,84	0,00
23	Indemnitzacions per raó del servei	0,00	0,00	24.041,47	0,00
24	Despeses de publicacions	0,00	0,00	8.000,00	0,00
35	Interessos i altres despeses financeres	0,00	0,00	4.972,00	0,00
48	A famílies i institucions sense finalitats de lucre	0,00	0,00	15.000,00	0,00
62	Inversions noves associades al funcionament	1.155,56	0,00	17.939,36	0,00
84	Constitució de dipòsits i fiances	0,00	0,00	60,0	0,00
TOTAL		18.623,84	0,00	484.661,57	0,00

Els romanents de crèdit són crèdits pressupostaris que en finalitzar l'exercici no han arribat a la fase de contracció de l'obligació.

Tal com hem esmentat en l'apartat 6.3, la Llei de pressupostos de la Generalitat per a l'exercici 2022 ha introduït un apartat quart que es refereix expressament a la incorporació de romanents del Síndic de Greuges i es remet a l'article 89 de la Llei del Síndic, que estableix que els romanents de pressupostos anteriors s'incorporaran als mateixos capítols pressupostaris de l'exercici corrent, per la qual cosa ja no escau el seu reintegrament.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

6.23.2. Pressupostos tancats

- De despeses

Exercici 2020

APLICACIÓ PRESSUPOSTÀRIA	DESCRIPCIÓ	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT A 1 DE GENER	MODIFICACIONS SALDO INICIAL I ANUL·LACIONS	TOTAL OBLIGACIONS	PRESCRIPCIONS	PAGAMENTS REALITZATS	OBLIGACIONS PENDENTS DE PAGAMENT A 31/12
111 16001	Seguretat social	46.348,53	-30,00	46.318,53	0,00	46.318,53	0,00
111 20401	Arrendament de material de transport	810,70	0,00	810,70	0,00	810,70	0,00
111 20801	Arrendament d'altre immobilitzat material	790,34	0,00	790,34	0,00	790,34	0,00
111 21302	Reparació i conserv. instal·lacions	527,26	0,00	527,26	0,00	527,26	0,00
111 22002	Prensa, revistes, llibres i altres publicacions	62,38	0,00	62,38	0,00	62,38	0,00
111 22101	Subministraments energia elèctrica	1.106,52	0,00	1.106,52	0,00	1.106,52	0,00
111 22202	Comunicacions. Postals i telegràfiques	61,65	0,00	61,65	0,00	61,65	0,00
111 22299	Comunicacions. Altres	151,25	0,00	151,25	0,00	151,25	0,00
111 22701	Treballs realitzats per altres empreses. Neteja i higiene	1.683,78	0,00	1.683,78	0,00	1.683,78	0,00
111 22702	Treballs realitzats per altres empreses. Seguretat	3.901,40	0,00	3.901,40	0,00	3.901,40	0,00
111 22707	Treballs realitzats per altres empr. Estudis i treballs	8.753,10	0,00	8.753,10	0,00	8.753,10	0,00
111 22799	Altres estudis i treballs	725,82	0,00	725,82	0,00	725,82	0,00
111 62302	Instal·lacions	6.794,65	0,00	6.794,65	0,00	6.794,65	0,00
111 62901	Immobilitzat immaterial	1.983,59	0,00	1.983,59	0,00	1.983,59	0,00
TOTAL ANY		73.700,97	-30,00	73.670,97	0,00	73.670,97	0,00
TOTAL		73.700,97	-30,00	73.670,97	0,00	73.670,97	0,00

A 31 de desembre de 2021 no resten obligacions pendents de pagament d'exercicis tancats.

- D'ingressos

Exercici 2020

Aplicació Pressupostària	Descripció	Drets pendents de cobrament a 1 de gener	Modificacions saldo inicial	Drets anul·lats	Drets cancel·lats	Recaptació	Drets pendents de cobrament a 31 de desembre
43100	Transferències Corrents	637.774,13	0,00	10,00	0,00	637.764,13	0,00
TOTAL ANY:		637.774,13	0,00	10,00	0,00	637.764,13	0,00
TOTAL		637.774,13	0,00	10,00	0,00	637.764,13	0,00



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

En el moment de tancar l'exercici 2021 no existeixen drets pendents de cobrament d'exercicis tancats.

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

Aplicació pressupostària	Descripció	COMPROMISOS DE DESPESAS ADQUIRIDAS AMB CÀRREC A EJERCICIOS POSTERIORES			
		ANY 2022	ANY 2023	ANY 2024	ANY 2025
16205	Assegurances	8.982,10	4.941,37	4.941,37	
20401	Arrendament material de transport	9.728,40	9.440,73		
21302	Repara. i conserv. instal·lacions	2.679,43	3.899,10	464,64	372,98
22101	Subministrament energia elèctrica	6.100,21			
22104	Subministrament combustible	8.000,00	2.000,00		
21601	Manteniment equips	4.775,97	4.775,97		
21901	Manteniment altre immobilitzat	762,30	762,30	762,30	
22201	Comunicacions. Telefòniques	6.050,00			
22202	Comunicacions postals i telegràfiques	10.500,00			
22402	Primes d'assegurances	4.228,63	4.228,63		
22701	Treballs. Neteja i higiene	17.398,96			
22702	Treballs. Seguretat	53.212,00	40.176,00		
22707	Treballs. Estudis i treballs	10.256,0	2.542,45	511,23	
TOTAL		142.674,00	72.766,55	6.679,54	372,98

