



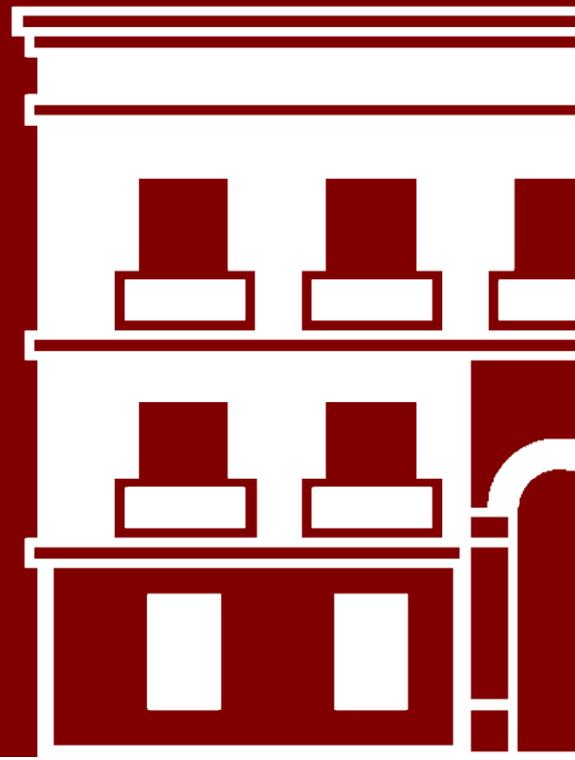
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2023

www.elsindic.com

Castellano





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2023

Alicante, 2024

Índice de capítulos

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic	13
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras	25
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención	61
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023.....	165

Índice general

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic	13
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras	25
2.1	Consultas presentadas por la ciudadanía en 2023.....	27
2.2	Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023	29
2.3	Quejas de la ciudadanía cerradas en 2023	37
2.4	Quejas de oficio iniciadas en 2023.....	41
2.5	Quejas de oficio cerradas en 2023.....	43
2.6	Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2023 y página del <i>Informe anual 2023</i> en la que se tratan	45
2.7	Colaboración de la Administración	47
2.8	Evolución en el tiempo	55
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención	61
3.1	Servicios sociales.....	61
3.1.1	Dependencia.....	61
3.1.2	Vulnerabilidad	70
3.1.3	Diversidad funcional.....	80
3.1.4	Mayores	85
3.1.5	Igualdad	87
3.2	Infancia y adolescencia	89
3.3	Sanidad.....	99
3.4	Educación, derechos lingüísticos y cultura	107
3.4.1	Educación	107
3.4.2	Derechos lingüísticos	113
3.4.3	Cultura. Patrimonio cultural	114
3.5	Vivienda	117
3.6	Transparencia y participación.....	125
3.6.1	Transparencia	125
3.6.2	Participación	133
3.7	Procedimientos administrativos.....	137
3.7.1	Derecho a una buena administración	137

3.7.2	Administración electrónica	140
3.7.3	Cita previa.....	144
3.7.4	Padrón municipal	145
3.8	Servicios públicos locales, tráfico y urbanismo.....	147
3.8.1	Servicios públicos locales	147
3.8.2	Urbanismo	148
3.8.3	Servicio de transporte y tráfico	150
3.9	Empleo público	153
3.10	Medio ambiente.....	157
3.11	Hacienda.....	161
3.11.1	Tasas e impuestos	161
3.11.2	Industria	162
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023.....	165

Índice de tablas

Tabla 1	Consultas presentadas por la ciudadanía en 2023	27
Tabla 2	Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023	29
Tabla 3	Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2023	30
Tabla 4	Canal de comunicación elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2023.....	30
Tabla 5	Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2023	31
Tabla 6	Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2023	31
Tabla 7	Motivos de inadmisión de quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023	32
Tabla 8	Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023 y admitidas a trámite	33
Tabla 9	Tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2023	37
Tabla 10	Distribución por materias de los tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2023	38
Tabla 11	Quejas de oficio iniciadas en 2023	41
Tabla 12	Quejas de oficio cerradas en 2023	43
Tabla 13	Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2023 y página del Informe anual 2023 en la que se tratan	45
Tabla 14	Grado de colaboración de las Administraciones investigadas (Consell y ayuntamientos) en quejas cerradas en 2023.....	47
Tabla 15	Administraciones que en la tramitación de una queja no contestaron a peticiones de informe (art. 39.1.a) ni a las consideraciones del Síndic (art. 39.1.b), en quejas cerradas en 2023	49

Tabla 16	Administraciones obstaculizadoras de la actuación del Síndic en quejas tramitadas en 2023.....	54
Tabla 17	Evolución de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2023	55
Tabla 18	Evolución de las materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2023	56

Capítulo

1

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



Capítulo 1

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

El ejercicio al que hace referencia este Informe Anual del Síndic de Greuges 2023 (en adelante *Informe anual 2023*) tuvo como circunstancia más destacable la celebración de las elecciones autonómicas y municipales de mayo de 2023. El resultado de estas trajo como consecuencia cambios en gobiernos locales y en el Gobierno de la Generalitat. En este caso, además, el cambio alumbró una modificación de la estructura del propio Consell. A partir de julio se puso en funcionamiento una nueva distribución de las competencias del gobierno autonómico, con la creación de nuevas consellerías y una diferente agrupación de ámbitos competenciales. Estas novedades han producido algunas situaciones sobre las que conviene hacer algún apunte.

En primer lugar, y por lo que hace referencia a la confección de este informe, una nueva organización en el Consell nos obliga a un reajuste de las estadísticas, de modo que el año se analiza a partir de dos escenarios diferentes. En la medida de lo posible, hemos procurado atribuir los resultados estadísticos a los departamentos realmente competentes en cada momento, sin que hayamos conseguido evitar todos los desajustes que provoca un cambio estructural de esta naturaleza. Algunas series estadísticas han perdido su continuidad con la desaparición de los departamentos a los que se venían refiriendo.

No obstante, hemos procurado dejar constancia de las fechas en que se produjo cada entrada de documentos o cada resolución, para que se pueda determinar con claridad la responsabilidad de una u otra administración, en el caso del Consell, o de unos u otros responsables políticos, en lo que respecta a las corporaciones locales.

Evidentemente, la configuración de una nueva estructura administrativa en el Consell ha requerido un periodo de adaptación para los equipos de las consellerías. Durante algún tiempo, tras el cambio de estructura, fueron frecuentes los retrasos en la atención a las peticiones de información. Estas anomalías se han ido corrigiendo con el paso de los meses, aunque persisten dificultades de comunicación con algún ámbito de la organización del Consell.

En ese sentido, desde esta institución hemos entendido como prudente no recargar el uso de las quejas de oficio mientras no terminara el aterrizaje de los nuevos equipos gestores, limitándolas a los asuntos de mayor relevancia.

Ante un nuevo gobierno, no está de más recordar que, más allá de las recomendaciones sobre el respeto al ejercicio o disfrute de los derechos por parte de los ciudadanos concretos que presentan las quejas, el Síndic de Greuges suele elevar reflexiones sobre la conveniencia de modificar y simplificar procedimientos para permitir su tramitación en los plazos legales señalados por las leyes. Estas reflexiones son permanentes en materia de servicios sociales y de prestaciones básicas. Resultaría deseable que la nueva Administración pudiera tomar en cuenta las ideas contenidas en esas reflexiones, que son producto de la experiencia del Síndic tras la atención de miles de quejas ciudadanas.

Partiendo de la misión que la Comisión Venecia, del Consejo de Europa, atribuye a los *ombudsperson* como encargados de fortalecer la democracia, además de defender el derecho a una buena administración, es preciso destacar un elemento preocupante que puede afectar negativamente a la salud democrática de nuestras instituciones más cercanas. Nos estamos refiriendo a las limitaciones de acceso a documentos por concejales de los grupos de oposición. Estas limitaciones se han ampliado en diversas formas a partir de las elecciones locales de 2023.

Esta situación se puede analizar con algún detalle a partir de las quejas que se relatan en el apartado correspondiente a «Transparencia» de este *Informe anual 2023* del Síndic de Greuges. No obstante, es preciso recordar que esta institución viene denunciando esta realidad durante años y reclamando cambios legislativos al respecto.

Como es notorio, estas reclamaciones del defensor no han sido recogidas por ningún grupo político. Ahora asistimos a excusas de todo tipo, desde problemas de aplicaciones informáticas, pasando por las socorridas referencias a la protección de datos y terminando por interpretaciones artificiosas de los reglamentos locales. Todas estas excusas tienen la indisimulable finalidad de limitar, por quienes mandan, el contenido y la cantidad de información que se suministra a quienes tienen como misión constitucional ejercer de oposición. Situaciones como las que se han producido en Benidorm, Sant Joan d'Alacant, Cheste, Moncada o València, y que se detallan más adelante en este *Informe anual 2023*, ponen de relieve el deterioro de reglas esenciales de funcionamiento en una democracia consolidada. Lamentablemente, no son los únicos ejemplos y no se avistan indicios de mejora.

La tensa e inconveniente polarización que se aprecia en el devenir de la vida pública no va a ayudar a que este problema se arregle. Tampoco puede servir como pretexto, aunque esté en la trastienda de muchos de estos comportamientos. No valen las excusas. Facilitar el acceso a la información a los cargos públicos de la oposición no exige ni medios ni esfuerzo. Es, simplemente, una cuestión de voluntad política que retrata el fondo de las convicciones democráticas de cada uno.

Como ya venimos diciendo, la defensa del derecho a una buena administración se ha convertido en uno de los ejes centrales de la actuación del Síndic de Greuges.

Derecho de nuevo cuño (reconocido a los valencianos y valencianas de manera expresa en virtud de los artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y del artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea), el mismo ha adquirido la categoría de derecho fundamental de nueva generación, como ha señalado el Tribunal Supremo.

A través de las resoluciones emitidas, hemos recordado a las administraciones públicas que se conforma como un derecho básico y esencial de la ciudadanía valenciana, que se integra, como mínimo, por los derechos de la persona a que las administraciones públicas atiendan en un plazo razonable las peticiones que esta les formule, dando una respuesta expresa, congruente y motivada a las mismas. De esta manera, el ciudadano puede conocer en todo momento cuál es la posición de la administración concernida respecto de su problema y, en caso de discrepancia, puede ejercer las acciones de defensa de sus derechos que estime más adecuadas.

Así configurado, el derecho a una buena administración es un derecho transversal, cuya función es impregnar todo el funcionamiento de las administraciones públicas, redefiniendo el modo en el que estas se relacionan con los ciudadanos e imponiéndoles un plus de exigencia a la hora de tratar y resolver las peticiones y necesidades de las personas y facilitar el ejercicio y satisfacción de sus derechos.

Ello conduce, como afirmamos en el [Informe anual 2022](#) (pág. 14), a que las administraciones públicas (y las personas que las integran) deban asumir «(...) el esfuerzo permanente de colocarse en la posición del ciudadano que acude a ellos amparado en los derechos que las leyes le reconocen. Facilitar al máximo el ejercicio de esos derechos debe ser el propósito que anime a los responsables de las Administraciones a la hora de diseñar y aprobar los procedimientos administrativos y los requisitos que se imponen para dar curso a los diferentes trámites. Se necesitan procedimientos más simples y accesibles y una demanda mínima de requisitos».

En demasiadas ocasiones, en respuesta a nuestras investigaciones o a nuestras recomendaciones escuchamos el argumento de la carencia de medios materiales y humanos o la acumulación de tareas, como excusa para incumplir la obligación por parte de la Administración de resolver en plazo las demandas de los ciudadanos. Además, en estos casos, la Administración pretende ampararse en los efectos previstos por la ley para los supuestos de silencio administrativo con la convicción de sentirse así exonerada.

El Síndic no acepta estas evasivas y recuerda, sistemáticamente, el deber de los titulares de las unidades administrativas y del personal al servicio de las Administraciones Públicas de disponer lo necesario para evitar y eliminar toda anomalía en la tramitación de procedimientos. Ello les obliga a adoptar las medidas oportunas, incluida la diligencia debida, para remover los obstáculos que impidan, dificulten o retrasen el ejercicio pleno de los derechos de los interesados o el respeto a sus intereses legítimos.

Es más, los poderes públicos olvidan que la puesta en marcha de cada iniciativa o reforma legislativa conlleva la necesidad de cumplimentar presupuestariamente las dotaciones necesarias para su eficaz ejecución. Ese es el cometido de las previsiones económicas que se han de acompañar en las correspondientes memorias de impacto normativo, y que advierten de esa exigencia en ejercicios posteriores. Así lo establecen necesariamente el Real Decreto 931/2017, de 27 de octubre, por el que se regula la Memoria del Análisis de Impacto Normativo, el artículo 42.2 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell y el artículo 26 de la ley 1/2015, de 6 de febrero, de la Generalitat, de hacienda pública, del sector público instrumental y de subvenciones.

Estos análisis previos a la aprobación y posterior inclusión en los presupuestos para la ejecución normativa correspondiente incluyen la incidencia en los gastos de personal, dotaciones o retribuciones, gastos en medios o servicios de la administración digital o cualesquiera otros al servicio del sector público. La obligación de respetar y aplicar el contenido de las normas señaladas en este párrafo es argumento suficiente para invalidar cualquier lamento posterior relativo a la falta de medios o del personal necesarios para la correcta ejecución de los mandatos legales que determinan los derechos de los ciudadanos.

En el marco de este *Informe anual 2023* es imperativo abordar la cuestión crucial de la administración electrónica y su impacto directo en el respeto a los derechos fundamentales de los ciudadanos.

La transición hacia un entorno digital en la gestión pública plantea desafíos y oportunidades significativas en términos de protección de derechos individuales. Es esencial garantizar que la implementación de la administración electrónica respete rigurosamente los principios de transparencia, accesibilidad, seguridad y privacidad.

La utilización por parte de la Administración de los medios telemáticos no puede suponer una pérdida de derechos. Asimismo, debe tenerse presente que no todos los

ciudadanos disponen de medios electrónicos suficientes ni de conocimientos específicos o recursos necesarios para relacionarse electrónicamente con las distintas Administraciones públicas. El Síndic se ha ocupado de los problemas que plantea la denominada «brecha digital», con recomendaciones expresas a las administraciones que pueden ser observadas en el apartado correspondiente de este *Informe anual 2023*.

La salvaguardia de la información personal y la participación ciudadana efectiva son pilares fundamentales que deben ser cuidadosamente considerados en el diseño e implementación de plataformas electrónicas. La defensa de los derechos de los ciudadanos en este contexto implica la puesta en marcha de prácticas administrativas que fortalezcan la confianza pública y garanticen el ejercicio pleno de los derechos individuales en la era digital.

Un año más, las quejas relativas a la satisfacción de los derechos sociales básicos constituyen el grueso de la actividad de esta institución y así se aprecia en el contenido de este informe. Resulta imprescindible realizar ya un ejercicio de evaluación sobre medios y procedimientos que permita detectar los puntos débiles de un sistema que se ha mostrado excesivamente burocratizado y altamente ineficaz para satisfacer, en plazo, los derechos de la ciudadanía.

En materia de dependencia, persisten los problemas que hemos venido denunciando a lo largo de los últimos años, como se puede comprobar en el apartado correspondiente.

No obstante, queremos llamar la atención sobre un dato reciente que provoca una enorme preocupación. Nos referimos al incremento en los datos relativos a la lista de espera de solicitudes de declaración de dependencia. De acuerdo con estos datos, que hace públicos la Conselleria de forma mensual, la lista de espera en la atención a la dependencia ha pasado de 13.342 personas solicitantes el 03/07/2023 a 18.580 personas el 02/01/2024. Es un incremento exagerado que no tiene justificación y que obliga a la Conselleria, aún más si cabe, a analizar en profundidad las causas de la ineficacia del procedimiento de declaración de dependencia y de aprobación del correspondiente programa individual de atención (PIA) y a adoptar medidas urgentes para su solución.

En el ámbito de los servicios sociales, también es notorio el elevado número de quejas que vienen motivadas por deficiencias en el procedimiento de valoración de la discapacidad y por las demoras en la emisión de las correspondientes resoluciones de reconocimiento de grado.

Esta situación, que se remonta a más de una década, ha sido objeto de quejas de oficio por esta institución. Ha provocado, además, cuantiosas quejas y consultas a instancia de parte. Lejos de haberse reducido el problema, su incidencia se ha incrementado en los últimos meses.

Los recordatorios legales del Síndic, en orden a resolver las solicitudes de reconocimiento de grado de discapacidad en el plazo de tres meses, plazo al que queda obligada la Administración al tratarse de un procedimiento declarado de emergencia ciudadana, caen reiteradamente en saco roto. Continúa sin dotarse de los recursos materiales, económicos y personales a los Centros de Valoración y Orientación de la Discapacidad, destacando la situación extraordinaria que sufre el Centro de Valoración de Alicante, con una demora media superior al año. Desde esta institución, en reiteradas ocasiones, hemos urgido al incremento del número de Centros de Valoración. También hemos señalado la necesidad de establecer procedimientos de coordinación entre los distintos servicios públicos sectoriales implicados en los procesos de valoración.

Así, más allá de las reiteradas respuestas de la Administración en relación con las demoras o dificultades de aplicación del nuevo Real Decreto 888/2022, de 18 de octubre, por el que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad, y el nuevo baremo, urgen medidas efectivas que solucionen la falta de cobertura de puestos profesionales (puestos de facultativos en los Centros de Valoración y Orientación de la Discapacidad). Asimismo, instamos a que faciliten la obligada coordinación con la Conselleria de Sanidad para cumplir los plazos y reconocer los derechos que recoge la norma.

Esta institución, conforme a lo dispuesto en el artículo 19.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, presta atención preferente y prioritaria a aquellos supuestos en los que pueda detectarse la existencia de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad o a la discriminación por cualquiera de las condiciones o circunstancias personales o sociales a las que se refiere el artículo 14 de la Constitución. En este sentido, es preciso denunciar cómo las numerosas quejas que centran el procedimiento de valoración de la discapacidad provocan considerables perjuicios que afectan a la salud y al desarrollo profesional y vital de los afectados.

La aplicación de la renta valenciana de inclusión sigue planteando muchos problemas que la ciudadanía viene a denunciar ante el defensor. Como se señala en el apartado correspondiente, resulta inaudito que permanezcan las dificultades de los aplicativos informáticos que la Conselleria argumenta como excusa, transcurridos años desde la entrada en vigor de la ley.

Sin perjuicio de lo que se relata más adelante, en el contenido por áreas de este *Informe anual 2023*, resulta obligado destacar aquí que la queja de oficio (nº 2203408) reseñada en el *Informe anual 2022* ([pág. 18](#) y [pág. 62](#)), relativa a la denegación por trabajo temporal, ignorando los meses sin ingresos, se cerró sin aceptar los razonamientos ni las consideraciones del Síndic y, lo que es más grave, sin ofrecer una explicación lógica que diera sustento a la desacertada actuación de la Conselleria.

La situación en que se encuentran muchos niños, niñas y adolescentes en nuestra Comunitat constituye una de las mayores preocupaciones del Síndic, que viene constatando año tras año el incumplimiento reiterado de las recomendaciones que se efectúan en este ámbito, con objeto de poner fin a las múltiples vulneraciones de derechos detectadas. La realidad en que se encuentran los recursos materiales y humanos de la mayoría de los centros de menores; el impago a las entidades que los gestionan; el hacinamiento de los menores migrantes; las carencias en el sistema de salud mental o en las plazas disponibles para el acogimiento familiar en sus distintas modalidades; así como la gestión de las necesidades y expectativas de las familias adoptivas y acogedoras constituyen una muestra de hasta qué punto están siendo omitidos derechos, principios y garantías de la infancia.

Este estado de cosas sólo puede ser calificado como alarmante y exige la inmediata puesta en marcha de medidas urgentes y eficaces. El mandato de que todos los planes sectoriales y los proyectos normativos de la Generalitat, especialmente el de presupuestos generales, han de incorporar un informe de impacto en la infancia y la adolescencia no puede quedar en una simple formalidad sin contenido concreto.

En este sentido, resulta decepcionante comprobar que el informe de impacto en la infancia y adolescencia que acompaña a la Ley 8/2023, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024, no cuantifica ni precisa soluciones tangibles a las carencias de medios materiales y humanos o a la «acumulación de

tareas», con las que tantas veces se nos responde como justificación de las inobservancias reprobadadas.

El Síndic no puede aceptar estas deficiencias ni estas evasivas, especialmente cuando de menores se trata. Los recordatorios de deberes legales son una constante en las resoluciones del defensor. Los poderes públicos no pueden olvidar que la Estrategia valenciana de infancia y adolescencia, como instrumento que permite hacer efectivos los derechos de los niños, niñas y adolescentes a través del «diseño, planificación, aplicación, desarrollo, seguimiento y evaluación de las políticas de la Generalitat», exige una actuación desde la inclusión activa y la corresponsabilidad de los agentes implicados directa o indirectamente en el tema. La distribución competencial asumida por las distintas administraciones autonómicas y locales no puede servir de excusa para que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, renuncie al ejercicio del liderazgo que le corresponde en esta materia.

La situación en materia de vivienda no ha variado, en lo sustancial, respecto de lo que venimos exponiendo en nuestros últimos informes anuales.

Las reducidas dimensiones del parque público de vivienda continúan siendo el principal obstáculo para lograr la plena efectividad del derecho al disfrute de una vivienda digna y determinan que sean muchas las personas que, reuniendo los requisitos para obtener la adjudicación de una vivienda pública, se encuentren, sin embargo, inscritos en los registros de demanda de vivienda, a la espera de obtener una solución (que, en muchos casos, nunca llega) a la situación de necesidad que padecen.

Tal y como indicamos en el [Informe anual 2022](#) (pág. 117 y siguientes), estimamos que cualquier exposición que se realice sobre la problemática de la vivienda debe partir, necesariamente (y por ello, no nos cansaremos de repetirlo), de la idea de que la vivienda constituye un bien de primera necesidad que permite y favorece de un modo decisivo la satisfacción de los derechos fundamentales de la persona: salud, intimidad, dignidad, libre desarrollo de la personalidad...

Del mismo modo, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

Como hemos expuesto igualmente en nuestros sucesivos informes anuales, la aprobación de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda (en adelante, LFSV) constituyó un punto de inflexión en el ámbito de nuestra Comunitat, al configurar el derecho al disfrute de una vivienda digna como un derecho subjetivo y al establecer, de una manera clara y contundente, las obligaciones que su reconocimiento imponen a las administraciones con competencias en materia de vivienda, en especial, a la Administración autonómica.

Es claro en este sentido, y así lo destacamos en las resoluciones de consideraciones que dictamos al respecto, el artículo 7 de la LFSV cuando señala que «la Generalitat, a través de la conselleria competente en materia de vivienda, ejercerá todas aquellas competencias estatutariamente atribuidas, las que expresamente le confiera la presente ley, así como aquellas otras que en un futuro le puedan ser reconocidas para la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas personas que la necesiten».

El reconocimiento del derecho a la vivienda determina, de este modo, que en los términos marcados por el artículo 2 de la LFSV, las administraciones competentes

deben garantizar la satisfacción de este derecho, utilizando al efecto todos los instrumentos jurídicos que la citada ley pone a disposición.

Tajante a este respecto es el tenor literal del artículo 2.3 de la LFSV cuando señala que «la efectividad de este derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en este artículo, genera la obligación jurídica de la administración autonómica valenciana y de las administraciones locales radicadas en la Comunitat Valenciana de poner a disposición del solicitante la ocupación estable de un alojamiento dotacional, de una vivienda protegida o de una vivienda libre si ello fuera necesario que cumpla con todas las condiciones para garantizar su libre desarrollo de la personalidad, su derecho a la intimidad y el resto de derechos vinculados a la vivienda».

En el caso de las personas que se encuentren en la situación de vulnerabilidad definida por el artículo 2.2 de la LFSV, esta protección es especialmente intensa, imponiendo a la conselleria con competencias en materia de vivienda la obligación de dictar una resolución en el plazo de seis meses y otorgando a los casos de incumplimiento de este deber el sentido propio del silencio positivo, entendiéndose en este caso otorgado el uso de un alojamiento y estableciendo «la obligación de indicar de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles un alojamiento concreto, evitando en todo caso la concentración y segregación espacial de los solicitantes y garantizando la cohesión social del espacio urbano».

La aprobación del Decreto Ley 3/2023, de 17 de febrero, del Consell, por el que se adoptan medidas urgentes para hacer frente a las situaciones de vulnerabilidad y emergencia residencial en la Comunitat Valenciana agravadas por la guerra de Ucrania, y para evitar abusos en el ámbito inmobiliario, ha incidido en esta línea.

De esta forma, su artículo 3 señala expresamente que el derecho al disfrute de una vivienda digna es un derecho subjetivo de la ciudadanía valenciana, en los términos del artículo 2 de la LFSV, indicando que las administraciones públicas «proveerán de una solución residencial digna, adecuada, asequible y con vocación de permanencia a las unidades de convivencia en situación de vulnerabilidad residencial, en situación de emergencia residencial ya sea en régimen de propiedad, de alquiler, de cesión de uso o de cualquier otra fórmula legal de tenencia».

Finalmente, establece que todas las personas «podrán exigir ante los órganos administrativos, juzgados y tribunales del orden competente, el cumplimiento efectivo de las disposiciones del presente decreto ley y de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, así como de las normas, los planes y programas que se dicten en su desarrollo y ejecución».

La experiencia nos muestra, sin embargo, que estas previsiones legislativas continúan *chocando* con una práctica administrativa que concibe la intervención de las administraciones públicas en este ámbito como *meras gestoras* de las viviendas públicas que no se encuentran ocupadas, están disponibles y son susceptibles de adjudicación a una unidad de convivencia.

Así, se confeccionan registros que recogen las solicitudes de vivienda pública de las personas, que permanecen en ellos hasta que, en el mejor de los casos, surge la disponibilidad de vivienda pública que adjudicarles y, de modo más habitual (según nos muestra la experiencia de la tramitación de los expedientes de queja), transcurren dos años y llega el momento de renovar las solicitudes.

En las resoluciones emitidas hemos considerado, y así lo hemos manifestado, que esta forma de entender la cuestión, como se deriva de la legislación que hemos citado y de los derechos y deberes que esta crea, no es admisible.

Entendemos que una persona en situación de vulnerabilidad —tras formular su solicitud— pueda estar inscrita en el Registro de Demanda de Vivienda, a la espera de su concesión, por no existir una vivienda de patrimonio público que adjudicarle, pero ello no debe implicar que la Administración no resuelva entretanto, como marca la Ley, su situación y le ofrezca una solución alternativa que haga efectivo, hasta ese momento, su derecho al disfrute de una vivienda digna. Lo que no cabe, según entendemos, es que en estos casos la única respuesta que se ofrezca a la persona solicitante sea la espera sin concesión de un recurso alternativo (alojamiento o ayuda económica) que resuelva la situación de necesidad que ha manifestado claramente.

Por ello, hemos indicado hasta la saciedad, y ahora reiteramos, que «nos preocupa que el procedimiento se entienda como una mera forma de gestionar las viviendas públicas que existen y de adjudicar las que se encuentren vacantes, antes de, como creemos que establece la legislación analizada, un sistema de gestión integral de las necesidades de vivienda de la ciudadanía más necesitada y vulnerable y de atribución real y efectiva de un recurso a quien lo necesita (ya sea una vivienda, si existe una disponible que adjudicar, ya sea —en caso contrario— de cualquiera de los otros mecanismos previstos en la ley, incluida la asignación de una vivienda libre, si ello fuera necesario)».

Este es el sentido que tienen, por ejemplo, las ayudas reguladas tanto en la Ley de Presupuestos de la Generalitat de 2023, como en la Ley 8/2023, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024 (Disposición Adicional 36ª - Ayudas para garantizar la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada).

Estas reflexiones nos han llevado, en las resoluciones de consideraciones dictadas al efecto, a concluir que la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia no puede convertirse en una causa que demore (indebidamente) la satisfacción del derecho al disfrute de una vivienda digna del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos en los términos de los artículos 2, 6 y 22 de la LFSV, debiendo recurrirse, de oficio, a conceder alguno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV.

En este orden de cosas, debemos destacar que, en los expedientes de queja tramitados la conselleria con competencias en materia de vivienda, esta no realiza ninguna mención (a pesar de ser requerida expresamente para ello por parte de esta institución) a las actuaciones que efectúa para determinar si la unidad de convivencia —solicitante de la vivienda— se encuentra en alguna de las situaciones del artículo 2 de la LFSV ni a las actuaciones llevadas a cabo para, transcurridos seis meses sin haberse dictado una resolución expresa y en virtud del efecto positivo asignado al silencio producido, «indicar de manera inmediata y con la mayor diligencia posibles un alojamiento concreto» (artículo 6 de la LFSV).

Esta es una previsión legal clara, concisa y que no requiere de ulterior interpretación, y que, sin embargo, en nuestra Comunitat es simple y sistemáticamente ignorada por la Administración autonómica y deviene indebidamente inaplicada, hasta donde tenemos conocimiento, cuando han transcurrido ya siete años desde la aprobación de la LFSV.

Como en años anteriores, y tras el apartado estadístico del presente *Informe anual 2023*, se distribuyen por materias aquellas quejas que hemos seleccionados como más representativas de los problemas abordados. Detrás de cada queja hay un problema

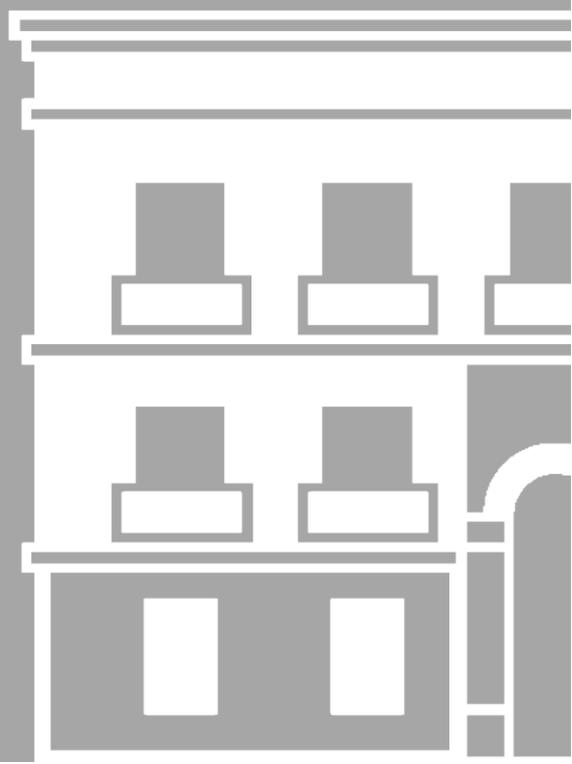
humano y, generalmente, una deficiente actuación de alguna administración pública. No podemos recogerlas todas, pero podemos acercarnos a visibilizar las que mejor ejemplifican las vulneraciones más comunes que sufre la ciudadanía.

Finalmente, recordamos la posibilidad de acceder, desde la versión electrónica de este *Informe anual 2023*, que podrá descargarse desde la página web de la institución, a las resoluciones de consideraciones a la Administración y a las resoluciones de cierre que hemos recogido a través de los correspondientes enlaces. Estos enlaces se encuentran en la descripción de las quejas que se hace en cada apartado de este *Informe anual 2023*. Desde la página web de la institución también se puede acceder a todas las resoluciones emitidas, haciendo uso del correspondiente número de queja (www.elsindic.com/actuaciones).

Capítulo

2

Actividad del Síndic de Greuges en cifras



Capítulo 2

Actividad del Síndic de Greuges en cifras

Los datos sobre la actividad del Síndic de Greuges en 2023 presentados en este capítulo se han ordenado atendiendo a diversos criterios.

En primer lugar, se informa sobre las *consultas presentadas por la ciudadanía*.

Los siguientes apartados se refieren a quejas. Distinguimos entre *quejas de la ciudadanía* y *quejas de oficio*, iniciadas por el Síndic.

Al informar de las quejas, presentamos por separado las *quejas iniciadas en 2023*, que nos permitirán conocer la casuística de los problemas detectados durante el año, y las *quejas cerradas en 2023*, que nos informan del resultado alcanzado tras la tramitación de los expedientes.

El apartado sobre «Colaboración de la Administración» se refiere también a quejas cerradas en 2023, pues es en el momento del cierre cuando se valora este aspecto.

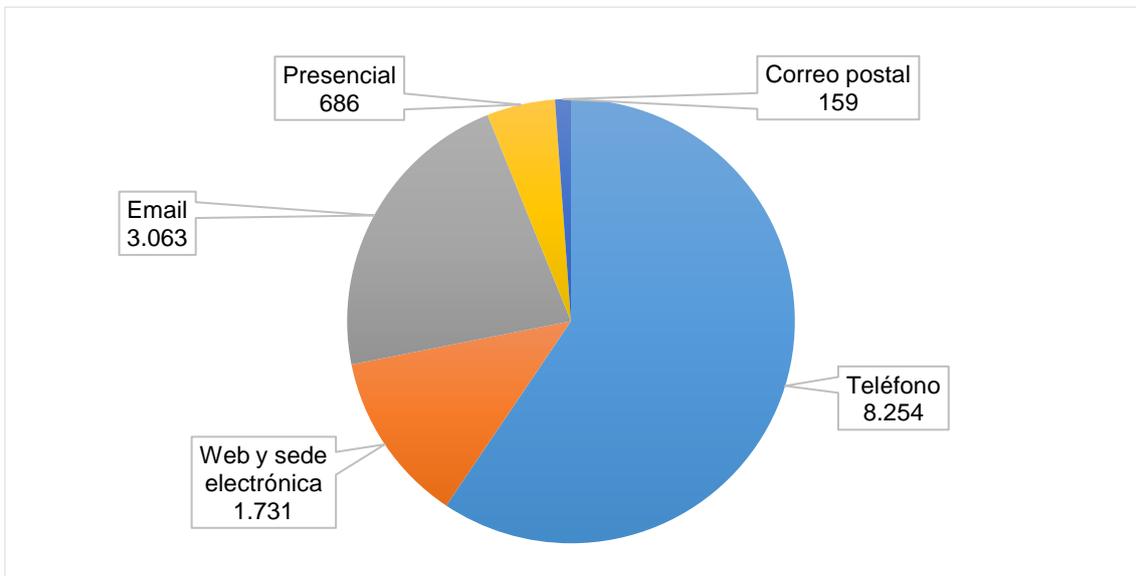
Finalmente, con el propósito de dar una perspectiva temporal, se presenta la *evolución en el tiempo* de algunos de los elementos analizados, comparando los datos de 2023 con los de años anteriores.

2.1 Consultas presentadas por la ciudadanía en 2023

La ciudadanía plantea sus consultas al Síndic de Greuges a través de los diversos canales de atención que ofrece la institución.

Tabla 1
Consultas presentadas por la ciudadanía en 2023

Tipo de atención	Número	Porcentaje %
Teléfono	8.254	56,43
Web y sede electrónica	1.731	11,83
Email	3.063	20,94
Presencial	686	4,69
Correo postal	159	1,09
Total	14.628	100,00



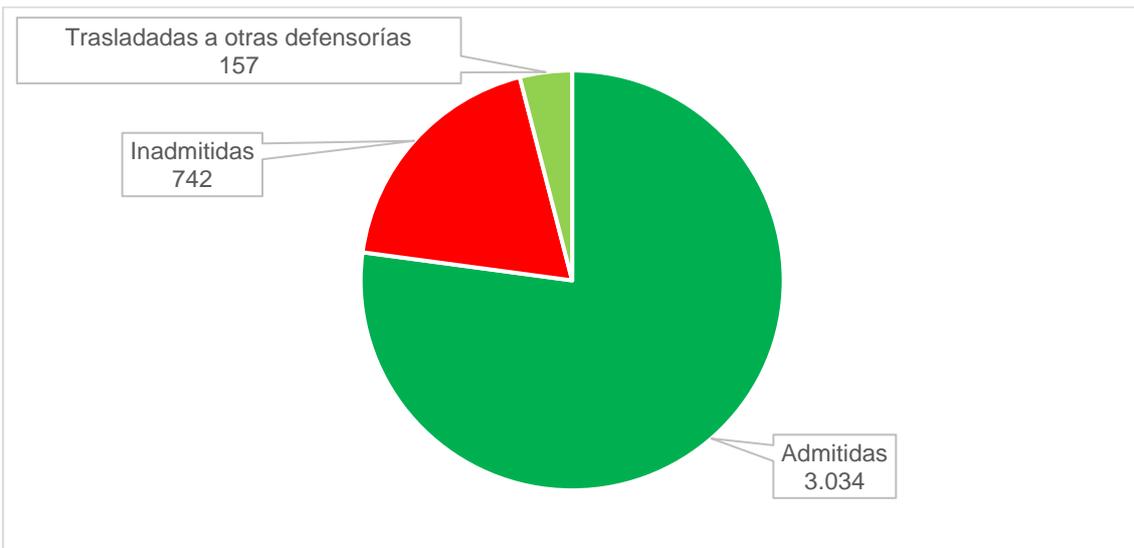
2.2 Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023

Datos generales

Cuando una persona plantea una queja al Síndic de Greuges, el defensor tiene que decidir si es admisible a trámite o si la cuestión planteada debe ser investigada por otra defensoría u organismo al que se remitirá el expediente.

Tabla 2
Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023

Tipo	Número	Porcentaje %
Admitidas	3.034	77,14
Inadmitidas	742	18,87
Trasladadas a otras defensorías	157	3,99
Total	3.933	100,00



Datos sobre las personas que presentan quejas

La ciudadanía puede plantear sus quejas al Síndic de Greuges a través de los diversos canales que ofrece la institución —incluyendo la atención presencial— y puede elegir el idioma de tramitación de sus expedientes, así como el canal de comunicación.

Tabla 3
Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2023

Canal	Número	Porcentaje %
Web y sede electrónica	2.890	73,48
Email	616	15,66
Correo postal	130	3,31
Presencial	224	5,70
Otras administraciones	73	1,86
Total	3.933	100,00

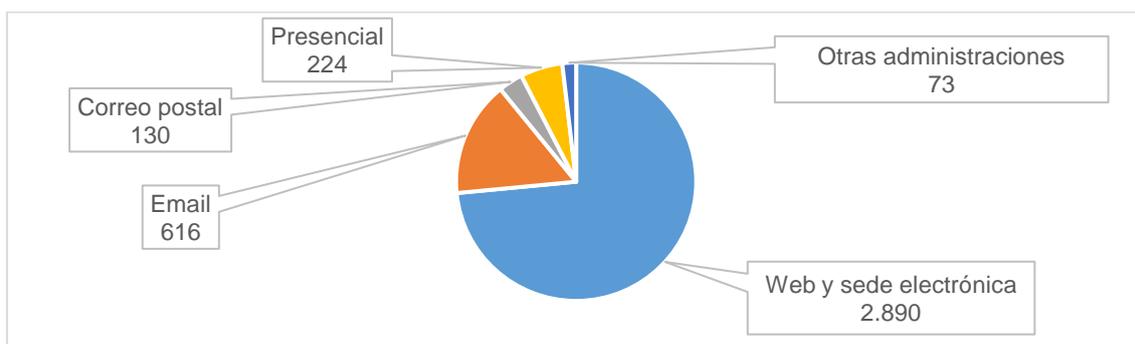


Tabla 4
Canal de comunicación elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2023

Canal	Número	Porcentaje %
Telemático	3.571	90,80
Postal	362	9,20
Total	3.933	100,00

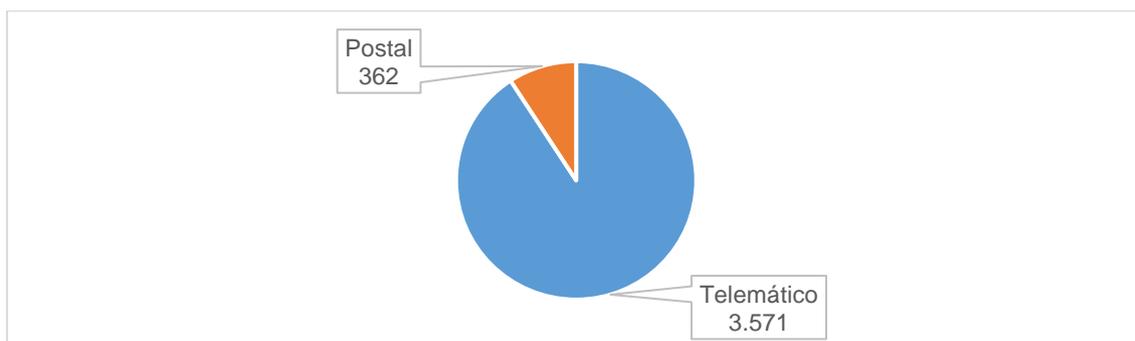


Tabla 5
Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2023

Idioma	Número	Porcentaje %
Castellano	3.713	94,41
Valenciano	220	5,59
Total	3.933	100,00

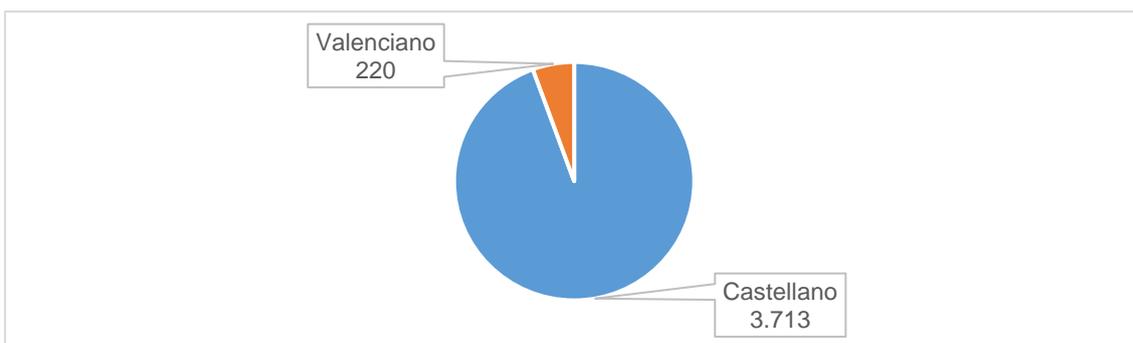
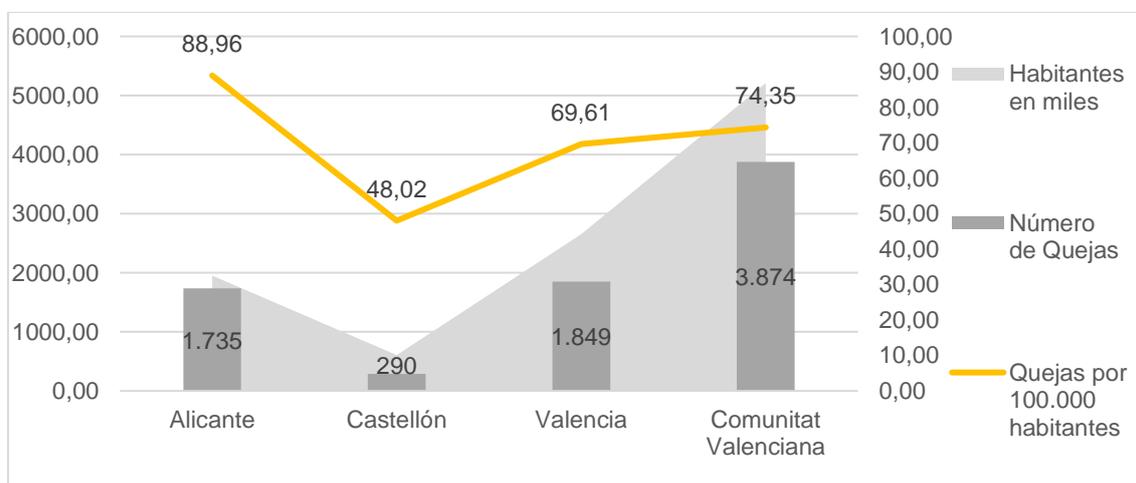


Tabla 6
Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2023

Provincia	Habitantes	Número de quejas	Porcentaje de quejas	Quejas/100.000 habitantes
Alicante	1.950.357	1.735	44,11	88,96
Castellón	603.952	290	7,37	48,02
Valencia	2.656.291	1.849	47,01	69,61
Comunitat Valenciana	5.210.600	3.874	98,50	74,35
Otros orígenes	-	59	1,50	-

Los datos de población son los que proporciona el INE para el año 2023. El dato de *quejas/100.000 habitantes* solo se ofrece para la Comunitat Valenciana y las provincias que la integran, pues carece de sentido para otros orígenes.

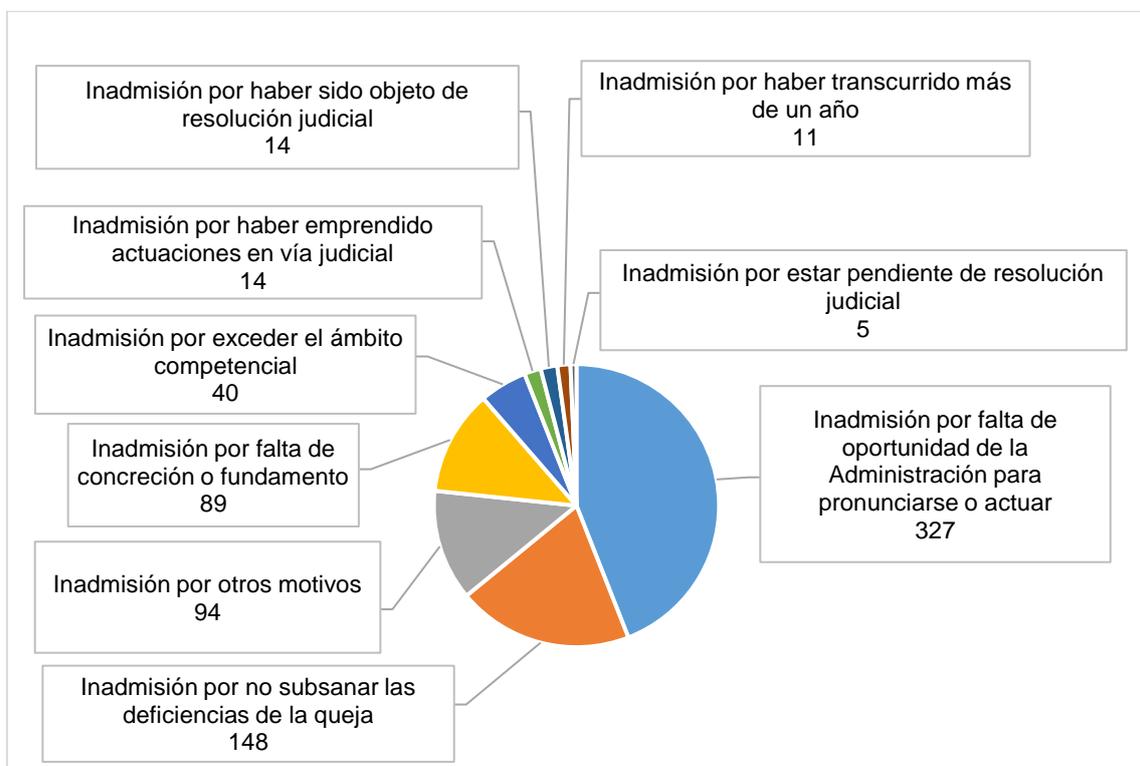


Datos de las quejas inadmitidas

La Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, regula las causas de inadmisión de quejas. A estas, el Síndic añade la *inadmisión por otros motivos*, que se utiliza, por ejemplo, cuando la persona renuncia a tramitar la queja al poco de presentarla (y antes de que se hubiera decidido sobre su admisión); o si el problema se resuelve antes de iniciar la investigación; o si se detecta que se está tramitando una queja por idéntico motivo; etc.

Tabla 7
Motivos de inadmisión de quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023

Motivo de inadmisión	Número	Porcentaje
Inadmisión por falta de oportunidad de la Administración para pronunciarse o actuar	327	44,07
Inadmisión por no subsanar las deficiencias de la queja	148	19,95
Inadmisión por otros motivos	94	12,67
Inadmisión por falta de concreción o fundamento	89	11,99
Inadmisión por exceder el ámbito competencial	40	5,39
Inadmisión por haber emprendido actuaciones en vía judicial	14	1,89
Inadmisión por haber sido objeto de resolución judicial	14	1,89
Inadmisión por haber transcurrido más de un año	11	1,48
Inadmisión por estar pendiente de resolución judicial	5	0,67
Total	742	100,00



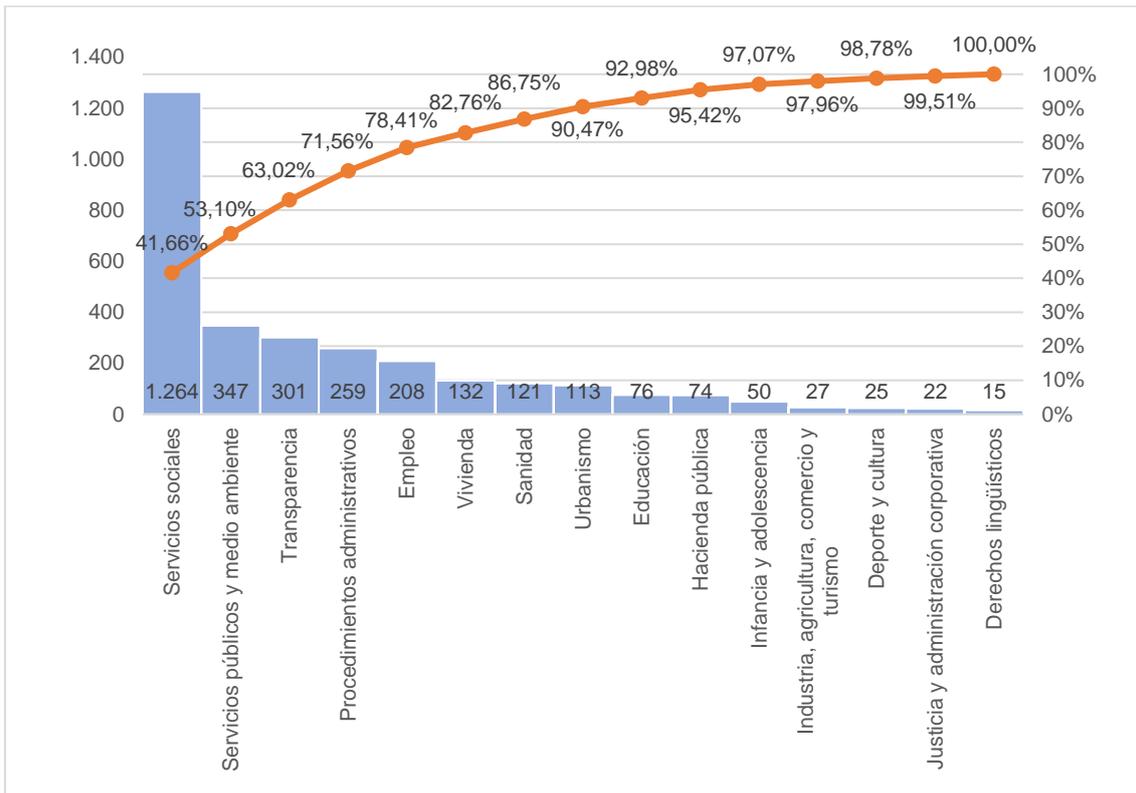
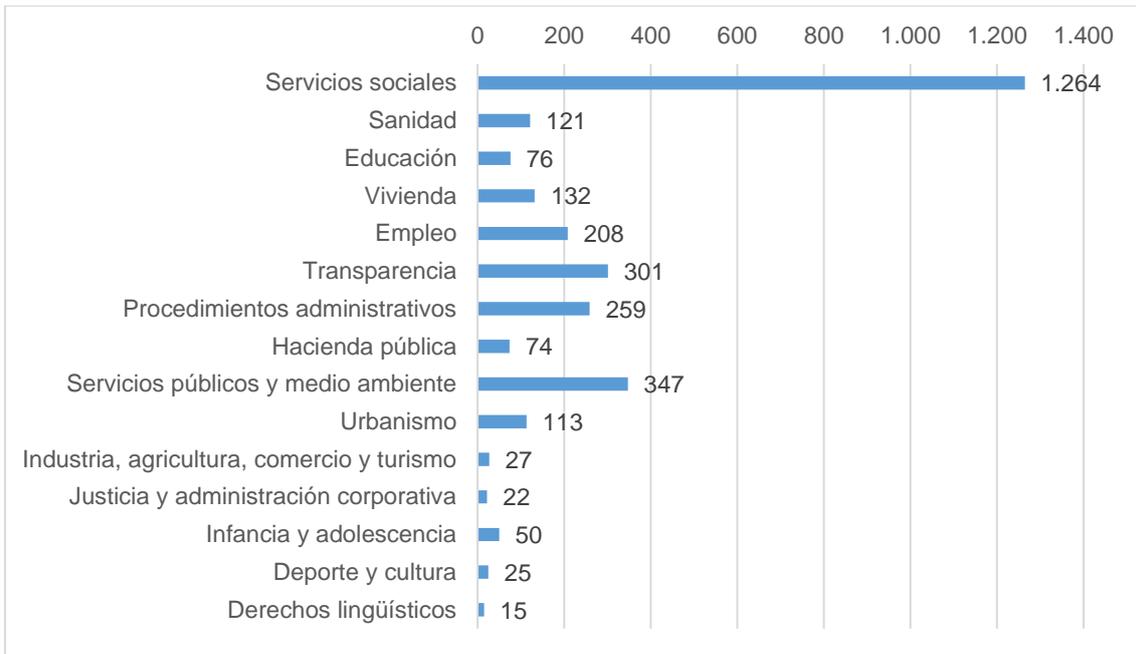
Datos de las quejas admitidas

En función del problema planteado, las quejas se clasifican en diferentes materias.

Tabla 8
Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2023 y admitidas a trámite

Materia	Número	Porcentaje
Servicios sociales	1.264	41,66
Dependencia	697	22,97
Renta valenciana de inclusión	283	9,33
Discapacidad	173	5,70
Generales	71	2,34
Familias	22	0,73
Mayores	9	0,30
Derechos de género e igualdad	6	0,20
Otros	3	0,10
Sanidad	121	3,99
Atención especializada	25	0,82
Infraestructuras sanitarias	24	0,79
Falta de respuesta	10	0,33
Asistencia hospitalaria	9	0,30
Listas de espera	9	0,30
Salud pública	5	0,16
Otros	39	1,29
Educación	76	2,50
Enseñanza no universitaria	45	1,48
Enseñanza universitaria	11	0,36
Alumnado con necesidades educativas especiales	6	0,20
Otros	14	0,46
Vivienda	132	4,35
Ayudas	89	2,93
Demanda vivienda pública	35	1,15
EVHA	4	0,13
Otros	4	0,13
Empleo	208	6,86
Empleo público	195	6,43
Otros	13	0,43

Materia	Número	Porcentaje
Transparencia	301	9,92
Acceso a la información	144	4,75
Cargos electos	135	4,45
Otros	22	0,73
Procedimientos administrativos	259	8,54
Falta de respuesta	159	5,24
Responsabilidad patrimonial	29	0,96
Padrón municipal	15	0,49
Otros	56	0,73
Hacienda pública	74	2,44
Servicios públicos y medio ambiente	347	11,44
Medio ambiente	175	5,77
Servicios públicos locales y tráfico	173	5,70
Urbanismo	113	3,72
Industria, agricultura, comercio y turismo	27	0,89
Justicia y administración corporativa	22	0,73
Infancia y adolescencia	50	1,65
Protección jurídica	38	1,25
Atención temprana	9	0,30
Otros	3	0,10
Deporte y cultura	25	0,82
Derechos lingüísticos	15	0,49
Total	3.034	100,00



En la gráfica anterior se presentan las materias ordenadas, según el número de quejas, de mayor a menor. Las barras representan el número de quejas. La línea corresponde al porcentaje acumulado de quejas de cada materia, respecto del total.

2.3 Quejas de la ciudadanía cerradas en 2023

Al finalizar la tramitación de las quejas, el Síndic valora el resultado alcanzado en la resolución del asunto planteado por la persona interesada: si el problema se solucionó, si existe un compromiso de la Administración para solucionarlo, etc.

Tabla 9
Tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2023

Tipo de cierre	Número	Porcentaje %
Con solución	1.153	39,36
Con compromiso de solución	555	18,95
Sin aceptación de consideraciones	488	16,66
Sin respuesta a consideraciones	466	15,91
Otros	267	9,12
Total	2.929	100,00

El tipo de cierre *otros* engloba cierres por desistimiento, por fallecimiento, por detectar que ya se estaba tramitando otra queja por ese mismo motivo, etc.

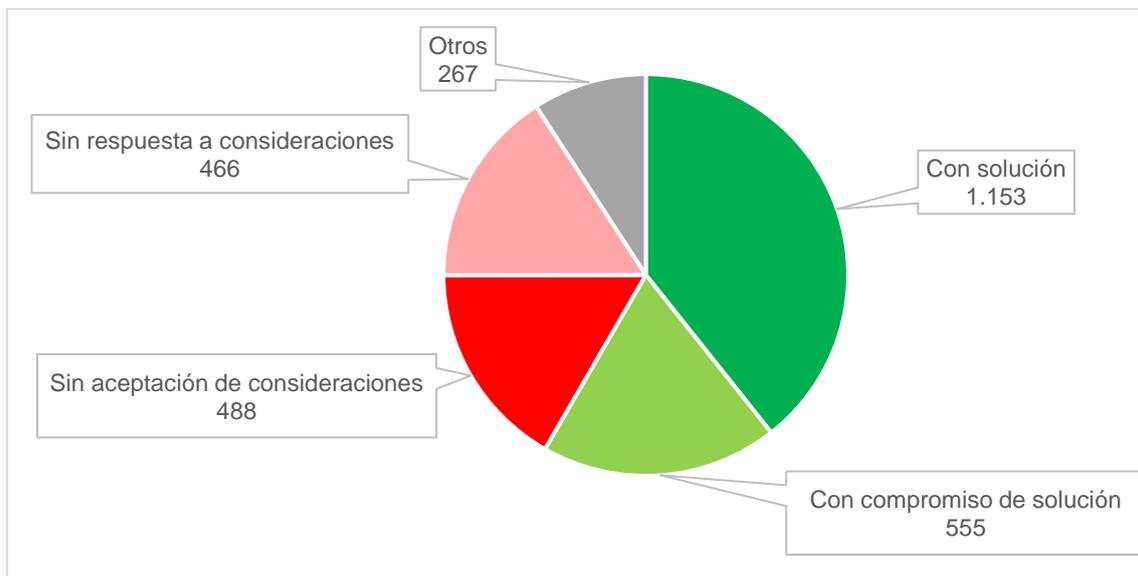
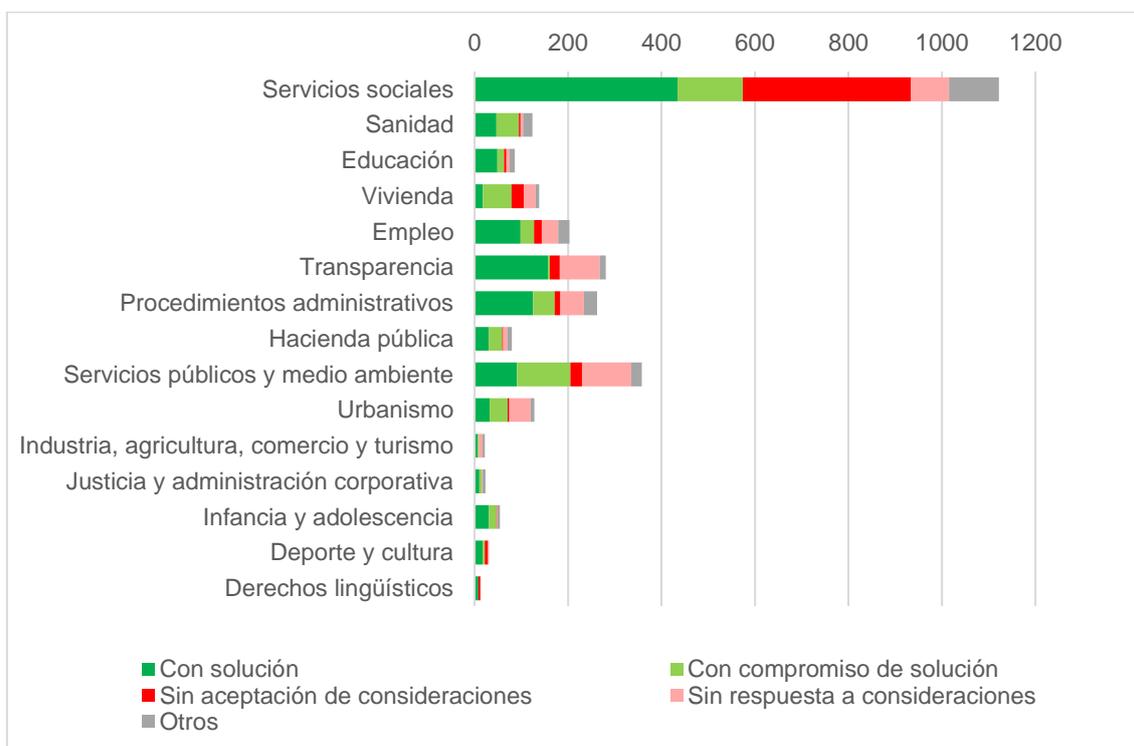
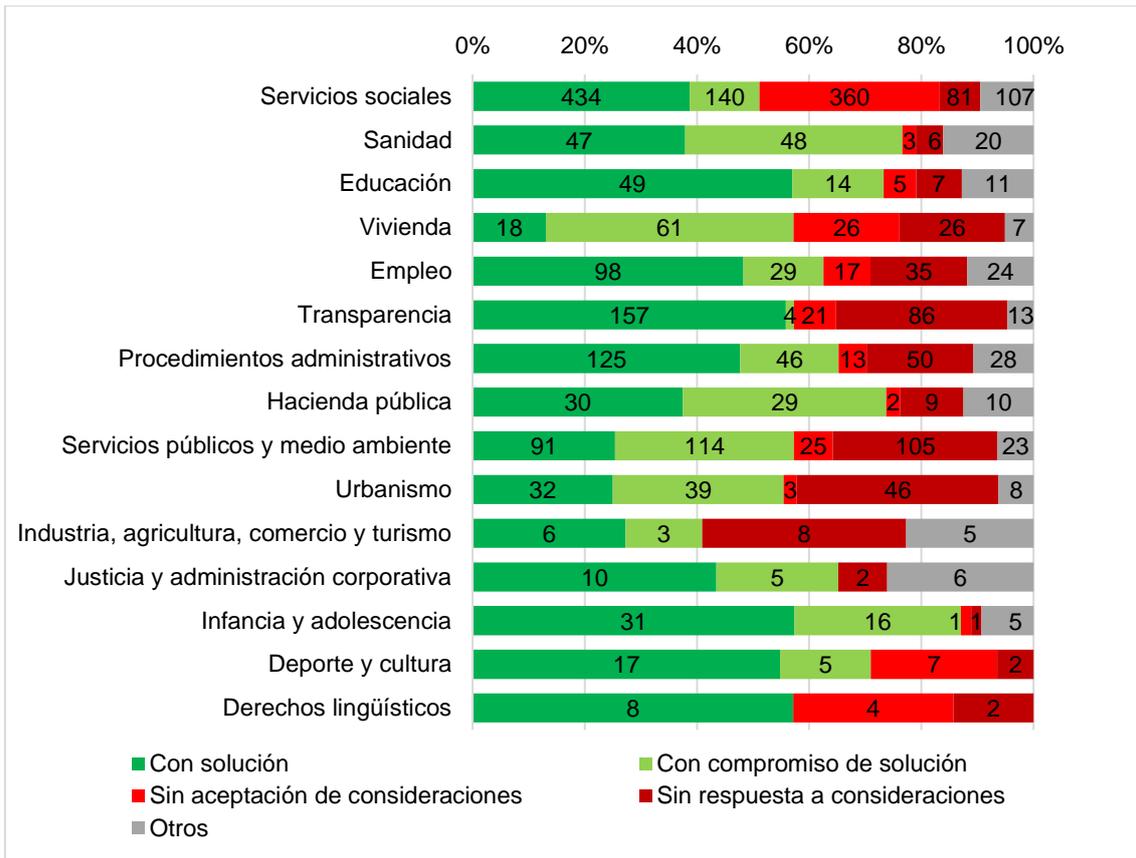


Tabla 10
Distribución por materias de los tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2023

Materia	Con solución	Con compromiso de solución	Sin aceptación de consideraciones	Sin respuesta a consideraciones	Otros	Total
Servicios sociales	434	140	360	81	107	1123
Sanidad	47	48	3	6	20	124
Educación	49	14	5	7	11	86
Vivienda	18	61	26	26	7	138
Empleo	98	29	17	35	24	203
Transparencia	157	4	21	86	13	281
Procedimientos administrativos	125	46	13	50	28	262
Hacienda pública	30	29	2	9	10	80
Servicios públicos y medio ambiente	91	114	25	105	23	359
Urbanismo	32	39	3	46	8	128
Industria, agricultura, comercio y turismo	6	3		8	5	22
Justicia y administración corporativa	10	5		2	6	23
Infancia y adolescencia	31	16	1	1	5	55
Deporte y cultura	17	5	7	2		31
Derechos lingüísticos	8		4	2		14





2.4 Quejas de oficio iniciadas en 2023

Tabla 11
Quejas de oficio iniciadas en 2023

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto
2300691	1-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Alteración de la Convivencia en la Comunidad Educativa del IES La Morería de Mislata
2300738	2-2023	Servicios sociales	Derechos de género e igualdad	Título acreditativo de víctima de violencia de género
2300970	3-2023	Procedimientos administrativos	Administración electrónica	Discriminación por brecha digital
2301167	4-2023	Sanidad	Salud mental	Los problemas de salud mental en el ámbito educativo no universitario
2302683	5-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencia en el inicio de curso por las demoras en la dotación del personal docente
2302726	6-2023	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Impagos de prestaciones correspondientes a años anteriores
2302819	7-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencias en el servicio de transporte escolar del alumnado con necesidades especiales al comenzar el curso escolar
2302955	8-2023	Servicios sociales	Dependencia	Aplicación del RD 675/2023. Incremento de la cuantía de prestaciones económicas
2303253	9-2023	Infancia y adolescencia	Responsabilidad penal	Atención a menores de 14 años que cometen acciones tipificadas como delitos

2.5 Quejas de oficio cerradas en 2023

Tabla 12
Quejas de oficio cerradas en 2023

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Tipo de cierre
2103874 (*)	19-2021	Sanidad	Atención geriátrica	Falta de médicos especialistas en Geriatría	Sin respuesta a consideraciones
2201585	13-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia. Acción protectora de NNA en situación de riesgo	Otros
2203408	17-2022	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Denegaciones por estar trabajando momento resolución	Sin aceptación de consideraciones
2300691	1-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Alteración de la Convivencia en la Comunidad Educativa del IES La Morería de Mislata	Con compromiso de solución
2300970	3-2023	Procedimientos administrativos	Administración electrónica	Discriminación por brecha digital	Con compromiso de solución
2302683	5-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencia en el inicio de curso por las demoras en la dotación del personal docente	Con compromiso de solución
2302726	6-2023	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Impagos de prestaciones correspondientes a años anteriores	Con compromiso de solución
2302819	7-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencias en el servicio de transporte escolar del alumnado con necesidades especiales al comenzar el curso escolar	Con compromiso de solución
2302955	8-2023	Servicios sociales	Dependencia	Aplicación del RD 675/2023. Incremento de la cuantía de prestaciones económicas	Con compromiso de solución

(*) La queja 2103874 (19-2021) se cerró en 2023. Sin embargo, dado que su tramitación se desarrolló principalmente en 2022, se dio cuenta de ella en el [Informe anual 2022](#), por lo que no se trata en el capítulo 3 de este *Informe anual 2023*.

2.6 Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2023 y página del *Informe anual 2023* en la que se tratan

En el capítulo 3 de este informe se da cuenta de las actuaciones llevadas a cabo en quejas de oficio iniciadas o cerradas en este ejercicio (aun si la queja se inició en un año anterior).

Tabla 13

Listado de quejas de oficio iniciadas y/o cerradas en 2023 y página del Informe anual 2023 en la que se tratan

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Página
2103874 (*)	19-2021	Sanidad	Atención geriátrica	Falta de médicos especialistas en Geriátrica	(*)
2201585	13-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia. Acción protectora de NNA en situación de riesgo	91
2203408	17-2022	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Denegaciones por estar trabajando momento resolución	71
2300691	1-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Alteración de la Convivencia en la Comunidad Educativa del IES La Morería de Mislata	107
2300738	2-2023	Servicios sociales	Derechos de género e igualdad	Título acreditativo de víctima de violencia de género	87
2300970	3-2023	Procedimientos administrativos	Administración electrónica	Discriminación por brecha digital	140
2301167	4-2023	Sanidad	Salud mental	Los problemas de salud mental en el ámbito educativo no universitario	99
2302683	5-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidencia en el inicio de curso por las demoras en la dotación del personal docente	108
2302726	6-2023	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Impagos de prestaciones correspondientes a años anteriores	72
2302819	7-2023	Educación	Enseñanza no universitaria	Incidentes en el servicio de transporte escolar del alumnado con necesidades especiales al comenzar el curso escolar	109
2302955	8-2023	Servicios sociales	Dependencia	Aplicación del RD 675/2023. Incremento de la cuantía de prestaciones económicas	62
2303253	9-2023	Infancia y adolescencia	Responsabilidad penal	Atención a menores de 14 años que cometen acciones tipificadas como delitos	90

(*) La queja 2103874 (19-2021) se cerró en 2023. Sin embargo, dado que su tramitación se desarrolló principalmente en 2022, se dio cuenta de ella en el [Informe anual 2022](#), por lo que no se trata en el capítulo 3 de este *Informe anual 2023*.

2.7 Colaboración de la Administración

La Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, define la negativa a colaborar como sigue:

Artículo 39. Negativa a colaborar

1. Se considerará que existe falta de colaboración con el Síndic de Greuges cuando, en los plazos establecidos para ello, se produzcan los siguientes hechos:

- a) No se facilite la información o la documentación solicitada.
- b) No se dé respuesta a un requerimiento vinculado a una sugerencia o recomendación formulada desde la institución.
- c) No se atiendan, pese a haberlas aceptado, las recomendaciones o sugerencias efectuadas desde la institución.

Por otro lado, en el art. 52, que regula el contenido del informe anual, indica que este incluirá «Una valoración del nivel de colaboración demostrado por los distintos sujetos cuyas actuaciones o inactividades hayan sido objeto de investigación».

Para dar cuenta de las administraciones autonómicas no colaboradoras con el Síndic de Greuges durante el ejercicio de 2023 hemos considerado dos periodos en ese año, habida cuenta de que se celebraron elecciones autonómicas que trajeron consigo un cambio en el gobierno del Consell y a partir de ahí en la denominación de las consellerías y algunas de sus competencias. Por ello, la primera parte de la tabla 14 se refiere a quejas cerradas entre 1 de enero y el 19 de julio, fecha en que tomó posesión el nuevo Consell, y la segunda parte se refiere a quejas cerradas desde el 19 de julio hasta el 31 de diciembre.