6.23.4. Despeses amb finançament afectat

No n'hi ha.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

6.23.5. Romanent de tresoreria

Conceptes	2021		2020	
1. (+) Fons líquids	878.225,50	878.225,50		451.411,58
2. (+) Drets pendents de cobrament		0,00		637.774,13
(+) del pressupost corrent	0,00		0,00	
(+) de pressupostos tancats	0,00		637.774,13	
(+) d'operacions no pressupostàries	0,00		0,00	
(+) d'operacions comercials				
3. (-) Obligacions pendents de pagament		365.908,20		547.001,52
(+) del pressupost corrent	99.392,36		0,00	
(+) de pressupostos tancats	0,00		73.700,97	
(+) d'operacions no pressupostàries	266.515,84		473.300,55	
(+) d'operacions comercials				
4. Partides pendents d'aplicació		0,00		0,00
(-) cobraments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
(+) pagaments realitzats pendents d'aplicació definitiva	0,00		0,00	
I Romanent de Tresoreria Total (1+2-3+4)		512.317,30		542.184,19
II. Excés de finançament afectat		0,00		0,00
III. Saldo de dubtós cobrament		0,00		0,00
IV. Romanent de tresoreria no afectat = (I-II-III)		512.317,30		542.184,19



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

ACTA D'ARQUEIG METÀL·LIC				
PAGAMENTS			COBRAMENTS	
PRESSUPOSTARIS			PRESSUPOSTARIS	
Pressupost de despeses corrent	3.257.193,93		Pressupost d'ingressos corrents	3.326.699,40
Pressupost de despeses tancat	73.670,97		Pressupost d'ingressos tancats	637.764,13
D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA			D'OPERACIONS NO PRESSUPOSTÀRIES DE TRESORERIA	
Creditors	2.131.459,18		Creditors	1.924.674,47
Deutors	65.019,80		Deutors	65.019,80
Partides pendents d'aplicació	21.619,16		Partides pendents d'aplicació	21.619,16
Moviments interns de tresoreria	2.031.636,50		Moviments interns de tresoreria	2.031.636,50
TOTAL PAGAMENTS	7.580.599,54		TOTAL COBRAMENTS	8.007.413,46
EXISTÈNCIES FINALS	878.225,50		EXISTÈNCIES INICIALS	451.411,58
TOTAL DEURE	8.458.825,04		TOTAL HAVER	8.458.825,04
ESTAT DE LES EXISTÈNCIES DE TRESORERIA				
COMPTE	Existències inicials	Total ingressos	Total despeses	Existències finals
Caixa	641,56	10.293,46	10.386,92	548,10
Bancs i comptes operatius	439.581,42	3.763.978,33	3.327.159,71	876.400,04
Bancs i comptes restringits	11.188,60	3.096.182,13	3.106.093,37	1.277,36
TOTAL	451.411,58	6.870.453,92	6.443.640,00	878.225,50

Els fons líquids que consten en la tresoreria del Síndic de Greuges a 31 de desembre de 2021 pujaven a 878.225,50 euros, dels quals 548,10 es trobaven en metàl·lic en les dependències del Síndic, 876.400,04 en un compte d'una entitat bancària i 1.277,36 en un compte restringit de pagaments de la mateixa entitat bancària.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

6.23.6 Personal

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

Alts càrrecs	Homes	Dones	Total
Síndic i adjunts	2	1	3

Plantilla	Homes	Dones	Total
Secretari general	1	0	1
Personal tècnic superior Ass.	9	5	14
Personal tècnic superior	2	2	4
Personal tècnic mitjà	0	3	3
Secretari/ària alts càrrecs	1	2	3
Personal administratiu	4	6	10
Personal subalterns	2	0	2
Total	19	18	37

Total llocs de treball	Nombre
Ocupats	37
Vacants	0
Total	37

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



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

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

a) LIQUIDITAT IMMEDIATA=	$\frac{878.225,50}{389.516,71} = 225,47\%$	Fons líquids/ Passiu Corrent
b) LIQUIDITAT A curt termini=	$\frac{878.225,50}{389.516,71} = 225,47\%$	(Fons líquids + Drets pendents de cobrament)/ Passiu Corrent
c) LIQUIDITAT GENERAL=	$\frac{902.270,06}{389.516,71} = 231,64\%$	Actiu Corrent/ Passiu Corrent
d) ENDEUTAMENT PER HABITANT	$\frac{389.516,71}{5.058.138} = 0,08 \text{ €/habit.}$	Passiu Corrent + Passiu no corrent/ Nre. habitants
e) ENDEUTAMENT=	$\frac{389.516,71}{6.452.631,74} = 6,04\%$	Passiu Corrent + Passiu no corrent/ Passiu Corrent + Passiu no corrent + Patrimoni Net
f) RELACIÓ D'ENDEUTAMENT=	$\frac{389.516,71}{0,00} = 0,00\%$	Passiu Corrent/ Passiu no Corrent
g) CASH-FLOW=	$\frac{389.516,71}{438.060,73} = 88,92\%$	Passiu no corrent + Passiu corrent/ Fluxos nets de gestió
h) PERÍODE MITJÀ DE PAGAMENT A CREDITORS COMERCIALS	$\frac{973.469,97}{287.431,05} = 3,39$	Nombre de dies període de pagament x Import pagament /Import Pagament