Cabe recordar que las no colaboraciones se consignan una vez concluidas las quejas, en las Resoluciones de cierre. Por tanto, puede haber consellerías que aparezcan como no colaboradoras en el cuadro del segundo periodo, aunque la no colaboración se haya producido por la falta de remisión de informes de la anterior Conselleria.

Tabla 14

Grado de colaboración de las Administraciones investigadas (Consell y ayuntamientos) en quejas cerradas en 2023

Administración	Total quejas	Sí colabora	No colabora	% colabora
Desde 01/01/2023 hasta 18/07/2023				
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	644	558	86	86,65
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	85	75	10	88,24
Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	82	71	11	86,59
Conselleria de Educación, Cultura y Deporte	77	68	9	88,31
Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública	41	26	15	63,41
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	31	10	21	32,26

Administración	Total quejas	Sí colabora	No colabora	% colabora
Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica	17	17	0	100,00
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	17	12	5	70,59
Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	14	9	5	64,29
Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital	2	0	2	0,00
Presidencia de la Generalitat Valenciana	19	19	0	100,00
Desde 19/07/2023 hasta 31/12/2023				
Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	544	370	174	68,01
Conselleria de Sanidad	57	48	9	84,21
Conselleria de Educación, Universidades y Empleo	47	44	3	93,62
Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública	22	13	9	59,09
Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio	21	19	2	90,48
Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo	14	4	10	28,57
Conselleria de Justicia e Interior	10	9	1	90,00
Vicepresidencia Primera y Conselleria de Cultura y Deporte	10	3	7	30,00
Conselleria de Agricultura, Ganadería y Pesca	4	4	0	100,00
Total Consell	1758	1379	379	78,44
Ayuntamientos de la provincia de Alicante	626	402	224	64,22
Ayuntamientos de la provincia de Castellón	158	101	57	63,92
Ayuntamientos de la provincia de Valencia	702	462	240	65,81
Total ayuntamientos	1486	965	521	64,94

A continuación, se relacionan todas las Administraciones que en el transcurso de la tramitación de una queja cerrada en 2023 no colaboraron enviando los informes solicitados (art. 39.1.a) ni respondieron a las sugerencias y recomendaciones del Síndic (art. 39.1.b).

Tabla 15

Administraciones que en la tramitación de una queja no contestaron a peticiones de informe (art. 39.1.a) ni a las consideraciones del Síndic (art. 39.1.b), en quejas cerradas en 2023

Administración autonómica	Total quejas	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Desde 01/01/2023 hasta 18/07/2023			
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	31	3	9,68
Conselleria de Educación, Cultura y Deporte	77	1	1,30
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	17	1	5,88
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	647	10	1,55
Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública	41	3	7,32
Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	14	1	7,14
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	85	3	3,53
Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	84	1	1,19
Desde 19/07/2023 hasta 31/12/2023			
Conselleria de Educación, Universidades y Empleo	47	2	4,26
Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo	14	7	50,00
Conselleria de Sanidad	57	2	3,51
Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda	544	37	6,80

Administración	Total quejas	Sí Colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% Colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Administración local						
Ayuntamiento de Albalat dels Sorells	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Alboraya	6	4	2	66,67	1	16,67
Ayuntamiento de Alcàsser	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Alcoy	9	8	1	88,89	1	11,11
Ayuntamiento de Alicante	138	96	42	69,57	14	10,14
Ayuntamiento de Alzira	11	10	1	90,91	1	9,09
Ayuntamiento de Aspe	7	4	3	57,14	1	14,29
Ayuntamiento de Benaguasil	28	2	26	7,14	21	75,00
Ayuntamiento de Beniarbeig	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Benicàssim	6	5	1	83,33	1	16,67
Ayuntamiento de Benidorm	10	7	3	70,00	1	10,00
Ayuntamiento de Benijófar	7	2	5	28,57	5	71,43
Ayuntamiento de Beniparrell	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Bétera	11	6	5	54,55	1	9,09
Ayuntamiento de Bugarra	3	0	3	0,00	2	66,67
Ayuntamiento de Buñol	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Burriana	7	5	2	71,43	2	28,57
Ayuntamiento de Calp	5	4	1	80,00	1	20,00
Ayuntamiento de El Campello	27	9	18	33,33	8	29,63
Ayuntamiento de Carcaixent	6	2	4	33,33	3	50,00
Ayuntamiento de Casinos	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Castielfabib	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Catadau	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Catral	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Caudiel	3	1	2	33,33	1	33,33
Ayuntamiento de Cheste	6	2	4	33,33	4	66,67

Administración	Total quejas	Sí Colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% Colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Chiva	6	1	5	16,67	1	16,67
Ayuntamiento de Chóvar	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Cocentaina	7	2	5	28,57	1	14,29
Ayuntamiento de Cullera	7	3	4	42,86	2	28,57
Ayuntamiento de Daimús	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Elche	50	42	8	84,00	3	6,00
Ayuntamiento de Elda	5	2	3	40,00	1	20,00
Ayuntamiento de L'Eliana	10	7	3	70,00	1	10,00
Ayuntamiento de Finestrat	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Foios	4	2	2	50,00	2	50,00
Ayuntamiento de Gaianes	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Gandia	20	11	9	55,00	4	20,00
Ayuntamiento de Gilet	5	1	4	20,00	3	60,00
Ayuntamiento de Godella	9	2	7	22,22	5	55,56
Ayuntamiento de Godelleta	3	0	3	0,00	2	66,67
Ayuntamiento de Guardamar del Segura	9	5	4	55,56	1	11,11
Ayuntamiento de Jávea	10	7	3	70,00	2	20,00
Ayuntamiento de Llíria	9	5	4	55,56	1	11,11
Ayuntamiento de La Llosa de Ranes	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Massamagrell	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Massanassa	6	3	3	50,00	1	16,67
Ayuntamiento de Moncada	16	6	10	37,50	8	50,00
Ayuntamiento de Monforte del Cid	16	13	3	81,25	1	6,25
Ayuntamiento de Monóvar	4	1	3	25,00	2	50,00
Ayuntamiento de Montserrat	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Museros	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Mutxamel	9	6	3	66,67	1	11,11

Administración	Total quejas	Sí Colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% Colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Náquera	4	1	3	25,00	3	75,00
Ayuntamiento de Novelda	7	4	3	57,14	1	14,29
Ayuntamiento de La Nucia	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Oliva	12	6	6	50,00	4	33,33
Ayuntamiento de Orihuela	19	6	13	31,58	6	31,58
Ayuntamiento de Oropesa del Mar	7	3	4	42,86	3	42,86
Ayuntamiento de Paiporta	5	1	4	20,00	2	40,00
Ayuntamiento de Paterna	9	6	3	66,67	1	11,11
Ayuntamiento de Pego	4	2	2	50,00	2	50,00
Ayuntamiento de Pinoso	4	2	2	50,00	1	25,00
Ayuntamiento de la Pobla del Duc	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Puçol	6	2	4	33,33	2	33,33
Ayuntamiento de El Puig de Santa María	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Quartell	4	0	4	0,00	3	75,00
Ayuntamiento de Rafelbunyol	3	1	2	33,33	1	33,33
Ayuntamiento de Redován	3	0	3	0,00	2	66,67
Ayuntamiento de Requena	4	2	2	50,00	1	25,00
Ayuntamiento de Riba-roja de Túria	7	4	3	57,14	1	14,29
Ayuntamiento de Rocafort	6	3	3	50,00	1	16,67
Ayuntamiento de Rojas	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Sagunto	12	9	2	75,00	1	8,33
Ayuntamiento de San Isidro	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de San Miguel de Salinas	14	2	12	14,29	4	28,57
Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig	22	14	8	63,64	6	27,27
Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant	14	9	5	64,29	1	7,14
Ayuntamiento de Sedaví	4	2	2	50,00	2	50,00
Ayuntamiento de Serra	3	0	3	0,00	1	33,33

Administración	Total quejas	Sí Colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% Colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Sinarcas	13	1	12	7,69	10	76,92
Ayuntamiento de Sueca	9	6	3	66,67	3	33,33
Ayuntamiento de Tavernes Blanques	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Teulada	8	5	3	62,50	2	25,00
Ayuntamiento de Torreblanca	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Torrent	16	15	1	93,75	1	6,25
Ayuntamiento de Torrevieja	25	17	7	68,00	2	8,00
Ayuntamiento de Utiel	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de València	161	151	9	93,79	1	0,62
Ayuntamiento de Vilamarxant	7	2	5	28,57	3	42,86
Ayuntamiento de Vila-real	5	4	1	80,00	1	20,00
Ayuntamiento de Villajoyosa	14	8	6	57,14	1	7,14
Ayuntamiento de Villalonga	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Villamalur	23	0	23	0,00	23	100,00
Ayuntamiento de Villargordo del Cabriel	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Vinaròs	9	8	1	88,89	1	11,11
Ayuntamiento de Xàtiva	12	8	4	66,67	1	8,33
Otras administraciones						
Actuaciones Urbanas de Valencia S.A. (AUMSA)	2	0	2	0,00	1	50,00
Diputación Provincial de Alicante	9	7	2	77,78	1	11,11
Diputación Provincial de Valencia	11	9	2	81,82	1	9,09
EATIM La Xara	1	0	1	0,00	1	100,00
Instituto Valenciano de Finanzas	2	0	2	0,00	2	100,00
La Barraca de Aguas Vivas	1	0	1	0,00	1	100,00

Existe obstaculización de las actuaciones del Síndic de Greuges cuando se impida su acceso, el de su adjunto o adjunta, o el del personal que ejerce sus funciones al servicio de la institución a los archivos, registros, dependencias, expedientes, informes y otros datos y documentos necesarios en el curso de una investigación, según consta en el art. 39.2 de la Ley 24/2009, de 23 de diciembre, del Síndic de Greuges.

A continuación, relacionamos las quejas en las que se ha obstaculizado la actuación del Síndic, indicando la administración obstaculizadora:

Tabla 16
Administraciones obstaculizadoras de la actuación del Síndic en quejas tramitadas en 2023

Queja	Administración
2201894	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
2202716	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
2202864	Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas
2300982	Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda
2301596	Vicepresidencia segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda

El número de las quejas listadas es un enlace que permite acceder a la correspondiente Resolución de cierre en la que se constata la obstaculización de la Administración en esa queja.

2.8 Evolución en el tiempo

En 2021 y con motivo de la aprobación de la nueva Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, se reestructuraron las materias: las materias de las quejas iniciadas en 2023 solo pueden compararse con las de quejas iniciadas a partir de 2021.

Evolución de las quejas iniciadas por la ciudadanía

Tabla 17

Evolución de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2023

Año	Total	Admitidas número	Admitidas porcentaje	Trasladadas número	Trasladadas porcentaje	Inadmitidas número	Inadmitidas porcentaje
2021	4.125	2.862	69,38	184	4,46	1.079	26,16
2022	4.071	2.908	71,43	169	4,15	994	24,42
2023	3.933	3.034	77,14	157	3,99	742	18,87

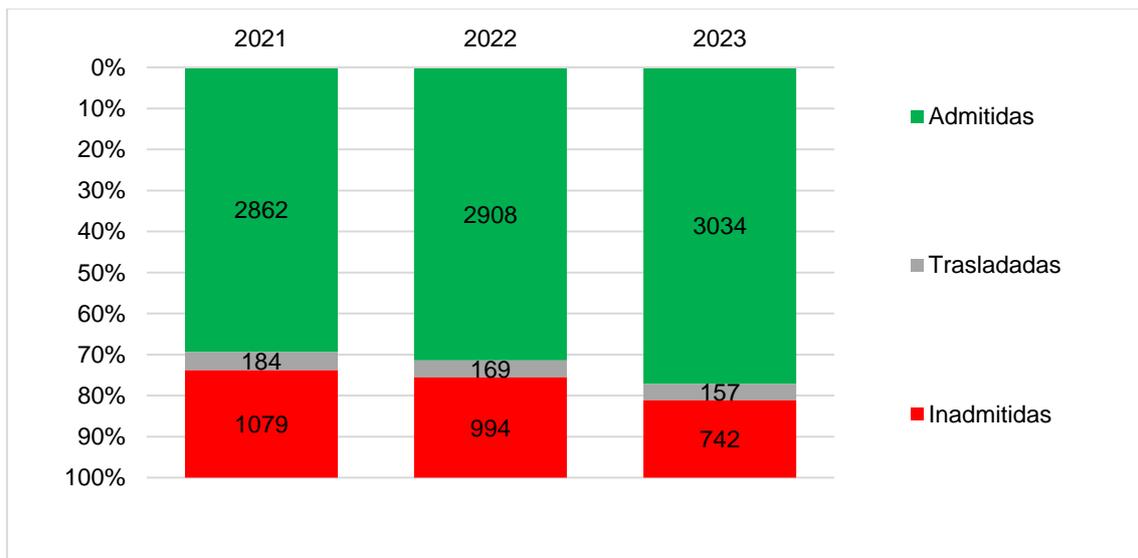


Tabla 18
Evolución de las materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2023

Materia	2021		2022		2023		Variación 2023-2022	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios sociales	1.040	36,34	1032	35,49	1264	41,66	232	22,48
Sanidad	172	6,01	147	5,06	121	3,99	-26	-17,69
Educación	96	3,35	125	4,30	76	2,50	-49	-39,20
Vivienda	78	2,73	87	2,99	132	4,35	45	51,72
Empleo	241	8,42	288	9,90	208	6,86	-80	-27,78
Transparencia	314	10,97	286	9,83	301	9,92	15	5,24
Procedimientos administrativos	193	6,74	223	7,67	259	8,54	36	16,14
Hacienda pública	95	3,32	98	3,37	74	2,44	-24	-24,49
Servicios públicos y medio ambiente	363	12,68	350	12,04	347	11,44	-3	-0,86
Urbanismo	117	4,09	115	3,95	113	3,72	-2	-1,74
Industria, agricultura, comercio y turismo	24	0,84	31	1,07	27	0,89	-4	-12,90
Justicia y administración corporativa	33	1,15	28	0,96	22	0,73	-6	-21,43
Infancia y adolescencia	37	1,29	34	1,17	50	1,65	16	47,06
Deporte y cultura	36	1,26	34	1,17	25	0,82	-9	-26,47
Derechos lingüísticos	23	0,80	30	1,03	15	0,49	-15	-50,00
Total	2.862	100,00	2908	100,00	3034	100,00	126	4,33

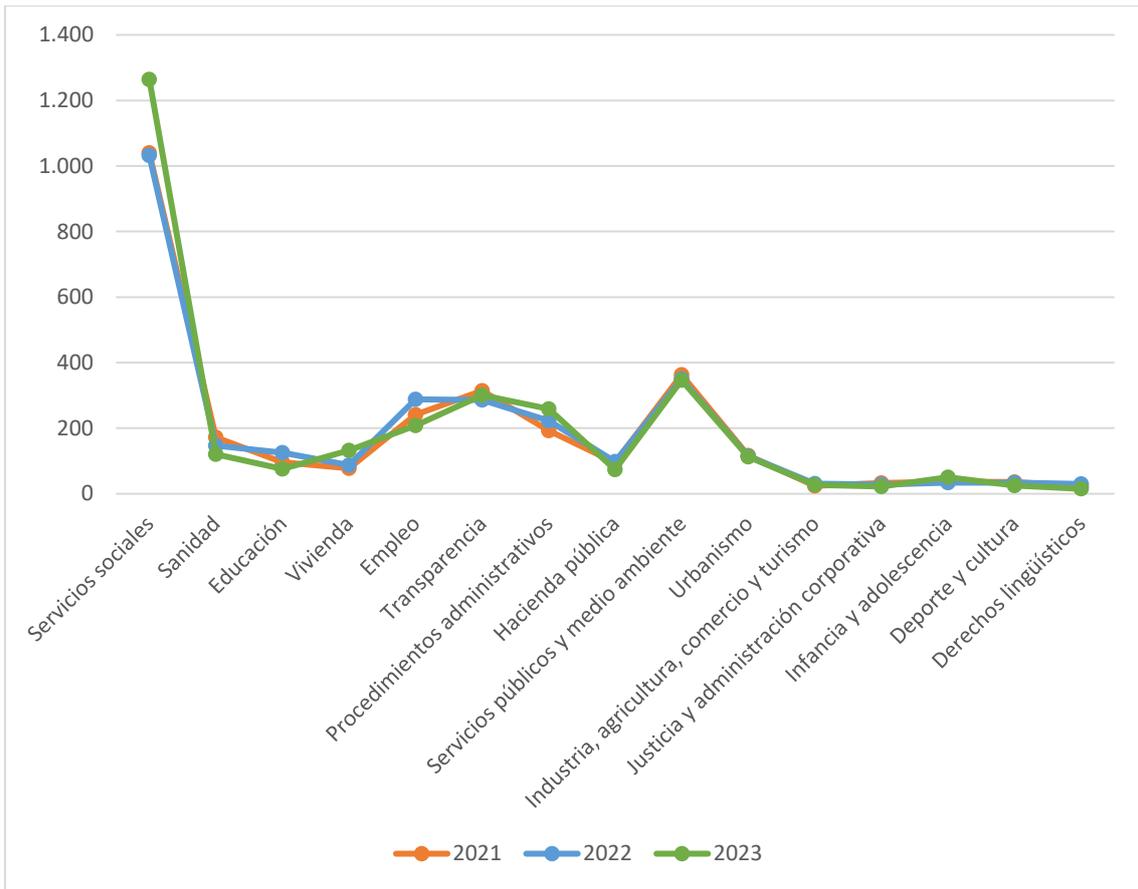
En las columnas referidas a los años:

- Nº significa *número de quejas*
- % significa *porcentaje respecto del total de quejas de ese año.*

En las columnas tituladas *variación*

- Nº significa *diferencia entre el número de quejas en 2022 y 2023*
 $N^{\circ} = n^{\circ} \text{ quejas } 2023 - n^{\circ} \text{ quejas } 2022$
- % significa *porcentaje de variación respecto del número de quejas de la materia en 2022*
 $\% = (n^{\circ} \text{ quejas } 2023 - n^{\circ} \text{ quejas } 2022) / n^{\circ} \text{ quejas } 2022$

En la gráfica siguiente, para cada materia, las líneas representan el número de quejas en cada año.



Capítulo

3

Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención



Capítulo 3

Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención

3.1 Servicios sociales

3.1.1 Dependencia

Un año más, las quejas planteadas sobre la tramitación de los expedientes de dependencia ocupan una parte cuantitativamente esencial en la actividad de esta institución. Junto con las quejas persistentes sobre las demoras en la resolución del grado de dependencia y en la aprobación del programa individual de atención (PIA), continuamos atendiendo quejas sobre la falta de resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial. Se trata fundamentalmente de quejas presentadas por los herederos, derivadas de una demora en la aprobación del PIA y el fallecimiento de la persona dependiente, iniciadas, en algunos casos, hace más de cinco años. En esta tipología son frecuentes las reiteraciones de quejas ante esta institución por parte de la misma persona. Además, hemos de destacar las quejas presentadas ante la falta de recursos específicos para personas dependientes con problemas de salud mental, así como las demoras en su valoración. Un grave problema que evidencia también una falta de coordinación entre departamentos de la Administración autonómica.

La aprobación del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el Decreto 62/2017, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas, mejoró la intensidad del servicio de ayuda a domicilio (SAD) y el importe de su prestación vinculada (PVSAD). Se estableció que las personas con una PVSAD resuelta a 31/12/2022 podían solicitar la revisión del importe de esta, presentando un contrato actualizado en el que constase un importe mensual igual o superior al que se fijaba en la nueva normativa. Esta disposición generó quejas por la demora de la Administración en aplicar el aumento aprobado al transcurrir más de tres meses sin la debida actualización.

Por último, este año hemos atendido unas quejas de nuevo contenido, las derivadas de la falta de actualización de las prestaciones tras la aprobación del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia. Las nuevas cuantías aprobadas tienen efectividad desde el 01/08/2023, por lo que desde mediados de septiembre empezamos a recibir consultas y quejas sobre la no adecuación automática de las mensualidades que se estaban abonando a lo dispuesto en el citado Real Decreto 675/2023. Esta circunstancia justificó la apertura de una queja de oficio.

Queja de oficio 8/2023 (queja nº 2302955). Aplicación del Real Decreto 675/2023, de 18 de julio, por el que se modifica el Real Decreto 1051/2013, por el que se regulan las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia

Iniciamos la queja a raíz de las primeras consultas recibidas en la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución sobre la aplicación de las cuantías máximas de las prestaciones económicas de dependencia establecidas en el Real Decreto 675/2023, por el que se modificó el Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, que regula las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, establecidas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, y tras las primeras noticias difundidas en los medios de comunicación que se hicieron eco de la situación de impago de las variaciones de las prestaciones económicas previstas en el Real Decreto.

La información recibida de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda puso de manifiesto que en los nuevos programas individuales de atención ya se estaban aplicando las nuevas cuantías establecidas en el Real Decreto 675/2023, pero que estaba pendiente la revisión de las prestaciones económicas concedidas antes de su entrada en vigor. La Conselleria manifestó su intención de acometer esa revisión y abonar los incrementos previstos durante el último trimestre del año.

Tras la información recibida, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302955, de 05/12/2023](#), en la que sugerimos a la Conselleria que, sin más dilación, revisase las cuantías de las prestaciones económicas de dependencia y que abonase a los beneficiarios los derechos económicos que, con carácter de atrasos, pudiesen corresponderles, teniendo en cuenta que la fecha de efectividad de estas, según el Real Decreto 675/2023, era el 01/08/2023.

La preceptiva respuesta de la Conselleria tuvo entrada el 31/01/2024. En ella, la Conselleria manifestó que ya se habían revisado la mayoría de los programas individuales de atención y que los incrementos se hicieron efectivos en el mes de diciembre, con efectos desde la fecha indicada (01/08/2023). Tan sólo quedaban pendientes las prestaciones vinculadas a los servicios de prevención y promoción, y las prestaciones vinculadas al servicio de centro de día que, según nos informaron, estaban ya revisándose.

Tras ello, emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2302955, de 07/02/2024](#), considerando aceptada nuestra Resolución, al entender que en breve se culminaría la revisión de las prestaciones restantes para adecuarlas al Real Decreto 675/2023.

Queja nº 2203216. Demora en la valoración de un menor de edad y falta de recursos específicos en salud mental en la Comunitat Valenciana

El objeto inicial de esta queja era la demora en el reconocimiento del grado de dependencia de un menor de edad con problemas de salud mental.

Sin embargo, en su tramitación se pusieron de manifiesto otras carencias. Por un lado, la falta de profesionales para realizar la valoración en el Ayuntamiento de referencia. Por otra parte, una vez resuelto este asunto, el Ayuntamiento manifestó que no podía realizar la valoración, ya que, al ser una persona con patologías relacionadas con la salud mental, la valoración debía realizarse desde las unidades de salud mental de la red pública. Además, el informe del Ayuntamiento advertía que el menor de edad se encontraba ingresado en un centro de Barcelona y las valoraciones debían realizarse en el entorno habitual de la persona.

Desde el Síndic averiguamos que este ingreso había sido decidido (y financiado) por la propia Generalitat Valenciana, como consecuencia de que en la Comunitat Valenciana no se disponía de un recurso adecuado para el abordaje de la situación que presentaba el menor. La familia no estaba conforme con empadronar al menor en Barcelona, como se le había propuesto, pues consideraba que el ingreso de su hijo en el centro de ese municipio era temporal y que empadronarlo allí podría poner en riesgo que la Conselleria de Sanidad siguiera costeando su estancia.

En fecha 28/03/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendábamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que se establecieran los mecanismos de coordinación interadministrativa necesarios con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y los Servicios Sociales Generales, así como, en su caso, con las administraciones de otras comunidades autónomas para ofrecer la atención más adecuada en casos excepcionales como este. Igualmente, sugeríamos que se realizara la valoración del hijo de la persona promotora de la queja de la forma que resultara menos lesiva para el interesado.

La queja concluyó con la [Resolución de cierre](#) de fecha 12/05/2023, en la que se ponía de manifiesto que, aunque con una demora importante en la tramitación, se habían salvado los obstáculos para atender la solicitud de valoración de la dependencia del hijo de la persona promotora de la queja, ajustándose a las circunstancias personales del menor.

Queja nº 2300297. Demora en la valoración de grado. Salud mental. Falta de coordinación

La promotora, en nombre de su hermano, se dirigió al Síndic dado que la persona beneficiaria había presentado una solicitud de reconocimiento de dependencia, a través de los servicios sociales de Santa Pola y, transcurrido casi un año, ni siquiera había sido valorado.

Analizado el asunto se solicitó un informe al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

El Ayuntamiento informó que la persona beneficiaria debía ser valorado por la Unidad de Salud Mental correspondiente.

A la vista del nuevo dato, esta institución requirió nueva información a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, así como al Ayuntamiento de Santa Pola y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos indicó que no tenía conocimiento de este usuario, que no constaba en sus listados como pendiente de valorar. No obstante, manifestaban que iban a ponerse a disposición de los servicios sociales de Santa Pola y que iban a contactar con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para proceder a efectuar dicha valoración.

Los dos informes remitidos por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas reiteraban que la persona beneficiaria no había sido valorada, aunque en el último de ellos se mencionaba que dicha valoración debía ser realizada por la Unidad de Salud Mental correspondiente.

El Ayuntamiento de Santa Pola no remitió el segundo informe solicitado.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2300297](#), de 11/05/2023, recomendando a las tres administraciones implicadas en la tramitación del expediente que cumplieran con los plazos establecidos, haciendo especial hincapié a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en que resolviera el expediente, tras más de 15 meses de demora, y que procediera a la implantación de una herramienta informática que permitiera detectar de forma automatizada las solicitudes grabadas en la aplicación informática «ADA» cuya valoración corresponde a las unidades de salud mental de la red pública asistencial.

Esta institución dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300297](#) el 27/06/2023, sin que fuera aceptada nuestra Resolución de consideraciones por ninguna de las administraciones implicadas.

Queja nº 2302043. Demora en la revisión de grado y la revisión del PIA. Salud mental

El objeto de la queja fue la demora, de más de 14 meses, en la tramitación de la revisión de grado de dependencia y la solicitud de nuevas preferencias de la persona promotora de la queja (afectada por una enfermedad mental), que se presentó el 08/04/2022. En el momento de interponer la queja, la persona ni siquiera había sido valorada.

El Síndic solicitó informes a las Administraciones autonómicas competentes en la materia, Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, así como al Ayuntamiento de Elche.

El Ayuntamiento de Elche manifestó que la Unidad de Salud Mental responsable de la valoración no se encontraba dentro de la red asistencial pública (Departamento 24), por lo que la persona beneficiaria debía ser valorada directamente por profesionales del equipo de valoración de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

El informe de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública ratificaba el emitido por el Ayuntamiento, concretando la imposibilidad de que el Departamento de Elche Crevillent (Departamento 24) pudiese valorar, debido a que, al tratarse de una concesión privada y no estar dados de alta en el sistema informático ADA, no existían valoradores.

Finalmente, recibimos el informe de la actual Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, indicando que la persona promotora de la queja ya había sido valorada, pero que el expediente seguía sin resolverse.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302043](#), recomendando a las tres administraciones implicadas en la tramitación del expediente que cumplieran con los plazos establecidos. Además, sugirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que resolviera el expediente, tras más de 17 meses de demora. Igualmente, dada las características de la Unidad de Salud Mental a la que pertenecía el usuario, el Síndic insistió en que la Conselleria implementara las medidas oportunas para que las personas con trastornos de salud mental cuyo departamento de salud no pertenezca a la red sanitaria pública pudiesen acceder a la valoración de su situación de dependencia en igualdad de condiciones que en el resto de los departamentos de salud.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2302043, de 02/11/2023](#), tras aceptar nuestra Resolución tanto el Ayuntamiento de Elche como la Conselleria de Sanidad.

En cuanto a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el Síndic dio por parcialmente aceptada esta Resolución. Esta Administración resolvió el servicio de promoción en un centro de rehabilitación e inserción social, el CRIS de Elx, pero seguía sin precisar un plazo para atender la solicitud de una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, complementaria al CRIS de Elx, manteniendo la incertidumbre de la familia al respecto.

Queja nº 2302302. Grave demora en el reconocimiento de grado. Descoordinación entre departamentos autonómicos.

El 31/07/2023 registramos un escrito en el que la persona promotora de la queja manifestaba que el 12/07/2017 se solicitó, a través de los servicios sociales de Picanya, el reconocimiento de la situación de dependencia de su hermano sin que, transcurridos seis años (72 meses), ni siquiera hubiera sido valorado.

La promotora indicaba, asimismo, que su hermano padecía un trastorno de salud mental por lo que los servicios sociales municipales deberían activar el protocolo establecido, poniendo en conocimiento de dicha circunstancia a la Dirección Territorial de Valencia de la Conselleria competente en la materia.

La persona dependiente tenía una discapacidad reconocida del 66% y presentaba patología psiquiátrica, habiendo sido tratado en varias ocasiones por la Unidad de Salud Mental (USM) correspondiente.

Al ser una persona dependiente con un trastorno de salud mental, la Conselleria de Sanidad es la que ha de realizar la valoración; el Ayuntamiento de Picanya, la elaboración del informe social de entorno; y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, quien tiene que emitir las correspondientes resoluciones de grado y del programa individual de atención.

En fecha 24/08/2023 recibimos el informe del Ayuntamiento de Picanya, quien nos comunicó que había realizado el informe social de entorno el 10/09/2017, dos meses después de la solicitud.

Recibimos el informe de la Conselleria de Sanidad el 29/08/2023, en el que nos indicaba que no existía constancia de dicha solicitud en ese departamento de salud, hasta el día 21/02/2023.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302302, de 11/10/2023](#), en la que sugería a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, tras más de seis años de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediera de manera urgente a aprobar la resolución de grado y, si procedía, la del PIA, así como que reconociera los efectos retroactivos de la prestación.

A la Conselleria de Sanidad le sugeríamos que revisase, en coordinación con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, el protocolo definitivo para la valoración de dependencia de las personas con trastornos mentales por las unidades de salud mental.

En fecha 31/10/2023 recibimos, fuera de plazo, el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, comunicándonos que «la solicitud de valoración del interesado por la Conselleria competente en materia de Sanidad se efectuó en abril de

2021 y se reiteró en los años 2022 y 2023», lo cual pone de manifiesto una evidente descoordinación entre ambas administraciones.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2302302, de 04/12/2023](#) con compromiso de solución de esta. La Conselleria de Sanidad procedió a realizar la valoración del grado de dependencia, y nos comunicó que el 25/10/2023 estaba prevista una reunión entre el secretario Autonómico de Familia y Servicios Sociales y el responsable de la Oficina Autonómica de Salud Mental y Adicciones para iniciar la revisión del protocolo para la valoración de dependencia de las personas con trastornos mentales por las unidades de salud mental.

No obstante, a pesar de que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dictó una resolución en la que se le reconoció a la persona dependiente un grado 1, no había resuelto el programa individual de atención, aunque se comprometía a hacerlo lo antes posible.

Queja nº 2300148. Demora en asignar un recurso adecuado en salud mental dentro del sistema de la dependencia

El hijo del promotor de esta queja, presentada el 13/01/2023, nació hace 22 años con una serie de complicaciones en su desarrollo y con autismo severo, por lo que necesitaba medicación diaria. Tenía reconocido, por una Resolución de fecha 21/02/2017, un grado de discapacidad del 75%, con movilidad reducida de 7 puntos, factores sociales complementarios de 10 puntos y con necesidad de concurso de tercera persona positiva. Además, tenía reconocido un grado 3 de dependencia y recibía una prestación económica para cuidados en el entorno familiar.

El 12/03/2019 se solicitó una nueva preferencia complementaria: una plaza en un centro de día. Posteriormente, el 21/07/2021, se cambió de preferencia, ya que se consideraba más idóneo que acudiera a un centro ocupacional. Sin embargo, el 26/05/2022 se pidió de nuevo una plaza en un centro de día. El 23/06/2022 los Servicios Sociales de su Ayuntamiento emitieron una solicitud de tramitación de urgencia del reconocimiento de la situación de dependencia y del derecho a las prestaciones del sistema.

El Síndic solicitó información el 16/01/2023 a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas sobre esta demora en atender la petición referida.

La Conselleria respondió a esta institución el 17/02/2023. En su escrito, reconocía que el 12/03/2019 la persona dependiente había presentado una solicitud instando al reconocimiento de un servicio de atención diurna, complementario a la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales que tenía reconocida. Sin embargo, a fecha de elaboración de ese informe, no se había emitido la resolución que debía poner fin a este procedimiento. De acuerdo con lo informado, la unidad administrativa competente estaba analizando la priorización de centros solicitados y en cuanto existiera una plaza disponible que se ajustase a esta se pondría en conocimiento de la persona dependiente, a fin de asignarle dicha plaza en su programa individual de atención. Además, nos comunicaba que le constaba la declaración de urgencia realizada por los servicios sociales en junio de 2022.

Emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300148, de 24/02/2023](#), sugiriendo a la Conselleria que, tras cuatro años de tramitación del expediente, procediera de manera urgente a emitir la correspondiente Resolución de ampliación del PIA con el servicio de centro de día solicitado, atendiendo a que todos los informes indicaban que es el recurso adecuado.

El 16/03/2023 recibimos una escueta respuesta a esta sugerencia que no aportaba más información que la recibida en el informe anterior, por lo que procedimos a dictar la [Resolución de cierre de la queja nº 2300148, de 17/03/2023](#).

Esta queja y otras similares, suponen una violación de los derechos fundamentales de las personas con una dependencia reconocida. A pesar de que en el momento de cerrar la queja hacía nueve meses que los servicios sociales habían acreditado la urgencia en atender la solicitud, la persona dependiente seguía esperando desde hacía cuatro años la prestación complementaria a la que ya recibía.

Queja nº 2302383. No actualización de la prestación de servicio de ayuda a domicilio (SAD). Aplicación del Decreto 102/2022 del Consell

El 08/08/2023 registramos una queja en la que la persona interesada manifestaba tener concedida una prestación económica vinculada al servicio de ayuda a domicilio, por su situación de dependencia, por la que percibía 389 euros al mes. Sin embargo, dicha prestación no se había incrementado después del 01/01/2023, a pesar de la solicitud de actualización de prestaciones realizada el 20/01/2023. La Administración autonómica competente en la materia no se había manifestado ni pronunciado sobre dicha actualización, derivada del Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell.

En el informe de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, recibido el 05/09/2023, simplemente, se constataba la falta de actividad de la Administración en ese expediente. La Conselleria nos indicaba que «la resolución de revisión del Programa Individual de Atención se realiza por orden cronológico de presentación de solicitudes completas, salvo que resulte de aplicación el procedimiento de urgencia, garantizando en todo caso el reconocimiento de los efectos retroactivos que pudieran corresponder», y que no podía concretar una fecha de resolución.

El Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302383, de 18/09/2023](#), sugiriendo a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, tras ocho meses desde la solicitud de aumento del importe de la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio, procediera urgentemente a emitir la correspondiente resolución que pusiera fin al procedimiento, y que actualizase el importe de dicha prestación (SAD). Además, sugeríamos que en la citada resolución se reconocieran los efectos retroactivos desde el 01/01/2023, fecha de la entrada en vigor de las nuevas cuantías.

El 24/10/2023 recibimos el informe de la Conselleria comunicándonos que se resolvería la revisión del programa individual de atención, si procedía, y se reconocerían los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Una vez más, también en esta queja, tuvimos que recordar a la Conselleria que la solicitud presentada el 20/01/2023 por la persona interesada sólo hacía referencia a una actualización de cuantía de la prestación y no a una revisión del PIA en cumplimiento de la normativa vigente. La persona interesada no pretendía un nuevo PIA en el que se asignara un nuevo recurso o uno complementario o un aumento de horas en el servicio que disfrutaba. Únicamente solicitó que la Conselleria actualizara de inmediato la prestación que recibía, pues desde el 01/01/2023 el coste del SAD se había incrementado. Es decir, no estimamos que la actualización de los importes sea un procedimiento equiparable al de la revisión del PIA.

Dicha solicitud debería haberse resuelto en el plazo máximo de tres meses desde su presentación, en cumplimiento del art. 18.7 del Decreto 62/2017, del Consell. Por tanto,

en el caso que nos ocupa, la fecha máxima de resolución debería haber sido el 21/04/2023, contemplando los efectos económicos desde el 01/01/2023, fecha de entrada en vigor de las nuevas tarifas (Decreto 102/2022 de 5 de agosto, Disposición Transitoria Primera).

Por tanto, dictamos la [Resolución de cierre de la queja nº 2302383, de 25/10/2023](#), estimando no aceptadas las consideraciones realizadas.

Queja nº 2300901. Falta de homologación de la gran invalidez con un grado 3 de dependencia

El objeto de la queja lo constituía la falta de resolución de la solicitud de homologación del grado de dependencia de la promotora de la queja (quien tenía reconocida una situación de dependencia en grado 2), con la situación de gran invalidez que le había sido recientemente otorgada. La solicitud, a la que no había recibido respuesta expresa en el momento de dirigir su queja a esta institución, había sido presentada más de cuatro meses antes de formular su queja al Síndic.

Esta institución dirigió una petición de informe tanto al Ayuntamiento de Rocafort como a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. De la respuesta de las administraciones investigadas se concluía que estaba pendiente la valoración de la persona dependiente. Dado que la Disposición Adicional Primera del Decreto 62/2017 establece que, «a las personas que tengan reconocido el complemento de gran invalidez, se les reconocerá, en todo caso, el Grado III», consideramos oportuno dirigir una nueva petición de informe a la Conselleria para obtener más información sobre el procedimiento que se sigue en estos casos.

La respuesta, ya de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, se recibió fuera de plazo y en ella se nos informaba de que, por una Resolución de 18/05/2023, se había reconocido a la persona dependiente un grado 3. Respecto del procedimiento, la Administración informó de que, en estos expedientes, se procede a la valoración de la persona dependiente, sin perjuicio de que adicionalmente se tenga en cuenta lo dispuesto en la disposición adicional primera para aquellas personas que tengan reconocido el complemento de gran invalidez.

Tras todo lo actuado, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300901, de 25/09/2023](#), en la que apelábamos a la homologación directa o la tramitación por el procedimiento simplificado, dada la falta de complejidad, establecido en el artículo 96.6 de la Ley 39/2015 y a los principios generales de la actuación de la Administración establecidos en el artículo 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, del Régimen Jurídico del Sector Público.

La Conselleria, sustancialmente, manifestó en su respuesta que lo dispuesto en la Disposición Adicional Primera no exime expresamente de realizar la valoración de las personas dependientes.

Llegados a ese punto, emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2300901, de 05/12/2023](#), en la que dejamos constancia de la no aceptación de nuestra Resolución y de que la postura de la Administración es, a juicio de esta institución, contraria a los principios de eficacia, simplicidad y celeridad; así como de la falta de colaboración de la Conselleria por haber remitido la información a esta institución fuera del plazo establecido para ello.

Queja nº 2301693. Falta de plaza en un centro ocupacional y no información de las listas de espera

El motivo de esta queja fue, por un lado, la demora en resolver la solicitud de nuevas preferencias, en la que se solicitaba una plaza en un centro ocupacional para la hija de la promotora de la queja (dependiente en grado 3, nivel 1) y, por otro, la falta de información en relación con las listas de espera para acceso a los centros ocupacionales para personas con discapacidad, cuestión, esta última, que hace a esta queja destacable respecto a otras sobre esta materia.

La instrucción de la queja puso de manifiesto la falta de información a los solicitantes sobre las plazas disponibles en los centros ocupacionales y, con ello, sobre las listas de espera de acceso a los mismos. La propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas manifestó que esa información no aparecía publicada en la web puesto que la aplicación no lo permitía, si bien se estaba trabajando para hacerlo posible «a medio plazo».

Emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301693, de 05/09/2023](#), en la que recordamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la obligación de resolver en el plazo máximo establecido y le recomendamos, con fundamento en el principio básico de transparencia de la actuación de la Administración, que publicase en la web las plazas disponibles en cada uno de los centros de diversidad funcional.

Tras la preceptiva respuesta de la Conselleria, dictamos la [Resolución de cierre de la queja nº 2301693, de 10/11/2023](#), en la que tuvimos por no aceptada nuestra Resolución, ya que no se había resuelto la solicitud de cambio de recurso que había dado origen a la queja; y, además, urgíamos a la Conselleria a hacer pública la información, dado que la Administración señaló que se estaba facilitando esa dato desde las Direcciones Territoriales tan sólo «a quienes lo solicitaban».

Queja nº 2302539. Dependencia. Revisión del PIA. Prestación económica de asistencia terapéutica infantil (PATI)

El 31/08/2023 registramos un escrito en el que la persona promotora de la queja manifestaba su malestar por la falta de respuesta a la solicitud que presentó el 09/05/2023 de revisión del programa individual de atención (PIA) vinculado al expediente de dependencia de una menor de edad, que solicitaba una prestación por persona profesional de asistencia terapéutica infantil (PATI).

Debido a la proximidad del inicio del curso escolar, y la falta de respuesta a su solicitud, con fecha 25/07/2023 la promotora de la queja presentó un nuevo escrito ante la Administración autonómica competente en la materia. En él solicitaba que se resolviera el PATI lo antes posible «para que la menor pueda organizar rutinas con sus asistentes y podamos organizar con el colegio su adaptación», escrito al que tampoco había recibido respuesta hasta la fecha.

Esta institución era consciente de que la Administración se encontraba en plazo para resolver, pero comprendía la necesidad urgente de la familia de obtener una respuesta a su solicitud de ayuda, cuyo retraso podría afectar en la adaptación de la menor de edad al entorno escolar y entorpecer su proceso de inclusión social. Por todo ello, la queja fue admitida a trámite el 01/09/2023 y solicitamos un informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Transcurrido el plazo legalmente establecido de un mes, el Síndic no había recibido el informe solicitado.

Con la información obrante en el expediente, que era la aportada por la persona interesada, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302539, de 24/10/2023](#), en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que procediera a la mayor brevedad posible a emitir la correspondiente resolución de revisión del programa individual de atención, de forma que la menor de edad titular de esta queja recibiera los apoyos que requiere en su proceso de integración escolar y rehabilitación

El 25/10/2023, fuera de plazo, el Síndic recibió el informe solicitado inicialmente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda. En este, se nos comunicaba que con fecha 13/10/2023 se había resuelto la revisión del programa individual de atención en el que se reconocía el derecho a una prestación económica de asistencia personal.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2302539, de 03/11/2023](#), ya que la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda había resuelto el programa individual de atención solicitado para la menor de edad objeto de la queja, concediendo el PATI solicitado.

Queja nº 2302599. Responsabilidad patrimonial por demora. Herederos

La ciudadana, en calidad de heredera de la persona dependiente fallecida, se dirigió al Síndic dado que la Administración no había resuelto la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada como heredera en noviembre de 2019. Esta era la segunda queja presentada por el mismo motivo (la queja anterior era la nº 2003941).

Debemos destacar que, previamente, su marido (el dependiente fallecido) había presentado otra queja (nº 1900308) ante esta institución por la demora de la Administración de más de 20 meses en resolver el expediente de dependencia. La queja se cerró por el fallecimiento del titular durante su tramitación.

La única respuesta conocida de la Administración era que el 11/06/2020 se había iniciado otro expediente de oficio sobre este mismo asunto, en el que se les indicaba que se resolvería el procedimiento de oficio por ser más ágil y rápido. Sin embargo, transcurridos más de 38 meses desde el inicio del expediente de oficio, seguía sin solución.

Analizado el asunto y tras recibir los informes pertinentes, el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302599](#), de 23/10/2023, recomendando a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que, con carácter urgente, instalase una aplicación informática para la gestión de estos expedientes así como que resolviera la reclamación de responsabilidad patrimonial de oficio iniciada en junio de 2020.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2302599, de 04/12/2023](#), sin que hubiera sido aceptada nuestra Resolución.

3.1.2 Vulnerabilidad

Las quejas que se presentan ante el Síndic de Greuges por problemas en la tramitación y en el pago de las prestaciones y de las ayudas destinadas a mitigar las situaciones de vulnerabilidad y de exclusión son de una gran variedad. Este año, de nuevo, hemos

atendido quejas sobre prestaciones económicas individuales (PEI), sobre el bono cesta de la compra, sobre las pensiones no contributivas, etc., pero, fundamentalmente, seguimos registrando un elevado volumen de quejas sobre la tramitación y las incidencias de la ayuda de la renta valenciana de inclusión (RVI).

Esta prestación parece encontrarse anualmente con problemas reiterados y, sorprendentemente, algunos nuevos, tras seis años de vigencia. En 2023 hemos detectado un incremento sustancial de las quejas debidas a la falta de abono de mensualidades del año anterior (muchas referidas a diciembre de 2022), circunstancia que conllevó la apertura de una queja de oficio. Otras veces la omisión de pago se refería a atrasos ya reconocidos correspondientes a años anteriores al de la resolución de la ayuda.

Otra queja de oficio se abrió sobre la denegación de la renta valenciana de inclusión cuando la persona solicitante tiene un trabajo en el momento de la resolución, pero cumple todos los requisitos para ser beneficiaria no sólo cuando solicita la ayuda sino durante los más de seis meses siguientes que la Administración se retrasa en resolver, ignorando los meses sin ingresos.

Destacamos en este *Informe anual 2023*, positivamente, una queja presentada por una persona que era titular de RVI y que se le extinguió al cumplir los 65 años. Dada la condición de refugiado/asilado de esta persona y la dificultad de acceder a otras ayudas, valoramos desde esta institución que estas «circunstancias extraordinarias» podían conllevar una revocación de la extinción. La Conselleria competente resolvió favorablemente.

Una vez más, la falta de coordinación entre administraciones ha provocado quejas por perjuicios para las personas más vulnerables al no atender debidamente ni atribuirles en tiempo los derechos reconocidos.

Finalmente, a pesar de que en el [Informe anual 2022](#) indicamos que el pago del bono social térmico (BST) de 2020 estaba en vías de solucionarse, en 2023 conocimos de quejas reiteradas al no abonarse la citada ayuda que combate la pobreza energética. No sólo no se pagaba dicha ayuda, sino que no se daba una respuesta sobre ello a los posibles beneficiarios. Finalmente, la Generalitat Valenciana, desde junio de 2023 hasta enero de 2024, ha ido adoptando una serie de disposiciones y medidas que han permitido conocer ya quienes son los beneficiarios y el importe que van a recibir, y el abono del BST 2020 está previsto para mayo de 2024.

Queja de oficio 17/2022 (nº 2203408). Denegación de la renta valenciana de inclusión por trabajo temporal ignorando los meses sin ingresos

En el [Informe anual 2022](#) ya hicimos referencia a esta queja, que estaba en trámite en el momento de la redacción de dicho informe, pues desde la entrada en vigor de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, que regula la Renta Valenciana de Inclusión, veníamos recibiendo quejas de personas que, cumplían todos los requisitos para su concesión cuando solicitaban esta ayuda, pero se les denegaba al resolver la petición, fuera del plazo máximo de seis meses, por encontrarse empleadas en ese momento.

El Síndic consideraba que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ignoraba el derecho que la persona interesada tenía a la RVI durante los meses en los que no percibía ingreso alguno, y que, si la Conselleria hubiera resuelto dentro de plazo, la persona solicitante sí hubiera percibido la ayuda, por lo que se estaba ignorando la precariedad y la vulnerabilidad soportada durante meses.

La Resolución de inicio de investigación se remitió a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 31/10/2022. En su informe de respuesta, la Conselleria nos comunicaba que, según la propia ley reguladora de la renta valenciana de inclusión, las personas titulares de la prestación que se encuentran trabajando de forma remunerada no pueden acceder a las modalidades de renta de garantía, exclusión que no afectaría al resto de personas de la unidad familiar. Afirmaba, además, estar trabajando para resolver los expedientes en el plazo legalmente establecido e insistía en que a las personas titulares que no podían acceder a la ayuda solicitada por estar trabajando en el momento de la resolución se les podría reconocer dicha ayuda en su modalidad de renta complementaria del trabajo, o bien tendría que solicitarla otro miembro de la unidad familiar.

Tras el estudio del referido informe, remitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203408, de 22/01/2023](#). En ella, sugeríamos a la Conselleria que resolviera favorablemente las solicitudes de renta valenciana de inclusión de garantía por el período de tiempo en el que la persona solicitante cumpliera los requisitos para ser destinataria de dicha ayuda, junto con el resto de la unidad de convivencia, aunque en el momento de la resolución (aprobada fuera de plazo por causas imputables a la Administración) no se cumplieran todos los requisitos, evitando así efectos no deseados.

En su respuesta, registrada el 27/02/2023, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas insistió en la imposibilidad de conceder la ayuda de RVI en las modalidades de renta de garantía a las personas que estén trabajando en el momento de la resolución de dicha ayuda, y que lo podría hacer en su modalidad de renta complementaria del trabajo, aunque esta opción era inviable dado que dicha modalidad no había sido implementada. También se nos informaba que se había propuesto la inclusión de esa modalidad en el plan normativo de 2023 de modificación de la normativa de renta valenciana de inclusión, a la vista de la experiencia obtenida desde su puesta en marcha.

Respecto a las demoras en la resolución de las ayudas de renta valenciana de inclusión (origen de la problemática denunciada), sólo se apuntaba que estaban «efectuando un estrecho seguimiento y revisión del procedimiento». Afirmaba la Conselleria ser consciente de las obligaciones legales y que se habían habilitado los medios necesarios para su cumplimiento, sin concretar medidas que contribuyan a ello. Finalmente, insistía en que las personas solicitantes que trabajaban de forma remunerada no podían acceder a las modalidades de renta de garantía, circunstancia que no afectaba a las personas beneficiarias de la unidad de convivencia, que sí que podían desarrollar cualquier tipo de actividad laboral siempre que los ingresos percibidos por renta de trabajo no superasen el límite de los ingresos mínimos establecidos en la normativa de dicha ayuda. Remitimos a la Conselleria la [Resolución de cierre de la queja nº 2203408, de 06/03/2023](#), sin que se hubieran atendido nuestras consideraciones.

A esta institución le resulta muy difícil comprender por qué los beneficiarios sí pueden trabajar y no el que solicita la ayuda, a pesar de que la prestación se fija para la unidad familiar de la que todos forman parte y no sólo para el solicitante. Pero, además, este argumento de la Administración no aclara el hecho principal: se está denegando la ayuda de RVI a la persona solicitante que sí cumplía los requisitos cuando la solicitó y durante el plazo máximo que tenía la Conselleria para resolver, sin explicar por qué no se le concede con efectos retroactivos, haciendo efectivo el derecho que sí tenía.

Queja de oficio 6/2023 (nº 2302726). Renta valenciana de inclusión. Impago de las prestaciones correspondientes a años anteriores

Desde el año 2021 hay un goteo constante de quejas presentadas ante esta institución por impagos de mensualidades de la prestación de renta valenciana de inclusión

correspondientes a ejercicios presupuestarios anteriores. Las quejas se iniciaron en 2021 respecto de deudas del 2020, pero se han ido sucediendo en los siguientes años, referidas mayoritariamente a deudas de mensualidades de años anteriores, aunque la casuística es variada.

Esto motivó la apertura de una queja de oficio el 19/10/2023. Tras concederle a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda una ampliación del plazo para responder, el 19/12/2023 recibimos el informe reclamado. Además de algunas aclaraciones, la Conselleria nos comunicaba que las obligaciones de años anteriores se registraban y se ordenaba su pago con preferencia a otros expedientes. Además, indicaba la necesidad de armonizar los saldos disponibles pendientes de pagar con las variaciones que conllevaba la percepción por los beneficiarios del ingreso mínimo vital. Estas tareas requieren mejorar el aplicativo informático usado en la gestión de la RVI con el fin de que las prestaciones reconocidas en ejercicios anteriores se abonen dentro del primer trimestre del año siguiente.

Desde esta institución remitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302726, de 08/01/2024](#) en la que sugeríamos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que informara a las personas afectadas por la suspensión de alguna mensualidad de las ayudas de RVI ya reconocida sobre los motivos y sobre la previsible resolución de dicha incidencia, detallando con claridad cómo y cuándo se produciría la subsanación. Igualmente, le sugeríamos que informase a las personas afectadas de su derecho a reclamar intereses; que resolviera con agilidad las modificaciones en las prestaciones, sin interrumpir el pago en mensualidad alguna; y que introdujese en el aplicativo informático correspondiente las mejoras para evitar los desajustes que se estaban evidenciando.

En el momento de redactar este *Informe anual 2023* no habíamos recibido la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestras consideraciones.

Queja nº 2300695. No abono de los atrasos reconocidos de prestaciones de años anteriores

La interesada nos comunicaba el 23/02/2023 que había solicitado la ayuda de renta valenciana de inclusión el 20/11/2020 y por la Resolución de 12/07/2022 se le reconoció dicha ayuda con efectos desde el 01/12/2020, por lo que los atrasos ascendían a 19.616,28 euros, atrasos que no le habían abonado.

En el momento de presentarnos la queja tenía suspendida la ayuda por encontrarse trabajando, pero había reclamado ante la Administración autonómica competente los referidos atrasos, sin éxito, a pesar de la situación de vulnerabilidad en la que vivía, pues, con tres hijos a cargo, había asumido deudas que debía devolver.

En respuesta a nuestra Resolución de inicio de investigación sobre este asunto, remitida el 24/02/2023, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos comunicaba el 28/04/2023 lo siguiente:

(...) efectivamente la persona interesada no ha percibido los atrasos que le correspondían y, a fecha del presente informe, se han iniciado las gestiones oportunas para resolverlo y abonar las cuantías adeudadas a la mayor brevedad posible tal como establece el artículo 20 del Decreto 77/2019, de 7 de junio, del Consell, de regulación del procedimiento de gestión del presupuesto de la Generalitat al tratarse de obligaciones de años anteriores.

Ello motivó una nueva Resolución del Síndic, de 05/05/2023, solicitando a la Conselleria ampliación de informe en relación con la previsión del pago de la deuda reconocida en julio de 2022 y sobre el abono de intereses legales. La respuesta, recibida el 22/06/2023, no aportaba más información que la anterior.

Por ello, dictamos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300695, de 01/08/2023](#), sugiriendo a la Conselleria que abonase los efectos retroactivos de la ayuda, reconocidos hacía un año.

El 04/09/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria, que no aportaba solución alguna e insistía en que el abono de la deuda «será mediante la modalidad establecida en el Decreto 77/2019, de 7 de junio, del Consell, de regulación del procedimiento de gestión del presupuesto de la Generalitat», a pesar de que habían transcurrido 14 meses desde el reconocimiento de la deuda.

Finalmente, el Síndic procedió a dictar la [Resolución de cierre de la queja nº 2300695, de 12/09/2023](#), dando por finalizado este expediente sin haber logrado que la Conselleria aceptase nuestras consideraciones.

Queja nº 2300340. Demora en la respuesta al recurso de alzada. Impago de prestaciones por discutida suspensión de la ayuda

El promotor de esta queja reiteraba el 10/01/2023 una queja anterior (nº 2201968), que se cerró el 04/10/2022 con la «apariencia» de una inmediata resolución del problema planteado. Sin embargo, seguía sin percibir la renta valenciana de inclusión (RVI) que había solicitado.

El 16/12/2019 se le concedió la renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social (RGIS). Sin embargo, el 04/03/2022 se aprobó una resolución de extinción de esta ayuda, que le fue notificada el 10/03/2022. Esto motivó que el 15/03/2022 presentara un recurso de alzada contra dicha extinción, sin obtener respuesta tras más de nueve meses.

El ciudadano no entendía los motivos de la extinción de la ayuda ni recibió explicación alguna. El único cambio que se había producido en su familia en esos meses fue la llegada de su hijo de Ecuador, al que empadronó en su domicilio el 10/11/2021, comunicando al Ayuntamiento de Gandía dicha variación a los efectos oportunos. Su hijo era mayor de edad, pero no podía trabajar de momento, pues estaba en trámites para conseguir la tarjeta de residencia de familiar de ciudadano de la Unión Europea.

En la referida queja anterior (nº 2201968) los servicios sociales de Gandía nos comunicaron que siempre que se incorporaba a la unidad de convivencia una persona familiar en primer grado de consanguinidad que no reunía el requisito de empadronamiento/residencia efectiva, daba lugar a la extinción de la prestación. Dada la reclamación presentada ante el Síndic, la entonces Dirección General de Acción Comunitaria y Barrios Inclusivos facilitó instrucciones verbalmente, donde exponía que, puesto que el titular de la RGIS no había perdido los requisitos de acceso a la misma, ante la comunicación de variaciones, no procedía la extinción de la prestación, simplemente, no se añadía el familiar a la unidad de convivencia hasta que no reuniese el requisito de un año de empadronamiento. Esto motivó que desde los servicios sociales se desdijeran y promovieran la revocación de la extinción de la RVI.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos comunicó que el recurso de alzada se encontraba pendiente de la valoración, pero la persistente demora en resolver motivó

esta nueva queja en la que tuvimos que dirigirnos de nuevo al Ayuntamiento de Gandia y a la Conselleria competente.

El 15/02/2023 el Ayuntamiento de Gandia nos comunicó que el 06/07/2022 procedieron a solicitar a la Conselleria la revocación de la extinción de la RVI realizada «en fecha 31/01/2022 a la mayor brevedad posible y con el reconocimiento de los correspondientes atrasos, puesto que (...) sigue cumpliendo los requisitos para ser titular de la prestación Renta Valenciana en su modalidad de Inclusión Social». Por su parte, el 17/02/2023, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas seguía comunicando que el recurso se encontraba pendiente de la valoración.

Remitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300340, de 07/03/2023](#), pidiendo al Ayuntamiento de Gandia que insistiera en la defensa de los derechos de la persona interesada, y a la Conselleria que resolviera urgentemente el recurso de alzada presentado un año atrás y que abonase las mensualidades debidas.

El Ayuntamiento de Gandia nos respondió el 10/03/2023, aceptando nuestra sugerencia, subrayando la dificultad de los servicios sociales municipales en contactar con la técnica de referencia de zona para solucionar estos problemas. Por su parte, la Conselleria nos respondió fuera de plazo, el 17/04/2023, informándonos de su intención de atender todos los recursos presentados. También nos comunicó que se había aprobado una nueva ayuda de RVI, aunque no nos dio respuesta a por qué se había extinguido el anterior expediente sin abonar las deudas que arrastraba. Esto nos obligó a formular otra Resolución el 24/04/2023 solicitando que clarificara «los motivos de la extinción del anterior expediente de renta valenciana de inclusión y por qué la Conselleria no ha abonado al interesado los meses desde que se dejó de abonar hasta que se ha activado el nuevo expediente». A este requerimiento no dio respuesta en plazo la Conselleria. Por tanto, procedimos a dictar una [Resolución de cierre de la queja nº 2300340, de 13/07/2023](#) evidenciando la falta de colaboración de la administración autonómica.

No obstante, en fecha 21/07/2023 recibimos, finalmente, el informe reclamado. En dicho informe se confirma la no resolución del recurso de alzada y la falta de motivación normativa sobre los impagos de atrasos no abonados erróneamente en un expediente de RVI ya extinguido.

Queja nº 2300446. Impago de mensualidad del año anterior. Ajuste con el ingreso mínimo vital (IMV)

El 07/02/2023 la persona interesada nos manifestó que era perceptora de la ayuda de renta valenciana de inclusión, en su modalidad de renta de garantía de inclusión social. Sin embargo, no había cobrado la nómina del mes de diciembre anterior (2022) ni la de enero de 2023, con los consiguientes perjuicios que esta incidencia en el pago le provocaba.

El 07/02/2023 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas información al respecto y el 17/03/2023 recibimos el informe de la Conselleria indicando que la nómina de enero de 2023 se había abonado el 08/02/2023 y que se debía, efectivamente, la del mes de diciembre de 2022. Respecto de esta deuda, nos indicó que:

(...)al haberse producido en este año la renovación del expediente de renta valenciana y aumentar la cuantía de la prestación reconocida al pasar de 856,45€ a 1.066,00€, la proyección anual presupuestaria establecida se ha agotado. A esto hay que sumarle la percepción simultanea del Ingreso Mínimo Vital (783,07€) del que también es

beneficiaria la persona promotora de la queja, por lo que las variaciones sufridas por esta prestación de carácter estatal pueden incidir en la prestación de renta valenciana. No obstante, a fecha de este informe se están efectuando las gestiones oportunas para proceder al abono de los atrasos a la mayor brevedad posible.

El 28/03/2023 remitimos a la citada Conselleria una Resolución de nueva petición de informe, solicitando que explicara detalladamente el motivo alegado para no pagar la nómina de diciembre de 2022.

La referencia realizada por la propia Conselleria a que la proyección anual presupuestaria se había agotado provoca no sólo perplejidad sino preocupación, por lo que pedimos que clarificase el citado argumento y nos respondiera sobre la previsión de abono de dicha nómina del mes de diciembre en este caso en particular, aunque no excepcional, dadas las quejas que sobre este mismo asunto se reciben en esta institución.

El 15/05/2023 recibíamos el informe reclamado de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Se nos comunicaba que la promotora de la queja era también perceptora del ingreso mínimo vital, y en junio de 2022 se aprobó un aumento del importe de esta ayuda, con efectos desde el 01/01/2022. Esto conllevó, según la Conselleria, que la persona interesada continuara percibiendo la mensualidad de RVI sin tener en cuenta dicha variación durante el periodo mencionado, sabiendo que cualquier incidencia que se produce en el IMV repercute necesariamente en la RVI.

Por otro lado y por lo que respecta a la preocupación relativa a la generación de incidencias por las que no se abonaban las ayudas puntualmente en los últimos meses del año cuando había revisión de la prestación recibida, se nos informó que cuando la renovación daba lugar a un aumento o disminución del importe de la prestación se procedía o bien a una fiscalización adicional, dirigida a aumentar la previsión de gasto realizada al comienzo del correspondiente ejercicio presupuestario, o bien a una desafectación, dirigida a disminuir dicha previsión. De tal forma que, en todo caso, quedaba asegurado el abono de la prestación mediante la realización de dichas operaciones, salvo que con posterioridad concurrieran circunstancias que afectaran al importe de la prestación reconocida.

Por último, añadió en su informe, la cantidad que restaba en diciembre de 2022 por abonar (115,60€) no se correspondía con la totalidad de la mensualidad de RVI, si bien era el remanente después de haber regularizado la prestación de renta al incidir en ella la variación al alza del IMV. También se nos comunicó que el 27/04/2023 se abonó dicha cantidad a la persona promotora de la queja.

Ante las explicaciones dadas, la persona interesada no presentó alegaciones, por lo que procedimos a remitir la [Resolución de cierre de la queja nº 2300446, de 16/06/2023](#), considerando que las dos mensualidades debidas en la ayuda de RVI se habían abonado y se había solucionado la queja planteada. Sin embargo, constatamos que las regularizaciones entre la RVI y el IMV no se realizaban con inmediatez, por lo que se producían disfunciones que las personas beneficiarias no entendían.

Además, comprobamos que la Administración ajustaba la prestación de la RVI con demora, por lo que los perceptores de las ayudas podían percibir, en puridad, ingresos indebidos, pero que la Administración no estaba reclamando.

Queja nº 2300546. Incidencia en los pagos

Una persona beneficiaria de la RVI con efectos desde marzo de 2022 presentó una queja ante el Síndic en la que reclamaba todos los pagos correspondientes al año 2022, excepto noviembre, así como todos los meses del año 2023 (en el momento de interponer la queja, enero y febrero).

Refería el interesado que, tras infinidad de llamadas al 012 de la Generalitat, no sólo no resolvían sus necesidades de información, sino que acababan transfiriendo la llamada a una locución que generaba más indefensión y desinformación.

Constatamos la urgencia en resolver las incidencias en los pagos, dado que el promotor era una persona ex tutelada por esa Administración. De ahí la importancia de recibir los pagos a los que tenía derecho reconocido mediante la correspondiente resolución, para facilitar la normalización de su vida.

Analizado el asunto, requerimos un informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Tras solicitar la Conselleria una ampliación de plazo, nos remitió un informe en el que señalaba que los atrasos de 2022 se abonarían de acuerdo con lo establecido en el Decreto 77/2019, de 7 de junio, del Consell, de regulación del procedimiento de gestión del presupuesto de la Generalitat. Con respecto a las mensualidades correspondientes al año en curso, se estaban realizando las gestiones oportunas para el abono de la prestación.

Y, en relación con el funcionamiento del servicio de información al ciudadano 012, comunicaba que no era de su competencia, por lo que no podían dar información sobre el mismo (la competencia era en aquel momento de la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática).

El Síndic emitió la [Resolución de consideraciones de la queja 2300546](#) el 24/03/2023, recordando el deber legal de respetar el derecho reconocido a las personas a disfrutar de servicios públicos de calidad (artículo 9.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana). Asimismo, recomendaba trabajar de forma rápida, eficaz y coordinada con la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática para solucionar de inmediato los problemas denunciados por el autor de la queja respecto al deficiente funcionamiento del servicio de información al ciudadano 012. También sugeríamos a la Conselleria que, con carácter urgente, resolviera de inmediato la incidencia denunciada y abonara la ayuda de RVI de los meses de marzo, abril, mayo, junio, julio, agosto, septiembre, octubre y diciembre de 2022, y los correspondientes al año 2023, de enero y febrero.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2300546, de 25/04/2023](#) sin que fuera aceptada nuestra Resolución por la Conselleria ni tampoco hiciera mención alguna a las consideraciones y sugerencias planteadas ni a la fecha prevista para hacer efectivo el abono de las mensualidades adeudadas.

Queja nº 2301811. Refugiado-asilado. Circunstancia extraordinaria ante la extinción de la ayuda

El promotor de la queja reclamaba una respuesta al recurso de alzada presentado, en febrero de 2023, contra la resolución de extinción de la prestación de RVI de fecha 01/01/2023. En el escrito nos informaba que tanto él como su esposa tenían el estatus de refugiados-asilados/protección internacional.

Analizado el asunto, solicitamos un informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos comunicó que el recurso de alzada se estaba tramitando, y que, según lo establecido en la normativa vigente, cuando las personas preceptoras alcanzaban los 65 años, eso era motivo de extinción de la prestación de RVI.

El Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301811, de 24/07/2023](#) dirigida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en la que sugería que con carácter inmediato resolviera el recurso de alzada presentado en febrero de 2023. Además, dado el estatus de refugiados-asilados/protección internacional del promotor de la queja, instaba a la Conselleria a dejar sin efecto la resolución de extinción y a proceder a reanudar los pagos de la prestación contemplando el pago de las mensualidades no abonadas. Finalmente, también sugería que en diciembre de 2023 procediese de oficio a resolver la renovación de la RVI del interesado, si mantenía el estatus de refugiado y el resto de los requisitos (obviando la edad de más de 65 años) o le comunicase los trámites que debía iniciar para solicitar la renovación de la citada prestación de renta valenciana de inclusión (art. 39 de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre).

La Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda dio respuesta a la Resolución indicando, entre otras cuestiones, que, dadas las circunstancias extraordinarias que concurrían en este presente caso, procedería a estudiar la forma de hacer efectivo el acceso a la renta valenciana de inclusión de la persona promotora de la queja, a la vista de su situación de especial vulnerabilidad.

El Síndic emitió una [nueva Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301811, de 27/09/2023](#), reiterando la necesaria respuesta expresa al recurso de alzada y que, dado el estatus de refugiados-asilados/protección internacional del promotor de la queja, dejara sin efecto la resolución de extinción y procediera a reanudar los pagos de la prestación, contemplando con carácter retroactivo las mensualidades no abonadas. Asimismo, y dada la situación de extrema vulnerabilidad del promotor, instaba a prorrogar automáticamente la prestación de renta valenciana de inclusión (art. 47.4.e).

El 18/10/2023 tuvo entrada la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a la segunda Resolución de consideraciones, indicando que en fecha 30/08/2023 se procedió a la revocación de la resolución de extinción de RVI y que en fecha 28/09/2023 se abonó la prestación. Asimismo, la Conselleria manifestó que, en la tramitación de renovación de la misma se procedería en aplicación del art. 47.4.e (Otros supuestos que determine la Conselleria competente en inclusión social, a iniciativa propia o a propuesta de otras administraciones públicas, atendiendo a la evolución de la realidad social y a los resultados aportados por las sucesivas evaluaciones de la aplicación de la prestación en relación con el grado de permanencia en la prestación de diferentes colectivos).

El promotor de la queja ratificó los extremos del informe de la Conselleria e informó que había recibido el abono de la prestación de renta valenciana de inclusión de forma regular, así como el pago de los atrasos.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2301811, de 23/10/2023](#) por aceptación de las consideraciones por parte de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

Queja nº 2203836. RVI y farmacia gratuita

Una persona perceptora de la RVI denunció ante el Síndic que no estaba exenta del régimen de aportación farmacéutica. El objeto de la queja se centraba en conocer los

motivos por los que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se había demorado en acreditar la RVI ante el Instituto Nacional de la Seguridad Social (INSS) para determinar el régimen de aportación farmacéutica del autor de la queja (exención).

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203836](#), de 04/02/2023, en la que recomendaba a la Administración autonómica que, una vez concedida la renta valenciana de inclusión, comunicase, a la mayor brevedad posible, las prestaciones que conllevan farmacia gratuita al INSS, cumpliendo con el principio de eficacia previsto en la normativa vigente. Asimismo, urgíamos a la Conselleria a garantizar el acceso de la persona promotora de la queja a la prestación de farmacia gratuita.

La Administración no dio respuesta en plazo a la Resolución de consideraciones por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2203836](#) el 31/03/2023.

Queja nº 2302858. Demora en el pago del bono social térmico 2020

El 28/09/2023 registramos un escrito en el que el ciudadano manifestó que seguía sin percibir la ayuda que le correspondía del bono social térmico (BST) de 2020. En un expediente anterior, el nº 2201363, que cerramos el 17/01/2023, el interesado ya nos manifestó su queja por este mismo motivo.

En diciembre de 2022, la Presidencia de la Generalitat nos comunicó, en el transcurso de la citada queja y en otras que tramitamos similares, que el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) era la entidad competente para gestionar y tramitar las ayudas del bono social térmico de 2020 y 2022. También informó que el IVACE había llevado a término la gestión del BST 2021, y que correspondía a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico la responsabilidad de arbitrar las medidas presupuestarias oportunas para hacer efectivo el pago del BST 2020 con la mayor celeridad posible.

Por tanto, estimamos que la resolución de los expedientes de BST del año 2020 era inminente y procedimos al cierre de los expedientes de quejas que se habían investigado. Sin embargo, a lo largo del año 2023 muchos ciudadanos reiteraron su queja ante el Síndic de Greuges al no ver abonado el BST de 2020.

Tras comprobar que, en la presente legislatura que se inició en junio de 2023, el IVACE depende orgánica y funcionalmente de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, y a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja, el 29/09/2023 solicitamos a dicha Conselleria información al respecto.

Agotado el plazo no habíamos obtenido una respuesta de la Conselleria, por lo que remitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302858, de 20/11/2023](#), sugiriendo que se arbitrasen las medidas necesarias para hacer frente, de la forma más rápida posible, al abono del BST 2020.