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

i) RÀTIOS DEL COMPTE DEL RESULTAT ECONÒMIC PATRIMONIAL

1) Estructura dels ingressos

Ingressos de gestió ordinària (IGOR)

ING. TRIB/IGOR	TRANFS/IGOR	VN I PSS / IGOR	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 les despeses

Despeses de gestió ordinària (GGOR)

G. PERS./GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resta 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 les despeses corrents

$\frac{3.395.274,18}{3.326.699,40} = 102,06\%$	Despeses de gestió ordinària (ggor) / Ingressos de gestió ordinària (igor)
--	---

2. INDICADORS PRESSUPOSTARIS

a) Del pressupost de despeses corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PRESSUPOST DE DESPESES =	$\frac{3.356.586,29}{3.859.871,70} = 86,96\%$	Total obligacions reconegudes netes / Crèdits totals
2) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{3.257.193,93}{3.356.586,29} = 97,04\%$	Pagaments realitzats / Total obligacions reconegudes netes



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

3) DESPESA PER HABITANTS =	$\frac{3.356.586,29}{5.058.138} = 0,66 \text{ €/h.}$	Total obligacions reconegudes netes / Nre. habitants
4) INVERSIÓ PER HABITANTS =	$\frac{144.558,08}{5.058.138} = 0,03 \text{ €/h.}$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Nre. habitants
5) ESFORÇ INVERSOR =	$\frac{144.558,08}{3.356.586,29} = 4,31\%$	Obligacions reconegudes netes (Cap. 6 i 7) / Total obligacions reconegudes netes

b) Del pressupost d'ingressos corrents:

1) EXECUCIÓ DEL PRESSUPOST D'INGRESSOS =	$\frac{3.326.699,40}{3.859.871,70} = 86,19\%$	Drets reconeguts nets / Previsions definitives
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{3.326.699,40}{3.326.699,40} = 100\%$	Recaptació neta / Drets reconeguts nets
3) SUPERÀVIT (o DÈFICIT) PER HABITANT=	$\frac{76.744,45}{5.058.138} = 0,02 \text{ €/h.}$	Resultat pressupostari ajustat Nre. habitants

De pressupostos tancats

1) REALITZACIÓ DE PAGAMENTS =	$\frac{73.670,97}{73.670,97} = 100,00\%$	Pagaments/ S.I. Obligacions (+ - Modfs. i Anul·l.)
2) REALITZACIÓ DE COBRAMENTS =	$\frac{637.764,13}{637.764,13} = 100,00\%$	Cobraments/ S.I. Drets (+ - Modfs. i Anul·l.)

6.25. i 6.26

No consten dades en la institució.



Comptes anuals del Síndic de Greuges de l'exercici 2021

6.27. Fets posteriors al tancament

D'acord amb la nova llei del Síndic de Greuges, l'exercici 2022 s'inicia ja amb les seues pròpies Bases d'Execució (BOCV Núm. 218 de 21.01.022) i el seu pressupost s'inclou de manera independent a les Corts Valencianes en la secció 25 dels Pressupostos de la Generalitat Valenciana per a aquest exercici.

Com s'ha indicat en apartats anteriors, queden pendents d'incorporació a l'exercici 2022 els romanents d'exercici 2021 d'acord amb el que es disposa en la disposició addicional primera de la Llei 8/2021, de 30 de desembre.

Actualment s'està duent a terme el control financer permanent corresponent a l'exercici 2021 el Pla anual del qual va ser aprovat per la Mesa de les Corts el dia 9 de febrer de 2021.

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

El secretari general,

JOSE
CARLOS|
GINER|
ESQUERDO

Nombre de reconocimiento (DN):
cn=JOSE CARLOS GINER ESQUERDO,
serialNumber=25120940L,
givenName=JOSE CARLOS,
sn=GINER ESQUERDO,
title=SECRETARIO GENERAL,
o=EMPLEADO PUBLICO, ou=INDICE DE
GREUGES DE LA COMUNITAT
VALENCIANA, c=ES
Fecha: 2022.03.16 09:09:18 +01'00'

La cap de l'Àrea Econòmica,

CUVERTORE
T IGLESIAS
MARIA JOSE
- 21434027M

Firmado
digitalmente por
CUVERTORE T
IGLESIAS MARIA
JOSE - 21434027M
Fecha: 2022.03.16
09:09:18 +01'00'

El present compte anual ha estat aprovat per la Junta de Coordinació i Règim Interior de la institució, en la sessió realitzada el dia 15 de març de 2022.