El 16/01/2024, fuera del plazo indicado y evidenciando de nuevo una falta de colaboración, recibimos un informe de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo en el que nos comunicó, entre otras cuestiones, lo siguiente:

- Los fondos del Ministerio no fueron transferidos al IVACE. Para paliar esta situación, y siguiendo las indicaciones del Síndic de Greuges, se acordó por el Consell el 29/06/2023 una modificación presupuestaria para que el IVACE pagara el BST 2020.

- En fecha 23/12/2023 se publicó el Decreto 217/2023, de 14 de diciembre, del Consell, por el que se establecían las bases reguladoras del programa de ayudas económicas a las personas consumidoras beneficiarias del bono social térmico para 2020, el cual entró en vigor al día siguiente de su publicación. Esto suponía el inicio de la tramitación del pago de las ayudas correspondientes al bono social del ejercicio 2020.
- El 21/12/2023 se comunicó al IVACE que era beneficiario de una transferencia de 9.772.862,64 euros para financiar la tramitación y gestión de las ayudas del bono social térmico 2020.
- El 28/12/2023 se firmó la Resolución de la presidenta del IVACE de concesión directa de ayudas destinadas a paliar la pobreza energética en consumidores vulnerables en el marco del programa bono social térmico del ejercicio 2020 a las personas que a fecha 31/12/2019 tenían la condición de beneficiarias del bono social de electricidad.

La Conselleria dispuso un enlace (<https://www.ivace.es/index.php/es/ayudas/bono-social-termico-menu/56249-bono-social-termico-2020>) a través del cual poder consultar si se es o no persona beneficiaria y el importe correspondiente; las personas beneficiarias podrán renunciar al cobro de la subvención hasta el 15/05/2024. Transcurrida la fecha límite sin haber recibido renuncia, el IVACE considerará que la persona beneficiaria acepta la subvención concedida y se procederá a realizar los pagos correspondientes.

Respecto al caso particular abordado en esta queja, la Conselleria nos comunicó que la persona promotora era beneficiaria del BST 2020 por un importe de 60,29 euros.

Aunque el BST 2020 aún no se ha hecho efectivo, hemos comprobado que la Administración ha ido adoptando las medidas oportunas para lograr realizar el pago de esta prestación en los próximos meses, pudiendo indicar en este momento quienes son los beneficiarios y los importes que recibirán a partir del mes de mayo de 2024.

Por tanto, procedimos a remitir la [Resolución de cierre de la queja nº 2302858, de 17/01/2024](#), a las partes implicadas, tras constatar que, finalmente, se va a abonar esta ayuda de bono social térmico de 2020.

3.1.3 Diversidad funcional

El gran déficit de recursos con los que atender a las personas con diversidad funcional psíquica y la no adaptación de barreras arquitectónicas han motivado quejas ante esta institución que evidencian una clara falta de apoyo a las personas con diversas discapacidades.

Hemos tenido conocimiento de jóvenes con espectro autista que no encuentran una plaza en un centro ocupacional al finalizar su etapa escolar o que se encuentran con problemas de acceso a determinados servicios públicos. Nos han remitido denuncias de falta de accesibilidad a edificios y a transportes públicos para las personas con movilidad reducida. Igualmente, hemos constatado los graves problemas familiares y sociales que conllevan la falta de plazas residenciales para personas con patología dual (enfermedad mental y consumo de tóxicos).

Estas últimas situaciones exigen de una urgente coordinación entre los servicios de atención primaria, y las consellerías competentes en Servicios Sociales y en Sanidad,

pues la falta de recursos residenciales específicos provoca verdaderos dramas y situaciones muy difíciles de gestionar para las personas enfermas y sus familias, con riesgos graves para todas ellas.

Finalmente, un año más, hemos de destacar las demoras en las valoraciones del grado de discapacidad, especialmente en el Centro Base de Alicante.

Queja nº 2301828. Demora en la asignación de una plaza en un centro ocupacional a menor con TEA

El objeto de la queja fue la demora en la asignación de una plaza en centro ocupacional específico para personas con trastorno del espectro autista (TEA). Dicha plaza fue solicitada en 2020 y la solicitud fue ampliada, posteriormente, en cuanto a los centros propuestos, tras ser rechazado su ingreso por los recursos inicialmente elegidos.

La investigación puso de manifiesto que la Conselleria no tenía una previsión sobre la fecha en la que la interesada podría optar a una plaza con las características que necesitaba. Tampoco había ofrecido una alternativa para su atención, aunque en breve debía abandonar el centro educativo. Además, reconocía que la dotación de recursos para este colectivo en la Comunitat Valenciana resultaba del todo insuficiente para la demanda existente, especialmente en la provincia de Valencia, donde residía la interesada.

Por otra parte, se puso de manifiesto que la finalización de la escolaridad a los 21 años suponía un incremento en la demanda de este tipo de centros que no se había previsto de forma coordinada entre las administraciones implicadas.

Por último, la Conselleria señalaba que una entidad quedó fuera de la anterior convocatoria de conciertos en el sector de diversidad funcional por falta de crédito.

El Síndic reclamaba en su [Resolución de consideraciones](#), de fecha 07/09/2023, un posicionamiento más proactivo de la Conselleria que, partiendo de una evaluación de las necesidades y una planificación de recursos, en coordinación con otras administraciones como la educativa y la sanitaria, generara los medios necesarios, dotara de crédito suficiente a los conciertos con entidades sin ánimo de lucro y realizara una búsqueda activa de recursos con los gestores de los centros.

Asimismo, esta institución consideraba que si aun así, llegado el momento, no se dispusiera de plazas públicas o concertadas para atender las demandas de la ciudadanía, se debería ofertar a las personas interesadas información sobre otros posibles recursos; así como la posibilidad de recibir prestaciones económicas vinculadas al servicio prestado en ellos, para dar solución a la demanda existente y no dejar a las personas con trastorno del espectro autista y a sus familias sin respuesta de forma indefinida.

Finalmente, la Dirección Territorial de Valencia nos informó de que había desplegado las actuaciones encaminadas a asignar la plaza solicitada, teniendo en cuenta el orden en la lista de espera de urgencia en la que estaba incluida la persona interesada, aunque sin precisar la fecha para poder ofrecerle una plaza en alguno de los centros solicitados.

Señalaban, sin embargo, que estaba previsto un incremento notable de plazas en el último trimestre de 2023, así como que se estaba ultimando la publicación de un protocolo de acceso a plazas públicas en centros de atención a personas con discapacidad, para establecer las condiciones que mejoren la transparencia y

funcionalidad de las listas de espera a plazas públicas en centros destinados a personas con discapacidad.

Por ello, sin poder considerar como plenamente aceptadas las consideraciones del Síndic, la [Resolución de cierre](#) de fecha 20/10/2023 entendía que existía un compromiso de solución por parte de la Administración.

Queja nº 2302695. Necesidad de transporte público adaptado

La queja se presentó ante las dificultades de una persona con reconocimiento de un grado de 94% de discapacidad y movilidad reducida para acceder a un autobús adaptado. En principio, desde la EMT (Empresa Municipal de Transportes de València) se le indicó que la documentación estaba incompleta porque el certificado de diversidad funcional no reflejaba los puntos de movilidad, sólo el porcentaje.

A raíz de la queja, la EMT consultó a sus servicios jurídicos, quienes informaron que, conforme al reciente Real Decreto 888/2022, que entró en vigor el 20/04/2023, se consideraba que la persona tenía movilidad reducida cuando presentaba una limitación final de movilidad igual o superior al 25%. Es decir, que a partir de esta normativa las limitaciones de movilidad se consignan en porcentajes, y no en puntos como hasta entonces.

En consecuencia, la solicitud se aceptó y, en el momento de emitir la [Resolución de cierre de la queja nº 2302695, de 01/11/2023](#), la interesada nos había comunicado que estaba haciendo uso del servicio.

Queja nº 2302929. Demora en la valoración del grado de discapacidad de un menor de edad. Centro Base Alicante

La persona promotora, en nombre de su hijo menor de edad, había solicitado en abril de 2023 el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad del menor, que padece trastorno de espectro autista (TEA). En el momento de acudir al Síndic, el 04/10/2023, habían transcurrido seis meses desde la solicitud y no habían obtenido respuesta.

Tras admitir la queja se solicitó un informe a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda el 05/10/2023, y el 27/10/2023 registramos el mismo. En el citado informe se indicaba que no se había procedido a resolver el expediente (se encontraba en fase de estudio por parte del Equipo Técnico) y que, debido a que se estaban resolviendo las solicitudes de octubre de 2022, no se podía prever una fecha de resolución.

En fecha 30/10/2023 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora, y en sus alegaciones, de fecha 09/11/2023, insistía en la urgencia en resolver la solicitud del certificado de discapacidad, tras más de siete meses de espera. En efecto, la falta de calificación de grado de discapacidad impedía a este niño de cuatro años acceder a las prestaciones y recursos a los que tenía derecho.

El Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302929, de 20/11/2023](#), destacando la sugerencia a la Conselleria de que resolviera urgentemente el expediente de discapacidad y procediera a valorar el grado de las limitaciones de las actividades diarias, abriendo así la posibilidad, si procediera, de acceder a los recursos y prestaciones que correspondieran a la persona interesada.

El 15/12/2023 recibimos la respuesta de la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a nuestra Resolución de consideraciones de fecha 20/11/2023, y nos

comunicaba que no se había emitido la correspondiente resolución respecto al grado de discapacidad.

El Síndic emitió [Resolución de cierre de la queja nº 2302929, de 20/12/2023](#), sin que hubiera sido aceptada nuestra Resolución de consideraciones por la Conselleria.

Queja nº 2300668. Falta de plaza residencial para una persona con patología dual (salud mental)

En este expediente nos centramos en la situación del hijo de la promotora de la queja, quien no había podido ser ingresado por inexistencia de un recurso residencial específico para su diagnóstico (trastorno de adicción en la base de un trastorno de la personalidad antisocial), y, a partir de ello, en el análisis de las plazas residenciales existentes para personas afectas de patología dual (enfermedad mental y consumo de tóxicos).

Inicialmente, dirigimos la petición de información a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, quien informó de que estaba prevista una visita domiciliaria desde el equipo de Servicios Sociales, y de que había solicitado que le fuese remitido un informe de las actuaciones realizadas.

Nos dirigimos nuevamente a la Conselleria para solicitar más información y, tras los cambios en la administración de la Generalitat, fue la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda la que nos informó de que, desde los Servicios Sociales de atención primaria, se estaba haciendo un seguimiento individual de la situación del interesado. Además, señaló que en el Decreto de tipología de centros no estaba contemplada como tal la tipología «centros destinados a personas con patología dual».

Tras la tramitación ordinaria del expediente, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300668, de 26/10/2023](#), en la que recomendamos a la Conselleria que se coordinase con las diferentes Administraciones públicas para garantizar al hijo de la promotora de la queja el recurso necesario y específico para la mejora de su patología, en el que se pudiesen abordar de forma integral los trastornos que padece. Asimismo, instamos a la Conselleria a crear plazas residenciales para el abordaje integral de la patología dual.

En la preceptiva respuesta a esta institución, en relación con la creación de plazas residenciales, la Dirección General de Personas con Discapacidad nos respondió que no era competencia suya, sin que del escrito pudiera deducirse que hubiera dado traslado al órgano competente.

Por otro lado, se señaló que existía una estrecha coordinación desde los servicios sociales con los dispositivos sanitarios implicados en los problemas del interesado, pero que se continuaba a la espera de su ingreso en un centro y que el recurso adecuado era uno de los que atienden patología dual, a los que se accedía por derivación desde la Conselleria de Sanidad.

Por todo ello, esta institución consideró necesario dirigir una nueva petición de informe a la Conselleria de Sanidad. En el momento de la redacción de este *Informe anual 2023*, la Conselleria se encontraba dentro del plazo de un mes establecido en la Ley 2/2021 para dar respuesta a esta institución.

Queja nº 2300528. Barreras arquitectónicas en un edificio público

Un concejal del Ayuntamiento de El Campello denunció que su grupo municipal había vuelto a recibir nuevas quejas ciudadanas debido a la falta de accesibilidad del edificio donde se ubican las concejalías de Urbanismo y Medio ambiente.

Es necesario recordar, una vez más, que todos los poderes públicos realizarán políticas que permitan a las personas con discapacidad el disfrute de los derechos que se otorgan a toda la ciudadanía (artículo 49 de la Constitución Española). En línea con estos principios y en relación con la accesibilidad de los edificios de uso público, la Generalitat Valenciana debe procurar la integración de las personas con discapacidad mediante una política de igualdad de oportunidades y medidas de acción positiva, así como garantizar la accesibilidad espacial de las instalaciones, edificios y servicios públicos (artículo 13.2 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana).

Esta institución considera que la accesibilidad universal debe ser entendida como un proceso de mejora continua que promueva la adopción de las medidas necesarias para que las personas con discapacidad puedan vivir de forma independiente y participar plenamente en todos los aspectos de la vida.

En este caso, si el Ayuntamiento de El Campello ha decidido que las oficinas de atención al público de las concejalías de Urbanismo y Medio ambiente se ubiquen en un edificio concreto, este debe ser accesible para las personas con movilidad reducida. De lo contrario, dichas personas están sufriendo una injusta discriminación por sus limitaciones personales, lo que no se puede consentir de ningún modo.

La ciudad y el entorno urbano en el que se vive diariamente es un ámbito en el que resulta prioritario hacer realidad la accesibilidad universal. En este sentido, el Ayuntamiento de El Campello es la Administración pública que con mayor cercanía se relaciona con los vecinos, el que presta los servicios básicos esenciales y el que tiene que dar más ejemplo en la accesibilidad de sus oficinas de atención al público.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2300528](#), de 27/04/2023, recomendando al Ayuntamiento de El Campello que adoptara, cuanto antes, todas las medidas que fueran necesarias para que las personas con movilidad reducida pudieran ser atendidas en condiciones de igualdad y sin sufrir ningún tipo de discriminación en el inmueble donde se ubican las oficinas de atención al público de las concejalías de Urbanismo y Medio ambiente, garantizando la accesibilidad de dicho edificio.

Dicho Ayuntamiento no contestó sobre la aceptación o rechazo de la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300528](#) el 16/06/2023.

Queja nº 2300946. Posible discriminación resuelta positivamente. Menor con TEA

La persona promotora de la queja manifestaba su malestar y disconformidad por la falta de actuación del Ayuntamiento de Formentera del Segura al no facilitar el acceso de su hijo a los cursillos de natación, y por el trato discriminatorio que había recibido.

El niño padecía trastorno de espectro autista TEA de grado 3, y tenía reconocida una discapacidad del 41% y un grado 3 de dependencia.

Analizado el asunto, se solicitó un informe al Ayuntamiento, que fue recibido en plazo y en el que indicaba, entre otras cuestiones, que consideraba que no se había excluido

en ningún momento al menor. La Administración local puso como ejemplo que durante la Escuela de Verano de 2022 se habían adoptado medidas de refuerzo y que se habían ofertado a la familia alternativas para financiar un taller de carácter privado.

El Síndic emitió una [Resolución de consideraciones](#) el 17/05/2023 en la que sugería al Ayuntamiento que en el caso de que la promotora optase por inscribir a su hijo en el Curso de natación se adoptasen las mismas medidas de refuerzo que en la Escuela de Verano de 2022. En cambio, si quería que su hijo siguiera asistiendo a la piscina privada a la que acudía, la Administración local debería arbitrar un modelo de solicitud y/o justificante de petición y/o prestación, así como del pago de esta para ayudar a la autora de la queja a sufragar la totalidad o una parte del coste.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2300946, de 27/06/2023](#), tras el escrito de la promotora de la queja informando que había llegado a un acuerdo con el Ayuntamiento y una vez recibida la respuesta del Ayuntamiento aceptando la Resolución de consideraciones.

3.1.4 Mayores

Durante los años 2020 y 2021, principalmente, las restricciones provocadas por la pandemia del Covid-19 conllevaron muchas quejas de familiares y usuarios de centros de día y residenciales de personas mayores dependientes. Superada aquella etapa, aún hemos detectado resistencias en la Administración no ya a realizar determinadas inspecciones sino a dar cuenta de sus resultados y a compartirlos con las personas directamente interesadas.

La opacidad y la falta de transparencia de estas actuaciones públicas no sólo evidencian un déficit de buena administración, sino que parecen querer imponer un halo de sospecha y de recelo de la propia Administración sobre sus ciudadanos, por el supuesto mal uso que de la información obtenida pudieran hacer.

Queja nº 2301596. Investigación de las deficiencias de una residencia. Resistencia a la entrega de las actas de inspección

La queja tenía por objeto la denuncia de deficiencias en el funcionamiento de la residencia para personas mayores dependientes Villa de Altea-Les Boqueres, donde se encontraba ingresada la madre de la persona promotora, y que pudieron derivar en la caída y posterior fallecimiento de esta.

Durante la tramitación de la queja se supo que el centro había sido visitado por el Servicio de Inspección de la Conselleria, pero la hija y promotora de la queja no había sido informada del resultado de la actuación inspectora de la Administración, no tenía acceso a los documentos que la integraba ni había tenido la posibilidad de recurrir su resolución en defensa de su derecho o intereses legítimos.

La Conselleria tampoco aportó a esta institución el informe de las incidencias detectadas ni las actas de inspección de la visita realizada en 2022 ni las actuaciones realizadas para subsanarlas. La falta de remisión de los informes y actas de inspección, en los términos previstos en la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges, impidieron que esta institución tuviera un conocimiento más aproximado a la realidad de la atención que reciben las personas mayores en el centro investigado, con lo que se dificultaba nuestra tarea para atender la situación de las personas más vulnerables.

En consecuencia, consideramos que la negativa a la remisión a esta institución de las actas y los informes que se derivaban de la inspección realizada era injustificada, y contravenía los artículos 37 y 45.1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Así, en nuestra [Resolución de consideraciones](#), de fecha 01/08/2023, instamos nuevamente a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a que remitiera a la promotora de esta queja y al Síndic de Greuges tanto las actas de inspección como el informe sobre las deficiencias detectadas en su caso y sobre las posibles actuaciones puestas en marcha para subsanarlas.

Sin embargo, la queja concluyó con una [Resolución de cierre](#), de fecha 05/10/2023, en la que se dejaba constancia del incumplimiento, dos meses después, de nuestras recomendaciones, de la falta de colaboración y de la voluntad entorpecedora de la Conselleria. Por ello declaramos a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda como entidad no colaboradora y obstaculizadora de las actuaciones del Síndic, al no proceder a la remisión electrónica de las citadas actas.

Tras el cierre, con fecha 11/10/2023, se recibió en esta institución el informe pendiente de la Conselleria, adjuntando las actas solicitadas.

Queja nº 2201787. Falta de respuesta a una reclamación

El 30/05/2022 registramos un escrito en el que la persona promotora nos indicaba que, en fecha 17/12/2020, presentó una queja ante una residencia de mayores y, al no recibir respuesta, solicitó una cita para que le informasen acerca del estado de la misma, pero no le comunicaron nada.

La queja fue admitida a trámite el 30/05/2022 y, tras solicitar varios informes a la Administración autonómica competente, nos informaron que, a raíz del escrito presentado en su día por la promotora de la queja, se realizó una inspección que derivó en un expediente sancionador contra la mercantil titular de la residencia para personas mayores dependientes. La Administración también señalaba que le habían comunicado a la persona promotora de la queja que el expediente sancionador se estaba tramitando, y que las solicitudes de información debían ser tramitadas formalmente. No obstante, añadían que el procedimiento se encontraba en fase de resolución, pero que no podían facilitarle cierta información al no ser parte interesada en el procedimiento.

El 02/02/2023 emitimos una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201787](#) en la que recordábamos a la Administración autonómica competente en la materia que, atendiendo a las circunstancias que señalaban la condición de interesada de la persona promotora de la queja, resolviera expresamente su petición de acceso a los documentos que integraban el expediente, ya fuera concediéndole dicho acceso, ya fuera exponiendo motivadamente las causas que se estimasen concurrentes para denegarlo.

Esta institución dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201787, de 13/03/2023](#), por solución de esta, ya que la Administración autonómica competente respondió a la solicitud presentada por la persona promotora de la queja, exponiendo las razones por las que no le dieron acceso a la documentación que integraban el expediente. Sin embargo, comunicaron a la persona interesada que se había iniciado un procedimiento sancionador y la entidad sancionada había interpuesto un recurso de alzada contra el mismo.

3.1.5 Igualdad

Queja de oficio 2/2023 (nº 2300738). Título acreditativo de víctima de violencia de género

El papel del Síndic de Greuges en materia de violencia de género es el de defender los derechos de las mujeres y garantizar que se respeten los principios de igualdad, no discriminación y protección contra la violencia y el abuso.

Además, hay que tener en cuenta que el funcionamiento y la coordinación eficaz de los recursos de las diferentes administraciones públicas son fundamentales en la lucha contra la violencia de género. No olvidemos que se trata de un problema complejo y multidisciplinar que requiere la intervención coordinada de diferentes áreas y organismos. Así, una de las cuestiones iniciales en el sistema de atención y protección a las víctimas de violencia de género es la necesaria acreditación de esta condición en la mujer.

El Síndic ha tenido conocimiento, tanto a través de quejas presentadas como por asociaciones que trabajan en el ámbito de la erradicación de la violencia de género en nuestra Comunitat, de la existencia de demoras en dar cita presencial en los Centros Mujer 24h; de la disconformidad con el trato recibido por las mujeres que allí acuden; así como de dificultades para la obtención de la citada acreditación. Igualmente, las asociaciones nos han trasladado los inconvenientes que genera el hecho de que se exija una certificación diferente por cada trámite administrativo a realizar, obligando a las mujeres a acudir al Centro Mujer 24h cada vez que tienen una necesidad, con la consecuente nueva revictimización.

El 09/05/2023 el Síndic dictó la Resolución de inicio de la queja de oficio nº 2300738, solicitando a las administraciones implicadas (Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública) sendos informes detallados y razonados sobre las actuaciones que motivaron la apertura de esta queja.

Tras recibir los informes de las administraciones autonómicas competentes, que se registraron en junio de 2023 y septiembre de 2023, respectivamente, el Síndic dictó el 03/10/2023 una Resolución de nueva petición de informe, dirigida a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El 17/10/2023, en el marco de una reunión de trabajo organizada por el Síndic de Greuges con personal de distintos dispositivos de atención a las mujeres víctimas de violencia de género, personas expertas, asociaciones de mujeres que trabajan en este campo y con la presencia de la técnica responsable de esta materia en el Defensor del Pueblo de España, se expusieron las dificultades existentes para la obtención de la citada acreditación, así como posibles propuestas de mejoras.

El 05/12/2023, tras solicitar una ampliación de plazo la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, tuvo entrada en esta institución el nuevo informe solicitado.

A fecha de redactar este *Informe anual 2023*, el expediente de queja se encontraba en fase de dictar la Resolución de consideraciones.

Queja nº 2302168. Discriminación por empadronamiento

En esta queja se planteó la posible discriminación a una menor, sin justificación objetiva y razonable, al impedir su inscripción en una escuela de verano únicamente por el hecho de no estar empadronada en el municipio.

A la vista del informe emitido por la Mancomunidad de municipios implicada, en el que reconoce la vulneración del derecho a la igualdad en el uso del requisito del empadronamiento, así como de las alegaciones planteadas por la parte interesada, con fecha 05/10/2023 el Síndic de Greuges acordó [Resolución de cierre](#) de la queja formulada.

Queja nº 2302107. Falta de resolución de la solicitud de RVI de una mujer víctima de violencia de género. Procedimiento de urgencia

La falta de resolución de la solicitud de renta valenciana de inclusión que la promotora de la queja había presentado prácticamente 14 meses antes, motivó la apertura de este expediente. En este caso, cabe destacar que la interesada manifestó tener acreditada la condición de víctima de violencia de género.

Esta institución solicitó un informe a las dos administraciones con competencias en la tramitación de la solicitud: el Ayuntamiento de Cheste y la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda.

El Ayuntamiento ratificó en la información que nos remitió que constaba acreditada la condición de víctima de violencia de género de la solicitante, así como que estaba registrado que cobraba una renta activa de inserción por violencia de género y que el expediente contaba con informe-propuesta favorable.

Por su parte, la Conselleria respondió, a pregunta expresa de esta institución, que el expediente se estaba tramitando de forma ordinaria y no por el procedimiento de urgencia.

Tras la tramitación del expediente, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302107, de 16/10/2023](#), en la que recordamos a la Conselleria la obligación legal de resolver en el plazo máximo establecido —que para las solicitantes víctimas de violencia de género es de tres meses— y la obligación de dar cumplimiento a los preceptos de la Ley de la Renta Valenciana de Inclusión sobre la tramitación de las solicitudes de las víctimas de violencia de género, garantizando la efectividad de los derechos que tienen reconocidos.

La Conselleria no hizo mención alguna a esta cuestión en su respuesta (de la que se deducía, por otro lado, que no se había emitido una resolución sobre la concesión de la prestación).

Esta institución emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2302107, de 10/11/2023](#), en la que dejaba constancia de que la Conselleria no había realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic. Asimismo, recordaba la obligación de tramitar estas solicitudes por el procedimiento de urgencia (y no por el procedimiento ordinario, como se hizo en este caso) que reduce los plazos estandarizados a la mitad.

3.2 Infancia y adolescencia

El Síndic de Greuges tiene encomendada específicamente la protección de los derechos de la infancia y la adolescencia, dada su especial vulnerabilidad.

La intervención con niños, niñas y adolescentes se apoya en unos pilares que la sustentan. Uno de estos pilares son los recursos comunitarios propios de las entidades locales, que tienen encargada la prevención, detección e intervención en el propio entorno de los menores de edad. Otro pilar en el que se apoya la intervención con la infancia es el de las familias acogedoras que se hacen cargo de los menores cuando es inevitable la separación temporal de los entornos familiares. El último pilar sería la adecuada gestión y mantenimiento de los centros residenciales, que son los últimos recursos a utilizar cuando resulte imprescindible para la adecuada atención a los niños y que, en ningún caso, deben emplearse para menores de tres años.

La toma de decisiones en aspectos que conciernen a los niños, niñas y adolescentes tiene una tremenda trascendencia en sus vidas, y exige a sus actores el manejo de rigurosos protocolos de actuación, la necesaria cualificación y especialización, así como poder disponer de recursos de atención diurna, residencial y familiar bien dotados y que funcionen de forma adecuada.

A lo largo de 2023 hemos finalizado la tramitación de una queja de oficio (nº 2201585) que comenzó en 2022 y que, precisamente, estaba dirigida a evaluar los mecanismos para atender las situaciones de riesgo en la infancia. La investigación ha concluido poniendo de manifiesto la ausencia de coordinación entre la Administración con competencias a nivel autonómico y las entidades locales. Igualmente, esta institución reprobaba a la Conselleria competente por eludir su responsabilidad de liderar el sistema de protección de los niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo, así como por no establecer protocolos de actuación unificados y procesos de recopilación de datos que permitan el diseño de políticas de protección a la infancia y adolescencia en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Por otra parte, la prevención ha sido el objeto de otra queja de oficio (nº 2303253), en este caso sobre el seguimiento que realizan los ayuntamientos de los menores de 14 años que cometen acciones tipificadas como delitos. Dicha queja, motivada por el incremento de estos casos en la Comunitat Valenciana —reflejado en las memorias de la Fiscalía general del Estado para 2022— se encuentra actualmente en fase de tramitación.

En el marco de la investigación de la situación de los recursos residenciales, además de concluir una queja sobre el Centro de Recepción Alacant y otra sobre la Residencia Socioeducativa Reiets de Alicante, hemos iniciado este año sendas investigaciones, sobre la Residencia socioeducativa Jaume I de Picassent y sobre el Centro de Les Rotes, ambas a partir de la denuncia de los trabajadores respecto a las deficiencias detectadas en su funcionamiento.

En todas ellas se ha puesto de manifiesto un escaso nivel de supervisión del funcionamiento de los recursos residenciales por parte de la Conselleria, el deterioro de las infraestructuras y problemas de personal en centros a menudo sobresaturados y con una gran heterogeneidad en la población atendida.

Cabe destacar que el programa de acogimiento familiar también ha formado parte principal de nuestra actividad en esta materia durante el año 2023, por tratarse de un componente esencial del sistema de protección a la infancia. Por una parte, se ha

analizado la disponibilidad de familias, elemento esencial para poder atender el mandato legal de evitar el acogimiento residencial de los más pequeños. También se ha analizado la dotación de los recursos destinados a la formación de estas familias y la valoración de su aptitud, evidenciándose que estos resultan insuficientes para las necesidades detectadas, pues sigue habiendo un número significativo de niños y niñas susceptibles de ser acogidos, y numerosas familias acogedoras ya aptas sin ofrecimientos o incluso cuya aptitud no ha sido valorada.

Así ha quedado plasmado en diferentes quejas que ponían de manifiesto la posible vulneración de los derechos de las familias de acogida recogidos en la normativa, pero, sobre todo, la vulneración de los derechos de los menores acogidos, especialmente, en lo referido a la estabilidad de las medidas y a evitar procesos de transición de convivencia innecesarios.

Por otro lado, ha sido llamativo el número de quejas recibidas relacionadas con la interrupción, cada principio de ejercicio, del abono de las prestaciones para el sostén de la crianza de los menores acogidos.

Es evidente que, para lograr el objetivo de evitar, siempre que sea posible, la institucionalización de los menores y, en cualquier caso, para los menores de tres años, la Administración necesita de las familias acogedoras a la hora de ejercer su acción protectora. En consecuencia, las familias son parte necesaria del engranaje del sistema de protección a la infancia y la adolescencia y así deben ser reconocidas.

Asimismo, deberían revisarse criterios que entran en contradicción con lo evidenciado científicamente, especialmente, en la toma de decisiones sobre la transición de los menores a nuevas familias tras el cambio de la medida de protección. El cumplimiento del procedimiento administrativo nunca debe ser obstáculo, en nuestra opinión, para una actuación técnica que proteja realmente los derechos de los menores, adoptando la medida más adecuada a su interés.

Finalmente, cabe mencionar que en otros apartados de este *Informe anual 2023* también se abordan distintos asuntos que afectan a la infancia y la adolescencia —si bien las actuaciones relatadas en dichos apartados están dirigidas a personas de todas las edades—, como los relacionados con la vivienda, la sanidad, la salud mental, la educación, la dependencia o la discapacidad.

Queja de oficio 9/2023 (nº 2303253). Atención a menores de 14 años que cometen acciones tipificadas como delitos

Conocidos los datos estadísticos de las memorias de la Fiscalía General del Estado de 2022 respecto a la incidencia estatal de casos de menores de 14 años que cometen acciones tipificadas como delitos, resulta evidente que se ha producido un aumento en la Comunitat Valenciana, que resulta muy destacable en la provincia de Valencia.

Conforme a la legislación estatal y autonómica aplicable en esta materia, pese a la inimputabilidad penal, las administraciones deben valorar posibles situaciones de desprotección y diseñar programas preventivos y de atención a las necesidades detectadas en cada caso.

Sin embargo, en la [Resolución de consideraciones](#) a la Administración de fecha 11/09/2023 del Síndic de Greuges sobre la queja nº 2201585 (Acción protectora de

niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo) se concluía lo siguiente, respecto a la atención que reciben estos menores (infractores de edad inferior a 14 años):

- La falta de desarrollo de programas específicos para su atención (desde entidades locales).
- La indefinición de los procedimientos a seguir y el papel de las distintas administraciones.
- La ausencia de datos objetivos que permitan diseñar programas de prevención y atención específica.

En el marco de la misma queja nº 2201585 y según información recabada de los ayuntamientos, se pudo constatar que muchos municipios no desarrollaban programas específicos de atención a las personas menores de 14 años que han cometido actos tipificados como delitos o faltas.

La falta de impulso de estas acciones, la gravedad de algunos de los delitos cometidos por estos menores (sobre todo los relacionados con la violencia sexual) y el tratamiento mediático que se da a estos hechos justificaban, en nuestra opinión, que se iniciara una investigación orientada a conocer con detalle las características y necesidades concretas de estos niños y niñas y las previsiones que para su atención tienen las administraciones públicas valencianas competentes.

En consecuencia, con fecha 21/11/2023 se abrió la presente queja de oficio 9/2023 (nº 2303253) y se requirió a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda información sobre el procedimiento que se sigue actualmente con este colectivo desde los servicios sociales municipales.

Adicionalmente, se solicitó la colaboración del Ministerio Fiscal, a fin de que nos aporte datos de los casos de menores de 14 años sobre los que se ha intervenido desde las Fiscalías de Menores de Valencia, Castellón y Alicante tras la comisión de acciones tipificadas como delito, especialmente, sobre aquellos que hayan sido derivados a las direcciones territoriales o a los servicios sociales municipales para su seguimiento.

La queja se encuentra en tramitación en el momento de redactar el presente *Informe anual 2023*.

Queja de oficio 13/2022 (nº 2201585). Acción protectora de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha cerrado en 2023 la investigación iniciada por esta institución en 2022 para diagnosticar la realidad social y administrativa sobre las situaciones de riesgo en la infancia y la adolescencia en la Comunitat Valenciana.

Durante la tramitación de la queja se recabó información tanto de las consellerias competentes en infancia y adolescencia (en aquel momento, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública y la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte), como de los ayuntamientos. A estos últimos, el Síndic dirigió un cuestionario *online* que contestaron 109 ayuntamientos y 11 mancomunidades y/o agrupaciones (integradas estas últimas por 87 ayuntamientos). Los datos de la encuesta fueron analizados a nivel descriptivo por un equipo de investigación del Departamento de Sociología I de la Universidad de Alicante.

Igualmente, un grupo de expertos, conformado por profesionales de los servicios sociales de entidades locales, ha contribuido al análisis de los datos obtenidos en los informes antes referidos, así como en la detección de puntos fuertes y débiles en la atención a niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo, y en la elaboración de propuestas de mejora.

En el informe remitido por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se señalaba que la Administración autonómica sólo cuenta con los datos aportados desde los Equipos Específicos de Intervención con Infancia y Adolescencia (EEIIA), pero no con los de los Equipos de Atención Primaria Básica (EAPB) municipales. Entendía la Conselleria que lo referente a las situaciones de riesgo en la infancia y la adolescencia no era asunto de su competencia, ya que se llevaba a cabo desde las entidades locales.

Por la misma razón, no se había ofertado a las entidades locales un protocolo común de actuación ante las situaciones de riesgo. Sí se estaba trabajando en un instrumento de valoración de estas.

En este sentido, en la [Resolución de consideraciones](#), de fecha 11/09/2023, se recomendó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda (que ostenta actualmente la competencia en la materia que nos ocupa) que asumiera su responsabilidad de coordinación y de obtención de datos no sólo de los equipos autonómicos (EEIIA), sino también de los municipales (EAPB). Una recomendación que la Conselleria, en la respuesta remitida en fecha 18/10/2023, no aceptó, al mantener que no tiene competencias para obligar a las entidades locales a utilizar un modelo unificado de información para la atención primaria básica.

Ante esto, el Síndic argumentaba en su [Resolución de cierre](#), de fecha 29/12/2023, que la Conselleria no puede eludir la responsabilidad de obtener los datos necesarios para avanzar en el diseño unificado de acciones para prevenir y atender a los niños, niñas y adolescentes que puedan encontrarse en situación de riesgo, alegando que la competencia en esta intervención corresponde a las entidades locales, ya que sólo así podría conocer el grado de eficacia de dichas intervenciones y si existen necesidades que no están cubiertas en las entidades locales y que impiden mejorar su eficacia.

El Síndic señalaba en la mencionada resolución que:

Es la facultad de coordinación de la actividad de las corporaciones locales por parte de la comunidad autónoma la que va a permitir prevenir las posibles disfunciones en el sistema. Esta coordinación debe desarrollarse tanto en el diseño de los criterios y la planificación de los programas a realizar para la atención a la infancia y la adolescencia, como en el soporte financiero a los mismos, en la aportación de protocolos de actuación, en la recopilación de datos sobre su implementación, y en la supervisión y evaluación de la calidad de los servicios prestados.

Queja nº 2300456. Disconformidad con medidas de protección. Malos tratos en el centro

El objeto de la presente queja, que tuvo entrada en esta institución el 07/02/2023, era la falta de respuesta de la Conselleria al ofrecimiento de la promotora de la queja de restablecer el acogimiento familiar con un adolescente con diversidad funcional que, tras sucesivos cambios de recurso, estaba institucionalizado en un centro de protección específico de menores con problemas de conducta, en el que presentaba dificultades de adaptación tanto al centro residencial como a los recursos educativos.

La investigación realizada puso de manifiesto, en primer lugar, la historia de un adolescente con un largo recorrido institucional, incluida una prolongada estancia en

centros para menores con problemas de conducta. Asimismo, mostraba la existencia de una familia, cualificada y declarada apta por la propia Conselleria para el acogimiento familiar especializado, que estaba dispuesta a acogerle de nuevo y acompañarle en su trayectoria personal. Y, finalmente, ponía de manifiesto la negativa de la Conselleria a atender la petición de la promotora de la queja y que el adolescente fuera nuevamente acogido por dicha familia, en tanto no alcanzara estabilidad en el ámbito educativo; lo que vulneraba, en opinión de esta institución, su derecho a una vida familiar y a la adopción de medidas estables, sin ofrecer una alternativa sólida.

Tal y como reflejaba nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Administración, de fecha 31/05/2023, era preciso reconocer a la familia acogedora como parte interesada en el procedimiento, y revisar el plan de protección del adolescente, evitando prolongar la estancia en centros de menores con problemas de conducta, y debía considerarse restablecer el acogimiento familiar con la que fue su familia acogedora con anterioridad, garantizando los apoyos para su adecuada atención.

La Administración autonómica competente en la materia no remitió el preceptivo informe, en el que nos manifestara la aceptación de las consideraciones que le hicimos, indicando las medidas a adoptar para su cumplimiento o las razones que estimase para no aceptarlas.

Ello nos llevó a que, en nuestra [Resolución de cierre](#) de fecha 07/08/2023, calificáramos a la Administración autonómica competente sobre los hechos denunciados en el expediente que nos ocupa como no colaboradora, tal y como dicta el artículo 39.1.b de la Ley 2/2021, reguladora de esta institución, ya que no remitió en los plazos establecidos, el preceptivo informe solicitado en la Resolución de consideraciones con fecha 31/05/2023.

Queja nº 2300485. Renovación de la aptitud de una familia tras dos años sin ofrecimientos de acogimiento familiar. Situación actual del programa de acogimiento familiar de la Comunitat Valenciana

Una familia presentó una queja al Síndic porque durante dos años no recibió ningún ofrecimiento de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para el acogimiento familiar de menores de edad, y ya les instaban a renovar su aptitud.

La investigación se dirigió a conocer la situación denunciada, pero, además, se pretendía recabar información sobre diferentes aspectos relativos al programa de acogimiento familiar.

Respecto al primer asunto, tal y como se recogía en nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Administración de fecha 07/06/2023, la información vertida por la Conselleria puso de manifiesto que el requerimiento de revisión de la idoneidad transcurridos dos años sin acogimientos había sido un error y se había rectificado, dando instrucciones precisas a las direcciones territoriales. Igualmente, se había sugerido a la Dirección Territorial de Alicante que propusiese a la familia acogedora ampliar su ofrecimiento, para ajustarlo a las necesidades de los menores actualmente atendidos en el sistema de protección.

Sin embargo, la ausencia de ofrecimientos durante este tiempo había frustrado las expectativas de la familia que, al final, y según nos informó, había renunciado a permanecer en el registro de familias educadoras.

Por otro lado, la investigación había mostrado que la Conselleria disponía de hasta 99 familias acogedoras ya aptas y disponibles para acoger que no habían recibido ofrecimientos desde hacía un año o más (destacaba la situación de la provincia de Valencia, donde tienen 94 familias acogedoras aptas y disponibles, de las que 31 estaban en esta situación desde hacía más de dos años), y de 52 familias cuya aptitud estaba pendiente de valorar.

Asimismo, la Conselleria señalaba la existencia de 41 menores de edad sin necesidades especiales, con propuesta de acogimiento familiar y pendientes de asignación (si bien eran grupos de hermanos o niños mayores) y de 21 con necesidades especiales y pendientes de asignación.

Desde el Síndic de Greuges se considera inaceptable que, habiendo menores de edad susceptibles de ser acogidos, exista un número significativo de familias acogedoras ya aptas sin ofrecimientos o incluso sin valorar su aptitud. En consecuencia, en la [Resolución de consideraciones](#) a la Administración, nuestras recomendaciones iban dirigidas a potenciar el programa de acogimiento familiar en todas sus fases, con especial cuidado al desarrollo de estrategias para evitar la institucionalización de los menores.

En fecha 28/07/2023, el Síndic dictó la [Resolución de cierre](#), con la aceptación por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la mayor parte de nuestras recomendaciones, pero sin aceptar elementos que nos parecen fundamentales para el buen funcionamiento del programa de acogimiento familiar.

Debemos insistir en que esta queja la promovió una familia que, en el curso de la tramitación de la misma, ha renunciado a su disponibilidad como familia educadora. Sin duda, es una mala noticia que familias aptas y con experiencia en el acogimiento acaben renunciando a su ofrecimiento por las dinámicas establecidas con ellas por parte de la Administración.

No puede olvidar la Administración que las familias acogedoras son una parte fundamental del sistema de protección a la infancia. Tal y como decíamos en nuestra Resolución de consideraciones, es esencial que se establezcan dinámicas que ofrezcan más agilidad en la adopción de medidas de protección; pero, además, es esencial un seguimiento y apoyo a las familias en todo momento, incluso cuando se encuentran en situación de espera, lo que facilitaría poder contar con un nutrido grupo de familias candidatas y priorizar el acogimiento familiar frente al residencial, tal y como marca la normativa vigente.

Queja nº 2300804. Extinción de un acogimiento familiar en atención inmediata

La queja se inició porque la Conselleria, tras considerar que se cumplía el plazo máximo de permanencia de la menor de edad en un acogimiento familiar de urgencia (seis meses) sin haber podido determinar la viabilidad de la reunificación familiar, procedió a formalizar un acogimiento familiar temporal con una familia inscrita en el registro de familias educadoras, tal y como establece el artículo 5.1.a) del Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar (en adelante, Decreto 35/2021), pero sin considerar el ofrecimiento de la familia de la promotora de la queja, (que se enteró de dicha decisión un mes después) como una opción que podía ser más adecuada al interés superior de la menor de edad. La Administración justificaba su actuación únicamente por los plazos administrativos que recoge el artículo 5.1.a) del Decreto 35/2021, que señala que este tipo de acogimientos de urgencia tienen una

duración máxima de seis meses, y por la conveniencia de seguir disponiendo de la familia para acogimientos de urgencia.

Al ignorar la solicitud de la familia acogedora, se vulneraron sus derechos, ya que la decisión sobre las medidas a adoptar con la menor se tomó sin considerar su opinión como indica el artículo 52 del citado decreto.

Por ello, en nuestra [Resolución de consideraciones a la administración](#), de fecha 25/06/2023, además de recordar la obligación legal de disminuir el número de transiciones de convivencia en los menores objeto de medidas de protección, así como de escuchar a las familias acogedoras antes de que la entidad pública adopte cualquier resolución que afecte a la persona menor de edad acogida, sugeríamos que contestara a la mayor brevedad posible al escrito presentado por la promotora de la queja y diera una respuesta expresa y motivada a las cuestiones planteadas.

La investigación concluyó con la [Resolución de cierre](#), de fecha 07/09/2023, en la que se ponía de manifiesto que, en este caso, la Conselleria no tuvo en consideración, en su toma de decisiones sobre las medidas a adoptar con la menor de edad, la posibilidad de formalizar una nueva medida con la misma familia, tal y como esta había solicitado el 13/07/2022, evitando así a la niña una transición de convivencia adicional en su corta vida. Al no hacerlo, tampoco habían atendido la recomendación de disminuir el número de transiciones de convivencia, procurando a la persona menor de edad la medida más estable posible en atención a sus circunstancias personales y familiares.

En cuanto a la obligación de responder a la interesada, tuvieron que pasar 10 meses y tramitarse una queja para que se diera una respuesta motivada a la familia promotora de esta queja.

No podemos pasar por alto que la Conselleria tampoco nos remitió una copia del escrito de respuesta a la familia para que el Síndic pudiera conocer su contenido.

Queja nº 2301483. Falta de respuesta a la solicitud de información sobre los motivos de la ausencia de ofrecimientos a una familia acogedora

La queja fue formulada por una familia que había permanecido más de un año (desde que cesó el acogimiento anterior) sin ofrecimientos para acoger en su hogar a niños, niñas y adolescentes. Tras preguntar a la Conselleria con competencias sobre este asunto, no habían recibido respuesta.

Tras iniciar la investigación, la Conselleria informó que, ante la disconformidad de la familia con el cese del acogimiento anterior, iba a incoar un expediente de revisión de la declaración de la aptitud de la familia antes del plazo reglamentario.

La postura del Síndic de Greuges, reflejada en la [Resolución de consideraciones](#) a la Administración de fecha 09/08/2023, pretendía poner en relieve el Decreto 35/2021, de regulación del acogimiento familiar, que en su artículo 52 desarrolla los derechos de las familias acogedoras y, en particular, su derecho a ser escuchadas por la entidad pública antes de adoptar cualquier resolución que afecte a la persona menor de edad acogida. Este derecho es complementario, y no contrario, a la responsabilidad de las familias acogedoras, recogida en el artículo 53.g, de colaborar activamente con las entidades públicas en el desarrollo de la intervención individualizada con la persona menor de edad y seguimiento de la medida, observando las indicaciones y orientaciones de esta.

La queja culminó con la [Resolución de cierre](#), de fecha 18/10/2023, con la aceptación parcial de nuestras recomendaciones por parte de la Conselleria, que se comprometía a actuar con la suficiente diligencia para evitar el acogimiento residencial de menores de edad o la prórroga de este, mientras existan familias disponibles e inscritas en el Registro de familias acogedoras de la Conselleria. Igualmente, se comprometía a realizar una búsqueda activa de familias idóneas para los niños y niñas atendidos por el sistema de protección. Esto es importante dado que, por otras quejas que hemos visto anteriormente, sabemos que, en la Comunitat Valenciana sigue habiendo un número significativo de menores de edad susceptibles de ser acogidos, mientras existen numerosas familias acogedoras ya aptas sin ofrecimientos o incluso familias cuya aptitud no se ha valorado.

En el caso de la familia promotora de la queja, tras mantener sus expectativas de acoger durante más de un año, en el momento del cierre ya había sido realizada y notificada la valoración de aptitud, acordando la baja en el registro de familias acogedoras «por incumplir los requisitos de aptitud para el acogimiento, en concreto el recogido en el art. 130.5 de la Ley 26/2018 de 21 de diciembre», al entender que no habían contribuido al cumplimiento del plan de protección ni habían colaborado con los distintos agentes del sistema de protección en el último acogimiento.

Queja nº 2302139. Falta de respuesta al ofrecimiento de una familia acogedora para la adopción o el acogimiento permanente de los menores de edad que ya acogían temporalmente

La queja fue presentada por una familia que venía realizando desde hacía 20 meses el acogimiento familiar temporal de dos hermanos de corta edad y había solicitado que, de modificarse la medida a un acogimiento permanente o una guarda con fines de adopción, se hiciera sin cambiar de familia, al amparo del artículo 151 de la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia (Propuesta de adopción sin ofrecimiento previo). Dicha petición no había obtenido respuesta de la Administración.

Se daba la particularidad de que los menores habían estado manteniendo contacto con una hermana biológica acogida en otra familia. También se ponía de manifiesto la participación de hasta ocho instructores en la tramitación del expediente de los menores.

Nuestra [Resolución de consideraciones](#) a la Administración de fecha 16/10/2023 estaba encaminada a recordar que la actuación de la entidad pública responsable de la adopción de medidas de protección debe regirse por el principio del interés superior de la persona menor de edad, principio que debe ser valorado y considerado como primordial en todas las acciones y decisiones que le conciernan.

En consecuencia, dada la duración del acogimiento temporal y la edad de los niños, teniendo en cuenta —en atención al superior interés del menor— el objetivo primordial de evitar la ruptura de estos con el entorno en el que habían estado viviendo estos últimos 20 meses, y en aras a la consecución de una alternativa familiar lo más estable posible, parecía razonable que se considerara la posibilidad de evitar someter a los menores de edad a una nueva transición de convivencia y a la ruptura de vínculos con su actual familia. En consecuencia, se instaba a la Conselleria a que se diera una respuesta a la familia acogedora respecto a su ofrecimiento para poder mantener el acogimiento de los hermanos en cualquiera de las modalidades previstas legalmente, procediendo en su caso a la valoración de su idoneidad para tal ofrecimiento. Igualmente, se recomendaba contemplar la posibilidad de adoptar figuras como la

adopción abierta que permitiera el mantenimiento de los referentes afectivos previos de los menores.

La queja concluyó mediante la [Resolución de cierre](#), de fecha 12/12/2023, dejando constancia de la falta de transparencia de la Conselleria para informar pormenorizadamente al Síndic de los asuntos planteados, contraviniendo el deber de las administraciones investigadas de colaborar en la investigación y el esclarecimiento de los hechos sobre los que se está indagando, tal y como dicta el capítulo VI de la Ley 2/2021 del Síndic de greuges de la Comunitat Valenciana.

En cualquier caso, los hechos corroboraban que la Conselleria había actuado promoviendo la guarda con fines de adopción de los menores con familias del listado de familias declaradas idóneas, sin tener en consideración nuestras recomendaciones de dar preferencia a la familia acogedora para la asignación si esta se brinda para la adopción sin ofrecimiento previo, tal y como se contempla en el art. 151 de la Ley 26/2018 de derechos de la infancia y la adolescencia de la Comunitat Valenciana, antes de instar transiciones de convivencia que puedan poner en riesgo el bienestar emocional de los menores.

Dicho criterio, que viene sustentado por la evidencia científica, ya ha sido adoptado por otras comunidades autónomas, como la Comunidad de Madrid, en su Ley 4/2023, de 22 de marzo, de Derechos, Garantías y Protección Integral de la Infancia y la Adolescencia (art. 118), que consideran que la familia acogedora tendrá prioridad para la asignación y será valorada como posible adoptante, si se ofrece para ello, con la pretensión de promover la medida que resulte más adecuada para las necesidades de cada niño, atendiendo a su superior interés.

Quejas por impago de la prestación por acogimiento familiar

Durante este año se han tramitado en esta institución numerosas quejas relacionadas con la falta de abono de las prestaciones de sostén a la crianza de los menores acogidos.

El argumento esgrimido por la Conselleria para estos impagos era que la apertura del ejercicio económico requiere de la realización de una serie de trámites contables previos, a lo que se ha sumado el proceso de adaptación de la herramienta informática que se está usando desde mediados de 2022 para la gestión de estas prestaciones.

En el cierre de alguna de estas quejas (sirva de ejemplo la [Resolución de cierre de la queja nº 2300623](#)) se concluía insistiendo en que la prestación por acogimiento familiar se concede a las familias acogedoras para hacer frente al sostén a la crianza de los niños y niñas acogidos, y que las demoras en el abono que se vienen produciendo de forma reiterada cada principio de ejercicio repercuten a menudo en el bienestar de estos menores de edad.

Asimismo, instábamos a que se resolvieran las incidencias que han ido surgiendo en el desarrollo de la nueva herramienta informática para la gestión de estas prestaciones y que los trámites contables propios de cada principio de ejercicio no supongan una demora en su abono, dando por supuesto que las familias acogedoras, además de su tiempo y dedicación a los niños y niñas acogidos, deben hacer una provisión de fondos para poder hacer frente a los gastos de la crianza cada final de año y principio del siguiente.

3.3 Sanidad

El derecho a la protección de la salud durante el ejercicio 2023 ha tenido una relevancia importante en la actividad del Síndic de Greuges.

Las listas de espera constituyen uno de los grandes problemas a los que se enfrenta el sistema de salud de la Comunitat Valenciana, cuestión que se agravará en los próximos años, principalmente, por el aumento de la esperanza de vida, la cronicidad de las enfermedades y por la falta de profesionales sanitarios. En relación con este último aspecto, preocupa a esta institución la falta de profesionales y, en consecuencia, la demora en la resolución de los procesos selectivos para la provisión de plazas de algunas especialidades médicas.

Ante la falta de profesionales y la sobrecarga asistencial se deben buscar instrumentos que faciliten el ahorro de tiempo evitando la duplicidad de pruebas y de tareas burocráticas. En relación con estos mecanismos, el Síndic de Greuges ha recomendado que se establezca el acceso a la historia clínica electrónica de los pacientes entre todos los centros, servicios y establecimientos de la Comunitat Valenciana, gestionados bajo la responsabilidad de la Generalitat, que componen el Sistema Valenciano de Salud.

Asimismo, las cuestiones que afectan a los pacientes con problemas de salud mental y a sus familias también han sido objeto de la actividad investigadora del defensor. A este respecto, y sin perjuicio de las quejas presentadas a instancia de parte, destacamos la apertura de una queja de oficio en la que se abordan, en el entorno educativo, los problemas de salud mental que presentan muchos jóvenes y que, en ocasiones, los llevan a conductas o ideaciones suicidas.

Por otro lado, algunas ciudadanas se han dirigido a esta institución denunciando las limitaciones que sufren por razón de su edad para el acceso a técnicas médicas (como es el caso de los tratamientos de reproducción asistida) o programas preventivos (como sucede en la detección del cáncer de mama).

Por último, como otra causa de queja común en esta materia, señalamos la falta o demora en la respuesta expresa a las hojas de quejas por reclamaciones a solicitudes de inicio de procedimientos administrativos ante la Administración sanitaria.

Queja de oficio 4/2023 (nº 2301167). Los problemas de salud mental en el ámbito educativo no universitario

La atención a la población menor de edad con problemas de salud mental no sólo debe contemplar la vertiente asistencial sanitaria, sino que ha de ser mucho más amplia. En otras palabras, la labor preventiva frente a las enfermedades mentales de la infancia y adolescencia no puede quedar circunscrita exclusivamente al ámbito sanitario.

El Síndic considera que el papel de los centros educativos es imprescindible en el abordaje de los problemas de salud mental de los jóvenes, pues los profesionales de la educación tienen un papel esencial a la hora de percibir indicadores que puedan alertar sobre determinados problemas que afectan a la salud mental de su alumnado.

Por tanto, el objeto de nuestra intervención se ha centrado en conocer cómo la Administración autonómica valenciana aborda en el entorno educativo los problemas de

salud mental que presentan muchos jóvenes y que, en ocasiones, los llevan a conductas suicidas.

Esta institución decidió abrir una queja de oficio el 17/04/2023 con el fin de investigar y supervisar las circunstancias descritas. Por ello, solicitamos a las distintas administraciones afectadas informes detallados y razonados sobre esta problemática. Concretamente, requerimos a la Presidencia de la Generalitat (Comisionado para el Plan Valenciano de Acción para la Salud Mental, Drogodependencia y Conductas Adictivas) que nos informase de si tenía prevista la elaboración de una Estrategia Valenciana de prevención e intervenciones de las conductas suicidas en el ámbito educativo y, en su caso, del cronograma para su implantación.

Igualmente, solicitamos a la Conselleria de Educación que nos indicara si los centros educativos cuentan con protocolos para la atención a la salud mental de los alumnos; la evaluación de riesgo para detectar casos con enfermedades mentales y/o conductas adictivas; y el apoyo emocional y psicológico del alumnado para prevenir e intervenir en caso de conductas suicidas. Además, le preguntamos si los Planes de Convivencia de los centros docentes tratan la problemática de la salud mental del alumnado; el número de incidencias recogidas durante los últimos años en el Plan PREVI en relación con la salud mental del alumnado y, específicamente, las que afecten a conductas suicidas; las actuaciones llevadas a cabo por la Unidad Especializada de Orientación (UEO) de Alicante, por ser la unidad de referencia en el ámbito de la convivencia y la conducta en la Comunitat Valenciana; así como la formación para el profesorado, entre otras cosas.

Por otra parte, nos dirigimos a la Conselleria de Sanidad para conocer los hospitales que, actualmente, cuentan con Unidades de Hospitalización Psiquiátrica Infantil y Adolescente y el número de Unidades de Salud Mental Infantil y Adolescente (USMIA) distribuidas por Departamentos de Salud. Además, solicitamos información sobre los mecanismos de coordinación de los profesionales de sanidad con los profesionales de los centros educativos, así como la formación de los profesionales sanitarios que intervienen en la atención a niños, niñas y adolescentes con problemas de salud mental.

Tras las elecciones autonómicas, el Decreto 10/2023, de 19 de julio, del President de la Generalitat en el que se determinaba el número y la denominación de las consellerias, y sus atribuciones, derogó el anterior Decreto 05/2019, de 16 de junio. Esta modificación supuso un cambio en la estructura y en la organización administrativa de la Generalitat Valenciana que afectaba al ámbito de la salud mental. Así, el 11/09/2023, la actual Conselleria de Educación, Universidades y Empleo anunció la elaboración, junto a la Conselleria de Sanidad, de un Plan de Salud Mental.

Actualmente, tras haber solicitado ampliaciones de informe a las administraciones afectadas, la queja de oficio se encuentra en fase de tramitación.

Queja nº 2300103. Límites de edad en los TRHA

Los problemas de acceso a las Técnicas de Reproducción Humana Asistida (en adelante TRHA) debido a la aplicación de los denominados criterios cronológicos (límites de edad), de descendencia (esterilidad secundaria) y de viabilidad (número máximo de intentos) motivaron diversas quejas al Síndic de Greuges.

Entre ellas destacamos la queja nº 2300103, cuya promotora solicitó esta técnica con 38 años, pero cuando la emplazaron para iniciar el tratamiento ya había cumplido 40 años, lo que afectaba al criterio cronológico de acceso a las TRHA.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300103](#), de 17/03/2023, en la que se recomendó a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el ámbito de la reproducción asistida, la edad de las pacientes de tratamientos iniciados y en curso, cuyo comienzo ha sufrido largas demoras por las prolongadas listas de espera debidas únicamente a la Administración no sea razón para excluirlas automáticamente de las Técnicas de Reproducción Humana Asistida.

Por otro lado, recomendamos que, tal y como nos indicaba en su informe la Dirección General de Asistencia Sanitaria, se implementasen las acciones de información y sensibilización sobre las dificultades de éxito de embarazo conforme la mujer cumple años, y se garantizasen las tres oportunidades de transferencia embrionaria en el caso de que el tratamiento se hubiera iniciado con anterioridad a que la mujer cumpliera los 40 años, siempre que la reserva ovárica estuviera conservada.

La Administración sanitaria aceptó las recomendaciones por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300103](#) el 11/04/2023.

Queja nº 2300197. Protocolo sanitario para la detección y atención del TDAH

La demora de la publicación del Protocolo sanitario para la detección y atención del Trastorno por Déficit de Atención e Hiperactividad (en adelante TDAH) en la Comunitat Valenciana fue objeto de la queja nº 2300197, que presentó ante esta institución una asociación que representaba a este colectivo.

El Síndic dictó la [Resolución de Consideraciones a la Administración de la queja nº 2300197](#), de 15/05/2023, en la que se recomendaba a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que implementase las medidas y acciones que fuesen oportunas para que, a la mayor brevedad, se elaborase y se pusiese en funcionamiento el protocolo sanitario para la detección y atención del TDAH en la Comunitat Valenciana.

La Administración sanitaria aceptó la recomendación, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300103](#) el 04/07/2023.

Queja nº 2204033. Coordinación en centros hospitalarios

Una ciudadana denunció ante el Síndic de Greuges su situación asistencial tras la negativa en ser atendida por las unidades o consultas de Fibromialgia de varios hospitales de la red pública, en concreto: el Hospital Universitario La Fe de València, el Hospital Doctor Peset de València y el Hospital de La Ribera de Alzira.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2204033](#), de 29/05/2023, en la que recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremase al máximo el deber de coordinación entre los recursos sanitarios del Sistema Valenciano de Salud, al objeto de evitar la demora en la prestación de la asistencia sanitaria de los usuarios, estableciendo y desarrollando al efecto los sistemas de información sanitaria que fuesen necesarios. De hecho, en este caso, la falta de coordinación o comunicación entre el Hospital Lluís Alcanyís de Xàtiva, donde recibe seguimiento la interesada, y el Hospital La Fe de València, a donde solicitó ser derivada (petición que se le denegó sin comunicárselo a su centro hospitalario) ha supuesto una demora en la prestación de la asistencia sanitaria a la persona promotora de la queja.

Asimismo, recomendamos que, en general, adoptase cuantas medidas fuesen necesarias a fin de garantizar una protección integral de la salud de la autora de la queja,

ofreciéndole las mejores opciones de tratamiento médico. En este sentido, recomendamos que el Hospital Lluís Alcanyís de Xàtiva citase, a la mayor brevedad, a la persona promotora de la queja para su valoración y que adoptasen las acciones oportunas para que pudiera recibir la mejor asistencia sanitaria que precisase.

La Conselleria aceptó la recomendación por lo que el Síndic dictó una [Resolución de cierre de la queja nº 2204033](#) el 25/06/2023.

Queja nº 2301820. Derecho de acompañamiento de un menor

Las dificultades de una madre para acompañar a su hijo menor en el momento de la anestesia y reanimación (cirugía pediátrica del Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis) fueron objeto de estudio en esta queja.

El Síndic dictó una [Resolución de consideraciones a la Administración en la queja nº 2301820](#), de 07/08/2023, en la que recomendó a la Conselleria de Sanidad que se extremasen al máximo las medidas organizativas y de funcionamiento necesarias para garantizar el derecho de los padres, madres (o quienes les sustituyan legalmente) de acompañar a sus hijos o hijas menores de edad mientras permanezcan hospitalizados (en esta caso, en el Hospital General Universitario de Alicante Dr. Balmis). Todo ello en condiciones de igualdad y sin perjuicio de los criterios clínicos asistenciales.

La Conselleria aceptó la recomendación, por lo que el Síndic dictó una [Resolución de cierre de la queja nº 2301820](#) el 05/09/2023.

Queja nº 2301558. Acceso a la historia clínica entre centros sanitarios

Los problemas de los profesionales sanitarios del Hospital General Universitario de Elche para acceder a la historia clínica de sus pacientes que constaban en el Hospital Universitario del Vinalopó fueron investigados en esta institución a través de la queja nº 2301558.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301558](#), de 07/08/2023, en la que recomendó a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremase al máximo el deber de coordinación entre los recursos sanitarios del Sistema Valenciano de Salud, al objeto de evitar la demora en la prestación de la asistencia sanitaria a los usuarios, estableciendo y desarrollando al efecto los sistemas de información sanitaria que fuesen necesarios.

Asimismo, recomendamos a la Administración sanitaria que, en general, adoptase cuantas medidas fuesen necesarias a fin de garantizar el acceso a las historias clínicas electrónicas (HCE) de los pacientes entre los centros, servicios y establecimientos de la Comunitat Valenciana, gestionados bajo la responsabilidad de la Generalitat, que componen el Sistema Valenciano de Salud, respetando en todo momento las condiciones, límites y garantías establecidas en la normativa común y de protección de datos.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública no dio una respuesta a la recomendación del Síndic, por lo que se dictó [Resolución de cierre el 27/09/2023](#).

Queja nº 2301892 (y dos más). Programas de detección del cáncer de mama. Límites de edad

Varias mujeres de edades comprendidas entre 70 y 73 años presentaron quejas ante el Síndic, en las que denunciaban que en sus respectivos centros de salud les habían indicado que no podían beneficiarse de los programas de detección de cáncer de mama debido a su edad. Entre estas quejas —que son muy similares—, referenciamos la nº 2301892.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, atendiendo a que la Recomendación del Consejo de Europa, de 29 noviembre de 2022, propone la ampliación de la edad hasta los 74 años, había aprobado recientemente una orden para incorporar de forma progresiva hasta esa edad el programa de prevención de cáncer de mama en las mujeres. Sin embargo, al tratarse de una incorporación progresiva, habían quedado excluidas de esa ampliación las mujeres nacidas antes del año 1953.

El Síndic dictó la [Resolución de Consideraciones a la Administración en la queja nº 2301892](#), de 11/09/2023, en la que sugerimos a la Conselleria de Sanidad que, siendo la edad un factor de riesgo, incluyese en los programas de cribado de cáncer de mama a todas las mujeres entre los 45 y 74 años, sin ningún matiz ni exclusión.

La Conselleria de Sanidad no aceptó nuestra Resolución de consideraciones por lo que el Síndic dictó una [Resolución de cierre](#) el 25/10/2023.

Queja nº 2302317. Demoras en la asistencia sanitaria

Como en años anteriores, los retrasos en la asistencia sanitaria en la realización de pruebas e intervenciones quirúrgicas, así como en la aplicación de tratamientos, han motivado diversas quejas ante esta institución. Entre ellas, destacamos la nº 2302317 cuyo promotor denunciaba la demora en obtener una cita del Servicio de Neurología del Hospital Universitario La Plana de Vila-real.

El Síndic dictó una [Resolución de consideraciones a la Administración en la queja nº 2302317](#), de 20/09/2023, en la que recomendaba a la Conselleria de Sanidad que, en general, extremase al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria. En este sentido, le recomendábamos que adoptase las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Neurología del Departamento de Salud de La Plana. Asimismo, recomendábamos que, a la mayor brevedad posible (si no se hubiera realizado ya), el Servicio de Neurología del Departamento de Salud de La Plana procediese a citar a la persona promotora de la queja.

La Conselleria aceptó la recomendación, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2302317](#) el 02/10/2023.

Queja nº 2301117. Libre elección de centro. Traslado de persona sorda

La presente queja tiene su origen en la posible vulneración del derecho a la salud por parte de la Conselleria de Sanidad en la gestión de una solicitud de traslado de centro de una persona sorda.

El Síndic dictó una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301117](#), de 12/05/2023, en la que recomendamos a la Administración sanitaria que en el caso de que no pudiera garantizar una adecuada asistencia a la paciente en el centro donde estaba hospitalizada a través de personal especializado en el tratamiento de personas sordas conocedoras del lenguaje de signos, procediera a su traslado a al Hospital Pare Jofré de València, ya que pertenece a una asociación de personas sordas que podría prestarle acompañamiento a través de los voluntarios en esa ubicación.

Tal como se recoge en nuestra [Resolución de cierre de la queja nº 2301117](#), de 02/06/2023, Sanidad aceptó nuestra recomendación. En este sentido, en su respuesta adjuntaba un informe del Departamento de Salud de la Ribera en el que se indicaba que la paciente había sido efectivamente derivada al Hospital Pare Jofré conforme a lo solicitado, finalizando así el procedimiento de queja.

Queja nº 2302701. Falta de personal facultativo especialista en Neurología

La demora de la Conselleria de Sanidad en resolver el proceso selectivo para la provisión de vacantes de personal facultativo especialista en Neurología gestionadas por la Administración sanitaria valenciana fue objeto de estudio en la queja nº 2302701.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302701](#), de 03/11/2023, recomendamos a la Conselleria de Sanidad que, en situaciones como la analizada, extremase el deber legal de cumplir los plazos legalmente establecidos en los procesos selectivos de personal, así como el deber de prever y proveer los medios humanos y materiales necesarios cuando las circunstancias de estos procesos, bien por su complejidad, bien por el número de candidatos a los mismos, pusiesen de manifiesto la dificultad del cumplimiento de los referidos plazos.

Asimismo, recomendamos a la Conselleria que, a la mayor brevedad, resolviese el proceso selectivo a que se refería esta queja.

La Conselleria de Sanidad en su informe de respuesta a la Resolución de consideraciones del Síndic de Greuges aceptó la segunda de nuestras recomendaciones, aunque no la primera, y dictamos la [Resolución de cierre de la queja nº 2302701](#) el 15/12/2023.

Queja nº 2203047. Salud mental. Atención residencial. Deficiente atención a las personas usuarias

El objeto de la queja, que se inició en 2022, era la denuncia por un grupo de trabajadores del Complejo Socio Asistencial Doctor Esquerdo de Alicante de las malas formas con las personas residentes; maltrato físico y psicológico; castigos; boicot a la intervención psicológica, educativa, social y familiar; sujeciones mecánicas de muy larga duración sin la prescripción y supervisión sanitaria adecuada; o la negativa de parte del personal a realizar sus funciones en las salidas al exterior de los residentes. Los promotores de la queja relataban que habían dado cuenta de todo ello a sus superiores en reiteradas ocasiones, sin que se hubiera producido una respuesta efectiva para solucionarlo.

En nuestra investigación nos encontramos ante un centro que no estaba autorizado ni adherido al Sistema Público Valenciano de Servicios Sociales, desatendiendo lo establecido en la Ley 3/2019, de 18 de febrero, de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana. Su funcionamiento está regulado por normativa interna de la Diputación de Alicante, de quien depende, y sus plazas son asignadas por la propia Diputación, estando el proceso de acreditación inconcluso desde que comenzó en 2015.

Por su parte, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública sí había concluido el proceso de autorización de las unidades de su competencia y no entraba a valorar la situación denunciada por haberse producido en unidades dependientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, sin asumir que la situación denunciada podría responder a un problema estructural y afectar a distintos módulos del centro.

La consecuencia inmediata de todo ello, en relación con la situación denunciada, era que el centro Doctor Esquerdo no constaba en el registro de entidades y centros de la Conselleria, y no se realizaban actuaciones de control por parte de los correspondientes Servicios de Inspección.

La investigación, que permitió acreditar la situación denunciada, tal y como se recoge en la [Resolución de consideraciones](#) de fecha 26/05/2023, concluyó con la [Resolución de cierre](#) de fecha 14/07/2023, con el compromiso de las administraciones implicadas de agilizar el proceso de acreditación y transferencias del centro. Tanto la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como la Diputación de Alicante aceptaron nuestras recomendaciones. Cabe destacar la falta de respuesta del Comisionado de Presidencia de la Generalitat para el Plan Valenciano de Acción para la Salud Mental.

3.4 Educación, derechos lingüísticos y cultura

3.4.1 Educación

Entre las actuaciones iniciadas de oficio, nuestra labor se ha dirigido a investigar aquellas alteraciones de la convivencia escolar en los centros docentes sostenidos con fondos públicos, así como las actuaciones de los poderes públicos desarrolladas al respecto, con la finalidad de que se garanticen en todo momento los derechos del alumnado y, en concreto, su derecho a una protección específica de su salud mental.

También hemos estado especialmente vigilantes en cuanto a que las incidencias que se pudiesen originar en el inicio del curso escolar 2023/2024, de modo que no impidiesen o menoscabasen la posibilidad de alcanzar los objetivos del curso al alumnado al que pudiese afectar.

En las investigaciones a instancias de parte, y sin ánimo exhaustivo, cabe reseñar que continuamos con el seguimiento de las actuaciones de las administraciones públicas valencianas en la tarea de la eliminación definitiva de las instalaciones provisionales, los llamados popularmente barracones, de nuestros centros docentes públicos, así como en la nueva construcción de edificios escolares y las mejoras en los ya existentes, a los efectos de satisfacer la demanda de nuestra comunidad educativa.

Por último, al igual que en los informes de años anteriores, destacamos la actividad investigadora desarrollada con el fin de que los centros docentes sostenidos con fondos públicos cuenten con los recursos de apoyo necesarios para el alumnado con necesidades educativas específicas, así como con los medios materiales y económicos suficientes para desarrollar su actividad para alcanzar los objetivos del proyecto educativo de los centros.

Queja de oficio 1/2023 (nº 2300691). Alteración de la convivencia en la comunidad educativa del IES La Morería, de Mislata

El centro educativo IES La Moreria, de Mislata, según denunciaron los medios de comunicación, se encontraba desbordado por los problemas de salud mental, con 15 menores con el protocolo por conductas suicidas o autolesiones activado. A todo ello se sumaba la falta de personal especializado —que impedía prestar la atención necesaria al alumnado con necesidades educativas específicas—, la falta de refuerzo docente y, finalmente, las deficiencias en las infraestructuras del centro.

Tal situación podía suponer una vulneración de los derechos reconocidos a los menores de edad escolarizados en el centro, así como una grave alteración de la convivencia en la comunidad educativa.

El Síndic de Greuges solicitó a las administraciones competentes (en aquel momento, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública), información para conocer en profundidad la situación, así como las medidas previstas por la Administración autonómica dirigidas a restablecer la convivencia en el centro docente.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300691, de 07/06/2023](#), se concluyó, tras la investigación realizada, que se había producido una grave alteración de la convivencia en el centro docente público en el presente curso académico.

Las consideraciones realizadas abarcaban la protección específica de la salud mental, en el ámbito del derecho a la protección de la salud y su promoción del alumnado; la creación en el centro de entornos de aprendizaje favorables para los grupos de riesgo de bajo rendimiento y para fomentar el bienestar del centro y la promoción de sus actividades; así como la elaboración de programas dirigidos a los niños y adolescentes escolarizados en el IES a los efectos de dotarles de unas habilidades y competencias cognitivas, sociales y emocionales para lograr resultados positivos en el centro educativo y en la vida.

Igualmente, recomendamos adoptar en el centro medidas y protocolos de prevención, intervención y compensación, realizando un seguimiento constante de las medidas y los resultados que se estuvieran obteniendo, a fin de lograr la mejor convivencia en el IES.

Asimismo, recomendamos que se realizaran, a la mayor brevedad posible, las obras previstas en el centro, dada la estrecha vinculación que media entre la calidad de la educación ofrecida al alumnado y la calidad de las instalaciones escolares en las que se desarrolla la actividad docente.

En su respuesta a nuestra Resolución, la Administración educativa manifestaba, expresamente, que se aceptaban las recomendaciones y sugerencias formuladas. Sin embargo, esta defensoría no consideró que tal aceptación abarcara la totalidad de las recomendaciones realizadas.

En cuanto a la Administración sanitaria, tal y como ya se mencionó en la Resolución de consideraciones con relación al informe remitido, insistió de manera genérica en exponer los procedimientos establecidos, sin concretar si se había actuado o se preveía actuar en el centro docente público.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300691, de 28/07/2023](#), concluyendo que, si bien se daba una aceptación parcial de las consideraciones dictadas por esta institución por parte de la Administración educativa, en cambio, considerábamos que la Administración sanitaria no aceptaba las recomendaciones y sugerencias formuladas.

Queja de oficio 5/2023 (nº 2302683). Incidencia en el inicio del curso escolar por las demoras en la dotación de personal docente

En el inicio del curso escolar 2023/2024 se estaban produciendo incidencias en las adjudicaciones de las plazas de profesorado en los distintos centros docentes públicos.

Esta situación podía suponer una vulneración a los derechos reconocidos a los menores de edad escolarizados en el sistema educativo valenciano dentro del marco del derecho fundamental a la educación.

A la vista de lo anterior, el Síndic de Greuges solicitó información para conocer en profundidad la situación, así como las medidas para subsanar las incidencias en la adjudicación del profesorado y para que el alumnado recuperara las clases perdidas, en su caso, por falta de docentes.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302683, de 01/12/2023](#) se formularon a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo cuatro recomendaciones y dos sugerencias, entre ellas, que se extremase al máximo la diligencia en las actuaciones organizativas, para garantizar el derecho fundamental a la educación del alumnado, a los efectos de iniciar el curso escolar 2024/2025 con las

plantillas al completo, para que no se produzca una pérdida de clases y, por ende, de la formación necesaria del alumnado de los centros. Además, recomendamos evaluar si la falta de personal docente al inicio del curso 2023/2024 había impedido o menoscabado la posibilidad de alcanzar los objetivos del curso por parte del alumnado afectado y, en el supuesto de que dicha evaluación concluyese que así había sido, que se implementasen en aquellos centros docentes públicos las medidas que fuesen necesarias a fin de recuperar las clases perdidas.

Asimismo, también recomendamos que se intensificasen las actuaciones tendentes a cubrir la especialidad de Informática y Servicios a la Comunidad, al ser las vacantes más numerosas.

La Administración educativa aceptó las recomendaciones y sugerencias, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2302683, de 15/01/2024](#).

Queja de oficio 7/2023 (nº 2302819). Incidencias en el transporte escolar del alumnado con necesidades educativas especiales al inicio del curso escolar

En el inicio del curso académico 2023/2024 se estaban produciendo incidencias en la prestación del servicio de transporte escolar al alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en aulas ordinarias, aulas específicas y en centros de educación especial.

El objeto de nuestra intervención se centró en el análisis de la existencia de actuaciones administrativas que hubiesen generado una situación de vulneración de los derechos constitucionales y/o estatutarios de los menores con discapacidad, escolarizados en centros ordinarios —bien en aulas ordinarias, bien en aulas específicas de educación especial— y en los centros de educación especial, en el marco del derecho a la educación.

Así, el Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo información para conocer tal situación y su posible afección al alumnado con necesidades educativas especiales.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302819, de 14/12/2023](#), el Síndic concluyó que al inicio del curso académico 2023/2024 se habían dado una serie de incidencias en el transporte escolar del alumnado con necesidades educativas especiales escolarizado en aulas ordinarias, aulas específicas y en centros de educación especial.

Esta institución recomendó que se realizasen las inspecciones pertinentes a aquellos vehículos de transporte escolar para el alumnado con necesidades educativas especiales asignados a las rutas con incidencias detectadas por la Administración autonómica, tendentes a constatar el cumplimiento de las características de los vehículos y de los elementos y dispositivos de seguridad con la normativa vigente y, entre otros, con lo dispuesto en el Real Decreto 443/2001, de 27 de abril, sobre condiciones de seguridad en el transporte escolar y de menores. Además, recomendamos evaluar si se habían producido efectos negativos (pérdida de clases, de prestación de los recursos de apoyo: profesores de audición y lenguaje, de pedagogía terapéutica, fisioterapeutas...) en el alumnado que no había podido asistir a los centros docentes públicos por las incidencias acaecidas en el transporte escolar, y adoptar aquellas medidas que se considerasen necesarias para revertir los mismos.

Igualmente, se formularon dos sugerencias, en aras de posibles colaboraciones y actuaciones con la Dirección General de Transporte y Logística (Conselleria de Medio Ambiente, Agua, Infraestructuras y Territorio).

Si bien la Administración educativa aceptó las recomendaciones dictadas por esta defensoría y manifestó un compromiso firme para mejorar el procedimiento de respuesta en supuestos similares, no se pronunció a través de un posicionamiento expreso, claro y directo en relación con las dos sugerencias y el recordatorio de deberes legales de colaboración que se le efectuaron.

Por ello, el Síndic de Greuges dictó [Resolución de cierre de la queja nº 2302819, de 26/01/2024](#), con aceptación parcial de las consideraciones emitidas por esta institución por parte de la Conselleria investigada.

Queja nº 2203686. Educación. Infraestructuras educativas

Esta queja fue presentada por la Asociación de padres y madres de alumnos (AMPA), del CEIP Sant Miquel, de Lliria, que denunciaban las deficiencias en las instalaciones educativas, la saturación de espacios, y la urgente necesidad de construir más escuelas en el municipio.

El Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte información para conocer en profundidad tal situación.

A la vista de lo informado, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203686, de 14/02/2023](#).

Destacamos la recomendación realizada en cuanto a que se agilizaran al máximo los procesos de «redelegación» de competencias en el Ayuntamiento de Lliria para la construcción del nuevo centro educativo, y que se efectuase por el órgano delegante, la Administración autonómica, un seguimiento continuo de la gestión municipal.

También destacamos la recomendación de que se adoptasen aquellas medidas que fueran necesarias (técnicas, presupuestarias...), para la eliminación de las aulas prefabricadas existentes en el centro y para la recuperación de los espacios comunes escolares ocupados, una vez que estuviese operativo el nuevo centro docente.

La Administración educativa aceptó las recomendaciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2203686, de 11/04/2023](#).

Queja nº 2300156. Educación. Falta de respuesta a un recurso de alzada

La presente queja parte de la falta de respuesta al recurso de alzada interpuesto por la persona interesada, en el que manifestaba la disconformidad con la evaluación realizada a su hija del módulo de prácticas de formación en centros de trabajo (FCT) del ciclo medio en atención a personas con situación de dependencia.

El Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, información para conocer en profundidad tal situación.

A la vista de lo informado, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300156, de 13/03/2023](#).

Entre las consideraciones realizadas, cabe destacar que se recomendó resolver el recurso interpuesto y, en caso de que por motivos formales no se entrase en el fondo del asunto debatido, que se clarificase e informase a la ciudadana en relación con las cuestiones vertidas en sus escritos, en base al principio de participación y derecho a la información de padres, madres o tutores legales en la evolución del proceso educativo, en este caso, de su hija, así como al derecho de la alumna a una evaluación objetiva.

La Administración educativa aceptó las recomendaciones y sugerencias, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300156, de 25/04/2023](#).

Queja nº 2300166. Educación. Falta de recurso de apoyo

Esta queja fue presentada por la Associació de Famílies de l'Alumnat CEIP Jaume I de Novetlè, que denunciaba la falta del recurso de apoyo de profesorado de audición y lenguaje para el alumnado del centro docente público.

El Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte información para conocer la realidad de los hechos denunciados.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300166, de 31/03/2023](#) se formuló a la Administración Educativa la sugerencia de que la Inspección Educativa y los equipos de orientación realizasen un seguimiento continuo, para valorar y constatar que las necesidades del alumnado se encontrasen en todo momento cubiertas con los recursos humanos existentes. Y, en caso negativo, que se adoptasen las medidas pertinentes para subsanar tal situación, en aras de materializar el desarrollo de los principios de equidad y de inclusión en el sistema educativo valenciano del alumnado con necesidades especiales en el centro docente público.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300166, de 25/05/2023](#) en la que entendía que no era aceptada la sugerencia formulada por esta institución, puesto que lo comunicado por la Administración Educativa se limitaba a informar de las funciones que corresponden a la Inspección Educativa y al equipo docente del centro, y a indicar que se garantizará (entendemos término futurible) el apoyo de audición y lenguaje a los seis alumnos (entendemos que únicamente a estos alumnos) que requerían de un plan personalizado.

Tal pronunciamiento no satisfacía plenamente la pretensión de la sugerencia dictada por esta defensoría, ya que se focalizaba en un centro concreto, el CEIP Jaume I de Novelé, y en el alumnado en él escolarizado que requiriese apoyo de audición y lenguaje.

Asimismo, sugerimos que el seguimiento continuo se efectuase además por los equipos de orientación (unidades especializadas de orientación en sus funciones de asesoramiento e intervención), puesto que para esta institución la inclusión educativa se trata de una cuestión social, de derechos humanos y de dignidad humana, por lo que cualquier retraso o una prestación anómala o defectuosa de los recursos que necesite este alumnado (con discapacidades sensoriales, auditivas y visuales) supone aumentar la desigualdad con el resto de estudiantes del centro docente público.

Queja nº 2300867. Educación. Deficiencias en un centro docente público

La presente queja fue formulada por un miembro del Consell Escolar del CEIP El Barranquet, que denunciaba una serie de deficiencias (seguridad, accesibilidad,

prevención de incendios...) en el centro docente, así como el incumplimiento por parte del Ayuntamiento de Godella y la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte de las consideraciones realizadas por esta institución y aceptadas por dichas administraciones en la queja nº 2001304, que se cerró el 06/11/2020.

En esta nueva queja, el Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, así como al Ayuntamiento de Godella, información para conocer la realidad de los hechos denunciados.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300867, de 09/06/2023](#), destacamos la recomendación de que, conjuntamente, la Administración local y la autonómica girasen una visita de inspección a las instalaciones del centro para comprobar que cumplieran con las normas de seguridad aplicables, y así quedase garantizada la seguridad de los menores. Y, en caso negativo, que adoptasen aquellas medidas que fuesen necesarias para garantizarla, todo ello en aras del interés superior del menor y la salvaguarda de los derechos de las personas menores.

Igualmente, se recomendó agilizar al máximo las actuaciones tendentes a finalizar las actuaciones y actividades delegadas referentes a las obras, Plan Edificant, de adecuación y ampliación del CEIP El Barranquet.

Del análisis del informe remitido por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte no se desprendía en ningún momento qué medidas y actuaciones se implementarían para dar cumplimiento efectivo a nuestras recomendaciones. Tampoco se daba respuesta expresa al contenido de la mayoría de nuestras consideraciones. Además, aunque desde la Administración Educativa se estaban realizando actuaciones, como no podía ser menos, estas no se correspondían con el sentido proactivo y de inmediatez que espera el Síndic de las administraciones públicas.

A la vista de lo anterior esta defensoría dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300867, de 07/08/2023](#), en la que consideraba que la Administración autonómica no había aceptado las recomendaciones y sugerencias formuladas. Asimismo, se constataba la falta de colaboración del Ayuntamiento de Godella, al no contestar al requerimiento de información ni a la Resolución de consideraciones de esta defensoría.

Queja nº 2302217. Educación. Falta de respuesta a la reclamación de dotación de un centro docente

La queja fue formulada por la presidenta de la Asociación de Madres y Padres de Alumnos (AMPA) del CEIP número 2 de San Antonio de Benagéber y en la misma se manifestaba que la Administración Educativa no había dado respuesta a los escritos presentados en los que reclamaban que se dotase de recursos económicos y de material didáctico al centro docente público.

El Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo información para conocer la realidad de los hechos denunciados.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302217, de 25/10/2023](#), destaca la propuesta de establecer un diálogo entre la Dirección General de Centros, el equipo de dirección y el AMPA para dirimir las controversias surgidas en cuanto a los recursos económicos, didácticos y materiales asignados al centro, estableciendo vías para dotar al CEIP La Sabina (anteriormente CEIP número 2) de San Antonio de Benagéber de los recursos que se considerasen imprescindibles para ofrecer una educación de calidad al alumnado.

Asimismo, sugerimos que se valorase la realización de una evaluación al centro por la Inspección Educativa, a los efectos de ponderar si los medios con los que estaba dotado el CEIP La Sabina eran suficientes para desarrollar su actividad y alcanzar los objetivos del proyecto educativo.

La Administración Educativa aceptó las recomendaciones y sugerencias, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2302217, de 30/12/2023](#).

Queja nº 2302963. Educación. Falta de respuesta: informe sociopsicopedagógico

La presente queja parte de la falta de respuesta a los escritos presentados ante la Administración Educativa y, en concreto, en relación con la solicitud de que se pronunciase sobre la presencia de los educadores en las evaluaciones sociopsicopedagógicas del alumnado que proviene de residencias o centros socioeducativos.

El Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo, información para conocer en profundidad tal situación.

A la vista de lo informado, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302963, de 08/01/2024](#).

Entre las consideraciones realizadas, cabe destacar la recomendación de dar respuesta a los escritos formulados. Además, recomendamos valorar la elaboración y aprobación, junto con la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, de un protocolo o una instrucción si procedía, para ajustar a la normativa vigente los procesos para la detección e identificación de las necesidades específicas de soporte educativo y de compensación de desigualdad del alumnado que proviene de centros o residencias socioeducativas, con el máximo respeto al principio del interés superior del menor y el derecho a ser escuchados y expresarse libremente en los procedimientos que les afecten.

A fecha de la redacción de este *Informe anual 2023* no se había recibido una contestación a la Resolución de consideraciones.

3.4.2 Derechos lingüísticos

Como en ejercicios anteriores, durante el año 2023 hemos continuado investigando quejas de particulares sobre las actuaciones e inactividades de las administraciones públicas valencianas para garantizar la normalización lingüística y para que, en ningún caso, pueda prevalecer una lengua sobre la otra, valenciano o castellano. De este modo se asegura el pleno ejercicio del derecho de la ciudadanía valenciana a la no discriminación por motivos lingüísticos.

Queja nº 2300990. Derechos lingüísticos. Falta de respuesta a la queja formulada referente a folletos informativos y planes de estudio exclusivamente en valenciano

Una persona presentó una queja por la demora de la Universitat de València en responder a su solicitud de información sobre por qué los folletos informativos estaban exclusivamente en valenciano.

El Síndic de Greuges solicitó información a la Universitat de València a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300990, de 02/06/2023](#), se constataba que la Universidad había dado respuesta al escrito de la ciudadana y, por tanto, se consideraba satisfecha la obligación de resolver. Sin embargo, del análisis de la información proporcionada por las partes, se deducía la necesidad de realizar una serie de consideraciones en relación con el contenido de la respuesta dada.

Así, se sugirió que se adoptasen todas las medidas que fueran necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para adaptar la publicidad de los planes de estudios al régimen de cooficialidad lingüística vigente de la Comunitat Valenciana.

Esta defensoría dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300990, de 20/07/2023](#), en la que se hacía constar que la Universitat de València no aceptaba la sugerencia formulada por esta institución.

Queja nº 2302282. Derechos lingüísticos. Elección de una de las lenguas cooficiales (valenciano) para relacionarse con la Administración autonómica

El objeto de la queja era que la persona interesada, pese a haber escogido el valenciano para relacionarse con la Administración, había recibido la respuesta de esta en castellano.

El Síndic de Greuges solicitó información a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda a fin de contrastar lo que la persona promotora exponía en su queja.

A la vista de lo informado y de las alegaciones aportadas por el autor de la queja, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302282, de 23/10/2023](#).

De nuestras recomendaciones, reseñamos la realizada a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda de que extremase la diligencia y adoptase las medidas necesarias a la hora de garantizar a la ciudadanía el «derecho a dirigirse a la Administración de la Comunitat Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada», en aplicación del artículo 9 de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana y de conformidad con el principio de antiformalismos, sencillez y eficacia que ha de presidir todas las actuaciones administrativas.

Esta defensoría dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2302282, de 08/01/2024](#), al aceptarse las consideraciones formuladas por esta institución y dar al ciudadano una contestación en la lengua oficial elegida para relacionarse con la Administración, que en este caso era el valenciano.

3.4.3 Cultura. Patrimonio cultural

La falta de conservación de los inmuebles que forman parte del patrimonio cultural valenciano sigue siendo objeto de numerosas quejas presentadas ante el Síndic.

Esta institución es consciente de que la falta de recursos económicos de la Administración autonómica y local puede condicionar temporalmente la ejecución de los

trabajos precisos para mantener en buen estado de conservación la totalidad de los bienes que integran el patrimonio cultural valenciano. No obstante, esa limitación económica no debe convertirse en una deficiencia estructural que imposibilite, de forma indefinida, la adecuada protección de dicho patrimonio.

La inexistencia o escasez de las partidas presupuestarias destinadas a la protección de nuestro patrimonio cultural no puede convertirse en una limitación permanente y estructural, que sirva para vaciar de contenido la obligación constitucional de preservarlo en adecuadas condiciones, convirtiéndola en una mera declaración programática sin alcance real y efectivo.

Queja nº 2300995. Patrimonio cultural. Incumplimiento del perímetro y entorno de protección de los bienes de interés cultural durante las Fallas 2023

Valga como ejemplo la queja del representante de una asociación cultural que denunciaba, un año más, el incumplimiento del perímetro y entorno de protección de los bienes de interés cultural durante las Fallas 2023.

Los hechos que constituyen el objeto de la presente queja fueron denunciados por primera vez con fecha 22/03/2018, es decir, hace más de cinco años, con motivo de la celebración de las Fallas 2018 (expediente de queja nº 1801145), en el que emitimos una recomendación con fecha 13/06/2018, que fue aceptada por el Ayuntamiento de València.

Sin embargo, al año siguiente, se repitió la situación. El autor de la queja volvió a presentar otra con fecha 22/03/2019 (expediente nº 1900950), con ocasión de las Fallas 2019, en la que también se emitió otra recomendación con fecha 02/07/2019, que también fue aceptada.

Y lo mismo sucedió en 2022 (expediente nº 2200950), y se dictó otra Resolución de consideraciones, de fecha 30/06/2022, que fue aceptada de nuevo.

Sin embargo, a pesar de estas aceptaciones formales, en realidad, y a la vista de lo sucedido otra vez el año 2023, el Ayuntamiento de València sigue sin adoptar medidas efectivas que impidan la instalación de puestos y mercadillos sin respetar las distancias de protección previstas legalmente para preservar al máximo los bienes de interés cultural y de relevancia local.

El problema consiste en que el Ayuntamiento de València no despliega ninguna actividad de inspección y control para comprobar, con posterioridad, el cumplimiento efectivo de las autorizaciones concedidas y los condicionantes impuestos en las mismas.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2300995](#), de 17/05/2023, recomendando al Ayuntamiento de València que, atendiendo a las Resoluciones de consideraciones emitidas por esta institución con fechas 13/06/2018, 02/07/2019 y 30/06/2022, y a la vista de los reiterados incumplimientos que se seguían produciendo todos los años, desde las Fallas de 2018, respecto a la colocación de puestos y mercadillos, que no respetan la distancia de protección de los inmuebles que integran el patrimonio cultural valenciano, se adoptaran medidas más efectivas de vigilancia y control para prevenir y, en su caso, sancionar dichos incumplimientos, extendiendo la protección a la fuente de la plaza del Correo Viejo.

Dicho Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300995](#) el 13/07/2023.

3.5 Vivienda

Tal y como ya señalábamos en las «Consideraciones Generales» de este *Informe anual 2023*, la falta de vivienda pública libre que adjudicar no puede ser la causa que demore, indebidamente, la satisfacción al derecho de una vivienda digna, según consta en la Ley de Función Social de la Vivienda (LFSV).

Además, como se expondrá seguidamente, hemos insistido en la necesidad de que se implementen todos los mecanismos precisos para lograr la pronta tramitación, resolución y pago de las ayudas al alquiler de la vivienda, mediante el diseño de procedimientos sencillos, ágiles y con el menor requerimientos de trámites, que garanticen que dichas ayudas lleguen efectivamente a las personas que las necesitan y tienen derecho a ellas.

Queja nº 2302424. Demora en la resolución de una solicitud de adjudicación de vivienda pública

El presente expediente de queja se centró en la reclamación que la persona interesada expuso por la demora en la que estaba incurriendo la Administración autonómica a la hora de resolver de manera expresa su solicitud de adjudicación de una vivienda y proceder a la asignación, en el caso de corresponderle, de un recurso concreto con el que paliar la necesidad de vivienda que padecía.

Tramitado el expediente de queja, en fecha 19/12/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que se recordó a la Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda los deberes legales que le impone la legislación vigente (especialmente, la LFSV y el Decreto Ley 3/2023) a la hora de atender las necesidades de vivienda que le manifiesten las personas con vecindad administrativa en la Comunitat Valenciana, que acrediten un mínimo de residencia de un año; en particular, en el caso de encontrarse en la situación de vulnerabilidad definida por el artículo 2 de la LFSV.

Dicho recordatorio se basó en la información ofrecida por la citada Conselleria, señalando que:

(...) la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo, por las circunstancias concurrentes de estado de las obras de reparación de las viviendas y necesidad de realojo de determinadas viviendas del grupo Miguel Hernández, no va a estar en disposición de poder ofertar más viviendas en un plazo mínimo de cuatro meses.

Tal y como se recordó en la Resolución de consideraciones emitida, la Administración parecía entender que sus obligaciones se limitan a la gestión del parque público de vivienda y a la adjudicación de aquellas unidades que se encuentren disponibles. En sentido contrario, la ausencia de viviendas disponibles que adjudicar determinaría que no le competía realizar ninguna actuación ulterior, quedando exonerada de implementar medidas para atender la demanda y necesidades que le ha manifestado la persona interesada.

Consideramos, y así lo expusimos, que esta forma de entender la cuestión resulta absolutamente incompatible con la legislación vigente en materia de vivienda, como esta institución no se cansa de repetir y, en consecuencia, entendemos que es, desde todo punto de vista, inadmisibile.

Por ello, tal y como hemos expuesto en las «Consideraciones generales» de este *Informe anual 2023*, recordamos que la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia no puede convertirse en una causa que demore (indebidamente) la satisfacción del derecho a la vivienda del que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos en los términos de los artículos 2, 6 y 22 de la LFSV, y en estos casos debe recurrirse de oficio, a conceder alguno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV.

En consecuencia, recomendamos igualmente a la Conselleria que, en este caso, analizase la petición formulada por de la persona interesada para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que quedasen constatadas.

En fecha 06/02/2024 dictamos una [Resolución de cierre](#) del expediente, sin que la Administración hubiese dado, en el plazo establecido, una respuesta a las recomendaciones que le formulamos en la Resolución de consideraciones emitida.

Queja nº 2300682. Demora en la resolución de una solicitud de vivienda pública

En esta queja la ciudadana expuso su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo la Conselleria con competencias en materia de vivienda a la hora de resolver de manera expresa una solicitud de concesión de una vivienda pública formulada en fecha 19/04/2022.

Tramitado el expediente de queja, dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que, entre otras, formulamos a la Administración la recomendación de que, en este caso, analizase la petición de la persona interesada para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, dictar una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una *solución real y efectiva* a las necesidades de alojamiento que quedasen constatadas, en los términos marcados por la legislación vigente en materia de vivienda y, en especial, por la LFSV y el Decreto Ley 3/2023.

En fecha 13/09/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, sin que pudiésemos entender aceptada dicha recomendación. De lo expuesto por la Administración no era posible deducir que, en línea con lo recomendado por esta institución, la ciudadana hubiera recibido una resolución respecto de la solicitud de vivienda formulada ni que hubiera obtenido un recurso concreto para satisfacer el derecho a la vivienda que le corresponde y que de una manera clara e indubitada había ejercido ante la Administración autonómica; todo ello a pesar del amplio periodo de tiempo que había transcurrido desde que presentó su petición.

Queja nº 2301089. Demora en la resolución de una solicitud de vivienda pública de una unidad de convivencia en la que se integran personas menores de edad

Destacamos este expediente por constituir un ejemplo de aquellas quejas en las que las personas interesadas nos indican que en su unidad de convivencia se integran personas menores de edad.

En estos casos, recordamos a la Administración la obligación de primar, como interés principal, el interés superior de las personas menores de edad frente a cualquier otro

interés legítimo que pudiera concurrir (artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

En consecuencia, en este expediente de queja, en fecha 26/06/2023 emitimos una [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendamos a la Conselleria con competencias en materia de vivienda que dictase una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que quedasen constatadas, teniendo en cuenta, a estos efectos, de manera especial y primordial, la presencia de personas menores de edad en la unidad de convivencia de la solicitante y la obligación de esa Administración de primar su interés superior.

En fecha 03/09/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, sin que, como en el caso de la queja anterior, pudiésemos concluir que la Administración hubiera aceptado la recomendación emitida, al no informar de la adopción de las medidas precisas para satisfacer el derecho al disfrute de una vivienda, del que es titular la promotora del expediente de queja y los demás miembros de su unidad de convivencia.

Queja nº 2300155. Demora de una entidad local en la resolución de una solicitud de adjudicación de vivienda pública

En este expediente de queja tuvimos la ocasión de analizar las competencias de las entidades locales e insistir en la necesidad de que se coordinasen las actuaciones con la administración autonómica.

El promotor del expediente expuso una queja por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Alicante a la hora resolver la solicitud de adjudicación de vivienda pública que formuló mediante un escrito de fecha 05/10/2018.

Tramitado el expediente, dirigimos en fecha 22/03/2023 a la citada administración local una [Resolución de consideraciones](#) en la que le formulamos diversas recomendaciones.

Así, le recomendamos que, en el marco de sus competencias, adoptase todas las medidas que se encontrasen a su alcance para que el sistema de atención a los demandantes de vivienda se configure como un sistema de atención integral, de modo que las personas solicitantes de vivienda (en especial, las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social) obtengan a resultados de su intervención la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV, bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica.

A estos efectos, insistimos en la necesidad de diseñar y poner en marcha procedimientos sencillos y ágiles.

En el caso planteado en esta queja, recomendamos a la Administración que analizase la petición formulada por la persona interesada para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, ofrecer una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que quedasen constatadas.

Finalmente, y en el caso en el que el Ayuntamiento no contase con recursos que asignar en el corto plazo a la persona interesada para satisfacer sus necesidades en materia de alojamiento, se le recomendó que, tanto en el presente supuesto como en aquellos otros en los que se plantease la misma problemática, procediese a adoptar de oficio las

medidas que resultasen precisas para instar a la actuación de la Generalitat Valenciana en el ejercicio de sus competencias en materia de satisfacción del derecho a la vivienda, sin forzar a que sea la persona solicitante quien deba reiterar ante las distintas administraciones competentes una misma y única petición.

En fecha 21/04/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, al haber aceptado la Administración las recomendaciones emitidas.

Queja nº 2300667. Demora en la resolución de una solicitud de concesión de vivienda pública. Emergencia habitacional

Destacamos esta queja por ser exponente de aquellos supuestos en los que la demora en conceder a la persona interesada un recurso con el que atender su demanda de vivienda se produce a pesar de haber emitido la Administración local un informe certificando la existencia de una situación de emergencia habitacional.

En concreto, en el presente expediente apreciamos que el Ayuntamiento de El Campello (conforme a lo previsto en el artículo 48.7 del Decreto 106/2021) había emitido una propuesta de adjudicación de urgencia de una vivienda a la autora de la queja. Sobre las actuaciones que generó la emisión de dicha propuesta de adjudicación urgente, la Conselleria únicamente indicaba, de manera lacónica, que «esta propuesta motivó la apertura el 06/07/2022 del expediente A-TURG-22/00065, que se encuentra en tramitación dado que, de momento no existen viviendas disponibles en condiciones de ser adjudicadas».

En consecuencia, más allá de informar de la ausencia de una vivienda pública que adjudicar, ninguna información se ofreció sobre las actuaciones realizadas para, de acuerdo con la normativa vigente, ofrecer una solución real y efectiva a la promotora del expediente, cuando habían transcurrido casi 10 meses desde la fecha de la apertura del citado expediente A-TURG-22/00065.

A la vista de esta situación, en fecha 17/05/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendamos a la Conselleria con competencias en materia de vivienda que, en el caso planteado por la persona interesada en el presente expediente de queja, analizase la petición formulada por la misma para, en el ejercicio de sus competencias en materia de vivienda y en el marco del derecho a una buena administración, dictar sin más demora una resolución expresa de la solicitud, ofreciendo una solución real y efectiva a las necesidades de alojamiento que quedasen constatadas.

En fecha 03/07/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, sin que pudiésemos entender que la Administración autonómica hubiera aceptado las recomendaciones emitidas, en la medida en la que la interesada continuaba sin recibir una resolución respecto de la solicitud de vivienda formulada ni había obtenido un recurso concreto para satisfacer el derecho a la vivienda que le corresponde.

Queja nº 2203153. Demora en la concesión de una vivienda pública. Simplificación del procedimiento de solicitud

En este expediente de queja abordamos la reclamación de un ciudadano por la demora que estaba padeciendo a la hora de que la Administración autonómica resolviera su solicitud de adjudicación de una vivienda pública.

Tal y como se puso de manifiesto en el [Informe anual 2022](#) (pág. 119), la tramitación del [expediente de queja de oficio 2103262](#) concluyó tras asumir la Conselleria con competencias en materia de vivienda el compromiso de realizar una serie de reformas en el sistema de gestión de las solicitudes de vivienda formuladas por los ciudadanos. En concreto, nos indicó que iba a introducir modificaciones en el procedimiento con la finalidad de que, una vez concluida la tramitación administrativa de la solicitud de vivienda, se dictará una resolución expresa y motivada, que fuera notificada a las personas solicitantes.

En el expediente de queja nº 2203153, en fecha 29/12/2022 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendamos a la Conselleria con competencias en materia de vivienda que, de acuerdo con lo informado en la respuesta dada a la citada queja de oficio, continuase adoptando las medidas que resultasen precisas para, a la mayor brevedad posible, materializar las reformas anunciadas y dar un cumplimiento real y efectivo a las recomendaciones que fueron aceptadas en el marco del citado expediente por esa Administración.

Tras solicitar a la Administración que aclarase la respuesta que dio a la citada resolución, en fecha 21/04/2023 dictamos una [Resolución de cierre](#) del expediente de queja.

Tal y como se expuso en dicha Resolución, la Conselleria con competencias en materia de vivienda informó que:

(...) se aceptan las recomendaciones del Síndic relacionadas con esta problemática y le informo que he dado instrucción directa a la Dirección General de Emergencia Habitacional y Función Social de la Vivienda para que, con carácter urgente y a la mayor brevedad posible, arbitre un procedimiento que sirva de única puerta de entrada, una única solicitud, para que la ciudadanía pueda manifestar su necesidad de vivienda y que le posibilite acceder a las distintas soluciones habitacionales según su situación, evitando la existencia de múltiples procedimientos administrativos.

Queja nº 2301502. Reclamación por la tramitación de una ayuda al alquiler de vivienda

Hemos incluido esta queja en el *Informe anual 2023* para ejemplificar aquellos expedientes en los que se plantea la reclamación por las demoras que se producen en la tramitación, resolución y/o pago de las ayudas de vivienda.

En ella, el ciudadano exponía su reclamación por la tramitación dada por la Conselleria con competencias en materia de vivienda a la solicitud de unas ayudas al alquiler de vivienda que había formulado en fecha 26/07/2022.

Según indicaba el interesado, su solicitud fue inicialmente desestimada por no haber atendido el requerimiento que se le formuló para que aportase determinada documentación. Dado que lo expuesto no se ajustaba a la realidad —pues sí que había atendido el citado requerimiento mediante un escrito de fecha 01/12/2022—, en fecha 20/01/2023 presentó un recurso potestativo de reposición, que no había sido resuelto todavía cuando, el 08/05/2023, presentó el escrito de queja ante esta institución.

Analizado el expediente, en fecha 31/08/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) por la que recomendamos a la Administración autonómica que resolviese sin más demora, si no lo hubiere hecho ya, el recurso de reposición presentado por la persona interesada en fecha 20/01/2023, notificando al ciudadano la Resolución que se dictase.

En fecha 16/10/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, sin que la Administración hubiese dado cumplimiento al deber que le era exigible de ofrecer una respuesta a la Resolución del Síndic de Greuges, exponiendo de manera inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones que le fueron formuladas.

Queja nº 2300159. Demora en el abono de ayudas a arrendadores de viviendas

La persona promotora de la queja se dirigió a esta institución para denunciar la inactividad de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda ante la solicitud de compensación a arrendadores por las rentas dejadas de percibir durante el período de suspensión del lanzamiento del inquilino de una vivienda de su propiedad.

Una vez admitida a trámite la queja, solicitamos de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, igualdad y Vivienda un informe sobre el estado de tramitación de la solicitud formulada por la persona interesada, así como el plazo previsto para su resolución y, en su caso, para el abono de la ayuda.

Tras la concesión a la Conselleria de una ampliación del plazo, ésta remitió un informe en el que se indicaba que se había requerido a la persona interesada la aportación de cierta documentación necesaria para la tramitación del expediente.

A la vista del informe remitido y de las alegaciones a éste presentadas por la persona interesada, dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que se recordaba el deber de las administraciones públicas de dictar una resolución en los plazos fijados; en el presente caso, el Real Decreto-Ley 401/2021, de 8 de junio, que regula las ayudas a las que se refiere la queja, establece el plazo de tres meses para la resolución de las mismas, y dando carácter positivo al silencio administrativo.

Recibido el informe de la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda, en el que manifestaba que la propuesta de resolución para la percepción de compensaciones se encontraba en trámite de fiscalización previa, procedimos a dictar una [Resolución de cierre](#), al entender aceptada la recomendación efectuada.

Queja nº 2301201. Inactividad de la Generalitat Valenciana para la construcción de vivienda colaborativa

La persona promotora señalaba en el escrito de queja que la entidad que representa era adjudicataria del derecho de superficie de una parcela, cuyo titular era la EVHA, que se constituyó el 18/06/2020.

Desde esa fecha se habían venido realizando gestiones con las entidades financieras y con la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, que finalmente les hizo llegar el convenio firmado entre la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y el Instituto Valenciano de Finanzas el 22/12/2022 para la transferencia del importe acordado al Instituto Valenciano de Finanzas para la prestación de avales destinados a garantizar créditos para financiar actuaciones de viviendas colaborativas. La entidad financiera señalaba que los avales debían ser nominativos, requisito que no figura en el convenio, por lo que el procedimiento seguía paralizado, pese a las manifestaciones de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y del Instituto Valenciano de Finanzas, señalando que se realizarían las gestiones necesarias para solventar esta situación y cumplir el Convenio.

Admitida a trámite la queja, nos dirigimos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y al Instituto Valenciano de Finanzas a fin de que nos informaran sobre las respuestas otorgadas y las gestiones realizadas para el establecimiento de un modelo de operación que permitiera la prestación de los avales necesarios para la financiación del proyecto.

La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática nos remitió la información solicitada, pero no recibimos ninguna información del Instituto Valenciano de Finanzas.

Con la información recibida y las alegaciones de la persona interesada, dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendamos que, dada la voluntad manifestada por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática de cumplimiento del convenio firmado con el Instituto Valenciano de Finanzas para financiar viviendas colaborativas, se plantearan en la Comisión de Seguimiento del convenio los problemas existentes para financiar la actuación prevista por la promotora de la queja en materia de vivienda colaborativa, y se diera una solución a los mismos.

El Instituto Valenciano de Finanzas remitió un informe de respuesta a la Resolución de consideraciones del que se deducía la no aceptación de la recomendación formulada.

La Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda remitió un informe en el que no se pronunciaba sobre la Resolución, sino que solicitaba a esta institución que se acreditara la representación que ostentaba la persona promotora de la queja.

A este respecto, en la [Resolución de cierre](#) recordamos a la Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Servicios Sociales, Igualdad y Vivienda que corresponde a esta institución valorar la documentación aportada por las personas y su legitimación para iniciar un expediente de queja ante esta institución, de acuerdo con lo previsto en la Ley 2/2021, de 26 de marzo del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana y su Reglamento de Organización y Funcionamiento.

3.6 Transparencia y participación

3.6.1 Transparencia

El acceso a la información pública sigue siendo objeto de numerosas quejas presentadas ante esta institución por parte de la ciudadanía, tanto por ciudadanos de a pie como por representantes sindicales y cargos electos (concejales y diputados).

El común denominador de la problemática planteada en la mayoría de las quejas es la falta de respuesta, el lamentable silencio administrativo, asignatura pendiente de nuestra democracia, que no conseguimos aprobar de una vez por todas.

Las personas tenemos derecho a una buena administración, lo que significa que las entidades públicas deben contestar expresamente a todas las solicitudes y no responder de cualquier forma, sino de manera motivada; es decir, explicando las razones de la decisión administrativa utilizando un lenguaje fácil y comprensible.

Esta institución es consciente de que los medios personales y materiales de la Administración no siempre son suficientes para responder en tiempo y forma a todas las solicitudes de información presentadas.

No obstante, es importante recordar que la información pública pierde valor y utilidad si se facilita con retraso. Por ello, los plazos máximos de resolución tienen que cumplirse escrupulosamente.

Hay que tener en cuenta que el plazo de respuesta para las quejas presentadas por la ciudadanía es de un mes, prorrogable por otro mes adicional, si la información es muy voluminosa o compleja. Sin embargo, cuando la información es solicitada por un concejal o diputado local, ese plazo es mucho más corto, de tan solo cinco días naturales.

En cuanto a la publicidad activa, esto es, la obligación que tienen las entidades públicas de difundir en el portal de transparencia determinada información, también hemos seguido recibiendo quejas en las que se denuncia la falta de publicación de determinados datos que son obligatorios.

Durante el año 2023 se ha producido un aumento de las quejas al Síndic presentadas por representantes sindicales y cargos electos. A pesar de que se trata de unos colectivos que tienen un derecho de acceso a la información pública reforzado, por las especiales funciones que tienen encomendadas legalmente, siguen teniendo dificultades para obtener los datos que precisan para el ejercicio de sus cargos.

Un año más, como no podría ser de otra manera, volvemos a insistir ante Les Corts, como ya hicimos el ejercicio pasado y el anterior (página nº 126 del [Informe anual 2022](#) y página nº 15 del [Informe anual 2021](#)) en la necesidad de modificar el artículo 128 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana, con el fin de regular específicamente el acceso directo de todos los concejales a los documentos y a la información contenida en los sistemas informáticos de gestión electrónica de los expedientes municipales, salvo a los datos de las personas físicas especialmente protegidos o reservados.

Es de esperar que los distintos grupos políticos con representación en Les Corts sean conscientes de la importancia que tiene la modificación legal planteada para mejorar el funcionamiento democrático de las entidades locales valencianas.

Este año, coincidiendo con los cambios políticos producidos en las entidades locales como consecuencia del resultado de las elecciones celebradas en mayo de 2023, hemos constatado que, en algunas corporaciones locales, los concejales se han visto privados, sin justificación alguna, del acceso informático que tenían al listado de asientos del registro de entrada y salida de documentos. Este retroceso se ha detectado en instituciones de distinto tamaño y color político, entre ellas, y como se explicará más adelante, los Ayuntamientos de Benidorm, Sant Joan d'Alacant y Cheste.

Solicitudes de información presentadas por los concejales de la oposición

Queja nº 2302204. Acceso a la información a través de la plataforma electrónica

Una persona que ejercía el cargo de concejal de la oposición en el Ayuntamiento de Benidorm se dirigió al Síndic manifestando que, en la pasada legislatura, había tenido acceso a los registros de entrada y salida de documentos, y que ahora no podía acceder a través de la plataforma de gestión electrónica.

Efectuada la correspondiente investigación, el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302204](#), de 06/09/2023, con los siguientes pronunciamientos:

Por un lado, se recomendó que, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 128.2.c) de la Ley 8/2010, de régimen local de la Comunitat Valenciana, se permitiera a la persona autora de la queja el acceso directo, a través de la plataforma informática municipal, a la información contenida en los libros de registro, en los libros de actas y de resoluciones de la Alcaldía.

Por otra parte, también se recomendó que, sin perjuicio de la futura reforma de la legislación valenciana de régimen local para regular con más detalle el acceso a la información contenida en el sistema electrónico de gestión de los expedientes municipales, se permitiera que los concejales de la oposición puedan acceder a la información contenida en la plataforma informática de la misma manera que los ediles del equipo de gobierno, ya que, sin perjuicio de su deber de reserva, todos ellos son miembros de la misma Corporación Local y ese acceso es necesario para ejercer las funciones propias del cargo público para el que han sido democráticamente elegidos. En la medida de lo posible, deberá evitarse el acceso directo a datos especialmente protegidos y a datos innecesarios para el ejercicio de la función (principio de minimización).

El Ayuntamiento de Benidorm no aceptó estas recomendaciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2302204](#) el 08/11/2023.

La misma problemática fue objeto de las siguientes quejas:

- Ayuntamiento de San Juan de Alicante: [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302219](#), de 11/09/2023; [Resolución de cierre](#) de fecha 20/11/2023 por falta de aceptación de las consideraciones del Síndic.
- Ayuntamiento de Cheste: [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302812](#), de 15/11/2023; [Resolución de cierre](#) de fecha 08/01/2024, por falta de respuesta a las consideraciones.

Queja nº 2302934. Solicitud de información sobre el suelo disponible, así como los bienes inmuebles y propiedades en un término municipal

Una concejala de la oposición había solicitado al Ayuntamiento de Moncada información sobre el suelo disponible actualmente, así como los bienes inmuebles y propiedades en el término municipal de Moncada de propiedad pública.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302934](#), de 20/11/2023, recomendando que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la solicitud presentada con fecha 28/04/2023, y de conformidad con el silencio administrativo positivo producido, se permitiera el acceso a la información sobre el suelo disponible actualmente, así como los bienes inmuebles y propiedades de propiedad pública, en el término municipal de Moncada.

El Ayuntamiento de Moncada no contestó ni a Resolución de inicio y petición de informe de fecha 05/10/2023 ni tampoco a la Resolución de consideraciones de 20/11/2023, por lo que se dictó la [Resolución de cierre](#) de fecha 08/01/2024, destacando la falta de colaboración municipal con esta institución.

Queja nº 2203678. Dificultades para acceder a la información pública solicitada (falta de respuesta y retrasos)

Otro ejemplo de esta casuística es la queja de un concejal del Ayuntamiento de Elche que acudió al Síndic denunciando la falta de respuesta a varias solicitudes de acceso a la información pública existente en distintos expedientes administrativos.

Dicha Entidad local contestó que los concejales de la oposición presentan gran cantidad de escritos y que es muy difícil poder contestarlos todos dentro del plazo legal máximo de cinco días naturales.

Esta institución no pone en duda los esfuerzos municipales que se siguen realizando para mejorar el acceso, en tiempo y forma, a la información pública por parte de los concejales de la oposición.

No obstante, en una gran población como es la ciudad de Elche, es normal que los concejales presenten muchas solicitudes de acceso a la información, puesto que son también muchos los asuntos de interés general que se tramitan diariamente, y los concejales tienen, no un derecho ordinario, sino un derecho fundamental a participar en la gestión y control de dichos asuntos públicos.

Si no se accede en tiempo y forma a la información pública sobre esos asuntos, no es posible la participación ni el control.

Por ello, esta institución considera esencial seguir incrementando el número de funcionarios destinados a gestionar y resolver las solicitudes de acceso a la información pública, para que los concejales puedan acceder a la misma en el plazo legal máximo de cinco días naturales.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2203678](#), de 30/01/2023, recordando al Ayuntamiento de Elche el deber legal de contestar motivadamente a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por los concejales, en el plazo legal máximo de cinco días naturales, siendo el silencio administrativo positivo.

Dicho Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2203678](#) el 29/03/2023.

Queja nº 2203575. Consulta de la información pública de manera presencial en las oficinas municipales

Asimismo, la obligación impuesta a una persona que ejerce el cargo de concejal en el Ayuntamiento de Alcalà de Xivert de tener que acudir a las oficinas municipales para consultar la información pública que solicita, motivó la admisión a trámite de esta queja.

Si bien es cierto que, tanto la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, como la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, señalan que sus artículos son de aplicación supletoria en aquellas materias que tengan legislación específica — como sucede en materia de acceso a la información pública por los concejales, regulada por la legislación de régimen local—, no lo es menos que, si los artículos 22.1 de la Ley 19/2013 y 27.1 de la Ley 1/2022 reconocen a cualquier ciudadano el derecho de acceso a la información pública de forma gratuita y por vía electrónica, los concejales no pueden ser de peor condición, puesto que su derecho de acceso a dicha información pública tiene la relevancia de ser un «derecho fundamental» para poder ejercer sus funciones de control y participación.

En consecuencia, esta institución considera que los concejales tienen derecho a acceder a la información municipal de manera gratuita y por vía electrónica. De esta forma, no se paraliza en absoluto el normal funcionamiento de los servicios públicos municipales.

Por otra parte, es importante recordar que los concejales tienen derecho a acceder a la siguiente información, directamente, a través de la plataforma informática, y sin necesidad de solicitarla expresamente: la contenida «en los libros de registro o en su soporte informático, así como en los libros de actas y de resoluciones de la Alcaldía», (artículo 128.2.c de la Ley 8/2010, de régimen local de la Comunitat Valenciana).

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2203575](#), de 29/12/2022, recomendando al Ayuntamiento de Alcalà de Xivert que facilitara la información por vía electrónica, sin obligar a la persona interesada a acudir a las oficinas municipales para consultarla.

El mencionado Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2203575](#) el 22/03/2023.

Queja nº 2302688. Reducción del número de Comisiones Informativas del Pleno y del número de preguntas dirigidas al mismo

Celebradas las elecciones locales en junio de 2023, la nueva corporación del Ayuntamiento de València adoptó un acuerdo, con fecha 28/07/2023, por el que se reducía el número de comisiones informativas y se impedía que cada concejal de la oposición formara parte de, al menos, una de ellas. Esta circunstancia, junto con la limitación, aprobada en el anterior mandato, del número de preguntas que los concejales podían dirigir al Pleno, estaba dificultando la tarea de participación y control de los asuntos públicos por parte de los concejales de la oposición que presentaron la queja.

Esta institución considera que la competencia del Pleno para fijar discrecionalmente el número de comisiones informativas permanentes y de personas integrantes en las mismas no es absoluta. Por una parte, no puede ser arbitraria porque el artículo 9.3 de la Constitución lo prohíbe. Y por otra, el ejercicio de esta potestad discrecional tampoco

puede limitar o dificultar en exceso el derecho fundamental de los concejales a la participación en la gestión de los asuntos públicos.

Resulta evidente que cuantas menos comisiones informativas permanentes existan, más se concentran en las mismas la gran cantidad de temas o asuntos distintos respecto de los que tiene que decidir el Pleno de una gran población como es València. Si se reduce el número de comisiones y el número de personas integrantes de las mismas, las cuales, además, no pueden preguntar ilimitadamente, sino que tienen que respetar un límite de preguntas, el resultado es obvio: es más difícil participar, controlar y fiscalizar los asuntos municipales.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302688](#), de 18/12/2023, recomendando al Ayuntamiento de València que, de conformidad con la doctrina mantenida por el Síndic de Greuges en las referidas Resoluciones de consideraciones de fechas 15/07/2021 y 15/11/2022, se modifique el acuerdo de creación de las Comisiones Permanentes Ordinarias adoptado por el Pleno del Ayuntamiento de València en su sesión extraordinaria del día 28/07/2023 y se adopten todas las medidas que sean necesarias para cambiar, de forma consensuada con todos los grupos municipales, la regulación actual del Reglamento Orgánico del Pleno de la forma más favorable al ejercicio del derecho fundamental a participar en los asuntos públicos con la finalidad de potenciar el control, la transparencia y la rendición de cuentas.

Al tiempo de redactar el presente *Informe anual 2023*, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación del Ayuntamiento de València sobre la aceptación o rechazo de la referida Resolución de consideraciones.

Solicitudes de información presentadas por representantes sindicales

Queja nº 2302125. Solicitud de información sobre contrato de vestuario

Un delegado de personal del Ayuntamiento de Castelló de la Plana había solicitado determinada información sobre el contrato de suministro de vestuario y complementos para los componentes de la plantilla de la Policía Local.

El motivo expuesto por dicha Entidad local para no facilitar la información requerida era que no tenía relación con asuntos de personal. Sin embargo, esta institución considera que la información solicitada sí que tiene una evidente conexión con las cuestiones referidas al ámbito laboral o al desarrollo de las funciones de los agentes de la autoridad.

Además, es importante recordar la doctrina del Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana (entre todas, la [Resolución nº 43, de 05/03/2021](#)) respecto al carácter reforzado del derecho de acceso a la información pública cuando el solicitante es un representante sindical.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302125](#), de 07/09/2023, recomendando al Ayuntamiento de Castelló de la Plana que facilitara la siguiente información: a) las penalidades por demora que se hayan impuesto al contratista; b) los plazos establecidos para las entregas del vestuario y los complementos al personal que ya forma parte de la plantilla; y c) la identidad del autor o autores del pliego de contratación.

El mencionado Ayuntamiento aceptó la recomendación, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2302125](#) el 07/11/2023.

Queja nº 2300321. Complemento específico de las nóminas de la Policía Local

Cabe reseñar también la queja presentada por un delegado sindical en el Ayuntamiento de Almassora, que había solicitado información sobre el desglose del complemento específico de las nóminas de la Policía Local. A pesar de que el Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana, mediante la Resolución nº 165, de fecha 22/06/2022, le dio la razón y estimó la reclamación, todavía no había podido acceder a la misma.

Esta institución considera que se ha producido un enorme retraso en facilitar la información sobre el desglose del complemento específico de las nóminas de la Policía Local, debido, fundamentalmente, a que el Ayuntamiento todavía no ha cumplido con la obligación legal de tener una relación de puestos de trabajo desglosada por factores.

La importancia de conocer los factores que justifican la percepción de los complementos específicos por parte de los empleados públicos es destacada por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, en la [Sentencia nº 685/2022, de 28 septiembre](#).

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2300321](#), de 01/03/2023, recomendando al Ayuntamiento de Almassora que impulsara con determinación la tramitación y resolución del procedimiento de aprobación de la relación de puestos de trabajo y se facilitase al autor de la queja la información sobre el desglose del complemento específico de las nóminas de la Policía Local.

Dicho Ayuntamiento no aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300321](#) el 28/04/2023.

Solicitudes de información presentadas por la ciudadanía

Queja nº 2300935. Identidad de los liberados sindicales, cargo y compatibilidad

Una persona se había dirigido a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública para conocer la identidad de los liberados sindicales de un ámbito concreto.

Dicha Conselleria contestó que había elevado una consulta al delegado de Protección de Datos de la Generalitat Valenciana, sin haber recibido todavía ninguna respuesta.

El Síndic considera que la información relativa a la pertenencia de una persona a un sindicato tiene la naturaleza de dato especialmente protegido, salvo que dichos datos se hayan hecho públicos, como sucede con quien ostenta cargos como delegados sindicales, delegados de personal y delegados de una junta de personal.

El Consejo Estatal de Transparencia y Buen Gobierno, en su [Resolución nº 303, de fecha 20/08/2021](#), y las que allí se citan, ha razonado que cuando se trata de delegados sindicales y, en su caso, de delegados de personal y delegados de una junta de personal es evidente que los propios interesados han hecho manifiestamente público el dato relativo a su afiliación sindical, por lo que su tratamiento encuentra amparo en la letra e) del artículo 9.2 del RGPD —aun cuando no hayan dado su consentimiento explícito para ello— cuando este sea necesario para cumplir con una obligación legal (art. 6.1 letra c RGPD) como es la derivada del ejercicio del derecho de acceso a la información pública regulado en la LTAIBG.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2300935](#), de 05/05/2023, recomendando a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que facilitase la información interesada sobre la identidad de los liberados sindicales, cargo y compatibilidad.

Dicha Conselleria aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300935](#) el 03/07/2023.

Queja nº 2300739. Información sobre las instalaciones del Club Náutico de Oliva

En este sentido, señalamos también la negativa del Ayuntamiento de Oliva a volver a facilitar a una persona diversa información sobre las licencias otorgadas a una actividad porque, al parecer, ya había facilitado dicha información con anterioridad en el plazo de dos años entre las solicitudes.

Esta institución considera que la solicitud de información urbanística formulada por el autor de la queja no es abusiva ni repetitiva. La necesidad de volver a consultar un expediente urbanístico puede estar justificada en varias circunstancias, por ejemplo, por la aparición de hechos sobrevenidos, la redacción de nuevos informes técnicos o el interés en efectuar un estudio más detallado de determinados documentos.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2300739](#), de 13/04/2023, recomendando al Ayuntamiento de Oliva que facilitase al autor de la queja el acceso a la información solicitada respecto a los distintos expedientes urbanísticos y ambientales tramitados para el funcionamiento de la actividad de puerto deportivo e instalaciones del Club Náutico de Oliva.

Dicho Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300739](#) el 05/06/2023.

Queja nº 2203812. Acceso a un ejercicio de un proceso selectivo

Por último, cabe destacar la queja de una persona, que había participado en un proceso selectivo para cubrir unas plazas de Policía Local en el Ayuntamiento de Torreveja, y había solicitado acceder al tercer ejercicio realizado por los aspirantes, que era un supuesto práctico.

Dicha Entidad local contestó que el órgano o tribunal de selección no consideró oportuno facilitarle los ejercicios realizados por el resto de aspirantes, al no tener influencia en la calificación del interesado, por haber abandonado la prueba después de su inicio y entregar el ejercicio en blanco.

Esta institución considera que, con independencia de la mayor o menor influencia que pueda tener en su calificación, el solicitante que participa en un proceso selectivo tiene derecho a acceder a los exámenes de los demás candidatos porque el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, le reconoce expresamente, como interesado en dicho procedimiento, el derecho a acceder y a obtener copia de los documentos contenidos en el mismo.

El Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana viene reconociendo este derecho de forma constante (entre otras, en la [Resolución nº 199/2022, de fecha 21/07/2022](#)).

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2203812](#), de 09/02/2023, recomendando al Ayuntamiento de Torrevieja que se permitiera al autor de la queja el acceso a los exámenes de los demás aspirantes.

Dicho Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2203812](#) el 15/03/2023.

Obligaciones de publicidad activa en el Portal de Transparencia

Queja nº 2203399. Publicación de las agendas institucionales de un ayuntamiento

Una persona había solicitado al Ayuntamiento de València información sobre la falta de publicación en el Portal de Transparencia de las agendas institucionales del alcalde y la concejala de Urbanismo de una reunión mantenida con la presidenta del Valencia CF, interesando que se sancionara dicho incumplimiento, pero el Ayuntamiento no le había contestado.

Respecto a la falta de respuesta, esta institución tiene dicho de forma reiterada que los distintos servicios municipales no pueden funcionar como compartimentos estancos o como si pertenecieran a distintas administraciones públicas.

Al margen de la distribución de competencias o funciones entre los departamentos municipales, los ciudadanos tienen derecho a recibir una respuesta motivada y coordinada respecto a las distintas cuestiones planteadas en los escritos que presenten ante el Ayuntamiento, evitando que se produzcan situaciones como la presente de falta de respuesta expresa.

En cuanto al fondo del asunto, el artículo 68.3.a) de la Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, que entró en vigor el 12/5/2022, dispone que son infracciones leves el incumplimiento de las obligaciones de publicidad activa previstas en esta ley. Y en esta Ley 1/2022, no se impone a las Administraciones locales la obligación de publicar las agendas institucionales.

En consecuencia, como la obligación de publicar las agendas institucionales sólo está prevista en el Reglamento de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de València y no en una norma con rango de ley, el principio de tipicidad impide el ejercicio de la potestad sancionadora por el incumplimiento de dicha obligación.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2203399](#), de 08/02/2023, recomendando al Ayuntamiento de València que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación del escrito, con fecha 22/07/2022 y reiterado el 07/12/2022, se dictase y notificase al autor de la queja la correspondiente resolución motivada en contestación a todas y cada una de las cuestiones planteadas, con indicación de los recursos que caben contra la misma.

El Ayuntamiento de València aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2203399](#) el 07/06/2023.

Queja nº 2300612. Incumplimiento de una resolución del Consell de Transparència

En similar sentido, recibimos una queja debido al incumplimiento de una Resolución del Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana por parte de una asociación

privada que no estaba publicando determinada información en el portal de transparencia.

Esta institución considera que las obligaciones legales impuestas a las entidades privadas que perciben fondos públicos no pueden quedar en papel mojado ni quedar sujetas a un cumplimiento voluntario. La sociedad actual exige que las asociaciones que reciben dinero público rindan cuentas de su gestión y difundan en su página web la información que deben publicar.

Se trata, ni más ni menos, de un principio básico de actuación que fomenta la cultura de la transparencia como un instrumento de control de los recursos públicos, lo que, a su vez, contribuye a garantizar la integridad y el buen gobierno y, con ello, la confianza de la ciudadanía en las instituciones públicas.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2300612](#), de 17/04/2023, recomendando al Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana que se siguieran adoptando con determinación todas las medidas legales que fueran necesarias para lograr el cumplimiento real y efectivo de la Resolución nº 237, de fecha 07/10/2022, relativa al incumplimiento de las obligaciones de publicidad activa por parte de la asociación.

El Consell de Transparència aceptó las consideraciones de esta institución, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300612](#) el 05/06/2023.

Sin embargo, la persona afectada siguió presentando escritos ante el Consell de Transparència denunciando su pasividad, y, posteriormente, se dirigió a esta institución.

El Síndic le reiteró la Resolución de cierre de la queja nº 2300612 el 05/10/2023, aclarando que «el Consell de Transparència no tiene atribuida la función de revisar cada uno de los documentos que se publican en el portal de transparencia para comprobar si dicha información es falsa, está manipulada o es incorrecta».

3.6.2 Participación

La correcta gestión de los asuntos públicos precisa que la ciudadanía participe activamente en los mismos. No sólo estamos ante un derecho fundamental que reconoce el artículo 23 de la Constitución Española, sino ante una condición necesaria para que los intereses generales a los que deben servir las entidades públicas sean realmente atendidos con acierto y oportunidad.

En los procesos participativos, la ciudadanía se siente coautora de la decisión administrativa adoptada. Ello es muy positivo, puesto que garantiza su cumplimiento e incrementa la legitimidad democrática de lo acordado.

La participación ciudadana no puede verse como un mero trámite formal que hay que cumplir cuando la ley lo exija. Esto es un error, además de una ilegalidad. La participación debe ser real y efectiva, es decir, la Administración pública debe analizar con detalle las aportaciones, sugerencias u observaciones presentadas por la ciudadanía y contestarlas de forma motivada, es decir, explicando las razones que justifican su aceptación o rechazo.

No hay que utilizar fórmulas estereotipadas de respuesta que sirven para todos los casos: «le agradecemos mucho sus aportaciones, pero se estudiarán más adelante»;

«no es posible tenerlas en cuenta en este momento», sin explicar por qué; «existen razones técnicas que impiden su acogida», sin detallarlas, etc.

A lo largo del año 2023 hemos recibido numerosas quejas en las que la Administración no tiene interés en que las personas afectadas participen. Se trata de casos en los que no se convoca el proceso participativo o se hace de una forma irregular que impide la participación efectiva de alguno de los colectivos interesados.

Queja nº 2301928. Participación en la negociación de un plan de formación

Cabe destacar la queja de un representante sindical del Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón, que había solicitado la convocatoria de la Comisión de Seguimiento del Convenio Colectivo para negociar el plan de formación, sin haber obtenido ningún éxito.

Esta institución considera que, además de obligatorio, es recomendable que los planes de formación se negocien con los representantes sindicales de los trabajadores, ya que dicha participación mejora y enriquece dichos planes con las aportaciones realizadas por quienes mejor conocen las concretas necesidades formativas de los distintos y específicos puestos de trabajo; en este caso, del Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón.

El Síndic de Greuges defiende que la negociación colectiva es un instrumento primordial para contribuir a la mejora de las condiciones de trabajo, garantizando la existencia de unas relaciones laborales más pacíficas, justas y eficaces.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2301928](#), de 10/8/2023, recomendando al Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón que convocara la Mesa General de Formación con la finalidad de garantizar la participación y negociación del personal en el Plan de Formación del presente año 2023, y que adoptara, por otra parte, todas las medidas necesarias para agilizar la homologación de los cursos derivados del plan de formación de 2016.

Dicho Consorcio aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2301928](#) el 11/9/2023.

Queja nº 2301891. Falta de negociación colectiva en la fijación de la cuantía de unos servicios extraordinarios

Un representante sindical denunciaba que el Ayuntamiento de Alicante no lo había convocado para negociar el llamado «Decreto Gratificación Servicios Extraordinarios Hogueras 2023», aunque el alcalde sí se había reunido con otros sindicatos.

Esta institución considera que la coincidencia en el tiempo de las elecciones locales y sindicales, y la existencia de reclamaciones no resueltas en relación con estas últimas, constituyen razones suficientes para no haber podido convocar la Mesa General de Negociación.

Ahora bien, el Síndic entiende que, en aplicación del principio de transparencia y de buena fe, el Ayuntamiento de Alicante podría haber comunicado al autor de la queja que dicha reunión del alcalde con los restantes representantes sindicales se iba a producir, ofreciéndole la oportunidad de asistir a la misma, lo que no consta que se hubiera hecho.

El Síndic considera que, siendo cierto que la obligación de negociar entre la Administración y los representantes sindicales no es de resultado, y menos aún de satisfacer pretensiones o reivindicaciones totales de una de las partes, tal obligación conlleva cuando menos un diálogo y un intercambio de experiencias y propuestas que, conduzca o no a un resultado materialmente transaccional, supere el nivel de lo meramente informativo y de cortesía, para abrir el debate entre las partes con una voluntad real de que las aportaciones de los representantes de los funcionarios puedan influir y materializarse en aspectos concretos de la materia a regular por la Administración.

Entendemos que la obligación de negociar impone que la Administración proporcione las condiciones que hagan posible un verdadero debate con los representantes sindicales, lo que incluye que la convocatoria a las reuniones negociadoras tenga lugar con la suficiente antelación e información sobre las materias a tratar.

El hecho de que dichas reuniones no se pueden mantener en el seno de una Mesa General de Negociación por las dificultades existentes para su válida constitución, como ha sucedido en este caso, no significa que no puedan celebrarse reuniones fuera de dicha Mesa.

Ahora bien, todos los representantes sindicales que puedan formar parte de dicha Mesa todavía no constituida deben tener las mismas oportunidades de poder participar en dichas reuniones.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2301891](#), de 05/10/2023, recomendando al Ayuntamiento de Alicante que los próximos «Decretos Gratificación Servicios Extraordinarios Hogueras» sean objeto de la Mesa General de Negociación.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó parcialmente la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2301891](#) el 20/11/2023.

3.7 Procedimientos administrativos

3.7.1 Derecho a una buena administración

En las «Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic», ya se ha desarrollado el posicionamiento de esta institución sobre el derecho a una buena administración.

Dado su carácter transversal, reseñamos a continuación diversos expedientes de queja que, si bien podrían haber sido ubicados en otros epígrafes de este *Informe anual 2023*, encuentran aquí su acomodo por incidir de modo particular en la construcción, reconocimiento y defensa de este derecho fundamental a una buena administración.

Queja nº 2300275. Reclamación por tramitación electrónica del procedimiento de solicitud de ayuda

En este expediente, la interesada formuló una reclamación por la tramitación dada por la Conselleria con competencias en materia de vivienda a una solicitud de ayudas al alquiler.

Resumidamente, la interesada cumplimentó, a través de la página web habilitada al efecto, su solicitud de ayuda. Al considerar que, como en ejercicios anteriores, estaba efectuando el trámite «con certificado electrónico» y a la vista de la información ofrecida por la plataforma, la ciudadana entendió que su solicitud se había presentado correctamente y que no era preciso realizar ulteriores trámites.

Con posterioridad y a raíz de su reclamación al tener conocimiento de que no constaba ninguna solicitud a su nombre, la Administración le expuso que la solicitud fue tramitada «sin certificado digital» (posiblemente debido a un error) y que la interesada no había (de conformidad con lo que establecían las bases de la convocatoria) presentado la solicitud generada por el aplicativo informático ante un registro público.

Dada esta circunstancia y ante la falta de presentación de la solicitud, la Conselleria consideraba que no existió una solicitud de la ayuda por parte de la interesada y que, en consecuencia, ello explicaría la no concesión de esta.

Analizado el caso, concluimos que, en sus relaciones con las administraciones públicas, y máxime en el uso de medios electrónicos y aplicaciones informáticas que varían en el caso de cada Administración, los ciudadanos no están exentos de cometer errores en los escritos y solicitudes que formulan; pero la consecuencia de cometer un error en el uso de una aplicación informática para confeccionar una solicitud no puede ni debe ser la draconiana consecuencia de que dicha solicitud no sea tenida en cuenta por la Administración y quede desestimada. Por el contrario, una vez detectado el error, es preciso conferir al ciudadano la posibilidad de enmendarlo y presentar correctamente su petición.

Por ello, en fecha 06/07/2023 emitimos una [Resolución de consideraciones](#) por la que formulamos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática la recomendación de que adoptase las medidas que resultasen precisas para, en casos como el manifestado en el presente expediente de queja, garantizar la efectividad del derecho de las personas interesadas a subsanar los errores que puedan cometer en la gestión de sus solicitudes, especialmente en el caso de trámites que se realicen a través de medios informáticos, dada la complejidad de uso que pueden presentar.

Asimismo, se recomendó que, en el caso particular de la interesada, procediera a requerirle la subsanación de la solicitud de ayudas al alquiler de referencia y que, tras los trámites oportunos, dictase la resolución que correspondiera de acuerdo con la normativa aplicable.

En fecha 01/09/2023 dictamos la [Resolución del cierre](#) del expediente, al no cumplir la Administración la obligación de dar respuesta a la recomendación emitida por el Síndic de Greuges en el plazo previsto.

Queja nº 2300026. Reclamación ante denegación de una ayuda al alquiler de vivienda

En este expediente de queja la ciudadana planteó su reclamación por la denegación de una ayuda a la vivienda. Analizada la situación planteada, apreciamos que la causa de la denegación se basó en que la interesada no había justificado que su unidad familiar hubiera alcanzado los ingresos mínimos que requerían las bases de la convocatoria.

No obstante, esta institución consideró que la denegación de una ayuda al alquiler de vivienda, cuando esta viene motivada por no alcanzar la unidad de convivencia un límite mínimo de ingresos, debe venir acompañada de una información concreta, sencilla y comprensible para que la persona conozca las actuaciones que puede llevar a cabo, y los recursos que se han ideado para atender su específica situación.

Por ello, en fecha 06/06/2023 dirigimos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática una [Resolución de consideraciones](#) en la que le recomendamos que, en aquellos casos en los que, por aplicación de las bases de sus convocatorias, deba acordar la denegación de una ayuda por no alcanzar la unidad de convivencia solicitante de esta el nivel mínimo de ingresos requerido, en la notificación que se efectúe al efecto se oriente a las personas solicitantes sobre las ayudas y recursos puestos a su disposición para atender la situación de vulnerabilidad y necesidad de vivienda que pone de manifiesto la propia causa de denegación concurrente.

En fecha 10/07/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, al haber aceptado la Administración la recomendación emitida y expuesto las medidas que iban a ponerse en marcha para darle cumplimiento.

Queja nº 2301822. Falta de respuesta a un recurso de reposición en un expediente de responsabilidad patrimonial

El interesado expuso su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Cocentaina a la hora de dar una respuesta expresa y motivada a la instancia que presentó en fecha 26/01/2023, manifestando su oposición a la Resolución desestimatoria de la responsabilidad patrimonial de la Administración.

Tras analizar el expediente, dedujimos que, aunque la Administración local había dictado una Resolución, se había producido un error a la hora de proceder a su notificación a la persona interesada.

Por ello, en fecha 31/08/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendamos al Ayuntamiento de Cocentaina que procediera, si no lo había hecho ya, a cumplir con todos los trámites establecidos legalmente para lograr la notificación de la Resolución adoptada en el presente supuesto, en especial, a través de un anuncio publicado en el *Boletín Oficial del Estado*.

La aceptación de la recomendación emitida determinó que, en fecha 18/10/2023, dictásemos la [Resolución de cierre](#) del expediente.

Queja nº 2204067. Reclamación ante la denegación de una ayuda al alquiler

El ciudadano expuso su reclamación frente a la denegación de una ayuda a la vivienda correspondiente a la convocatoria de Ayuda de Bono Alquiler Joven 2022. La denegación se produjo al entender la Administración que el ciudadano no había aportado al expediente la documentación que le fue requerida (certificado o volante colectivo de empadronamiento), de modo que, como no se pudo «determinar la composición de la unidad de convivencia al objeto de comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en las bases para ser beneficiario de la ayuda, se declaró desistida su solicitud».

En fecha 11/05/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que concluimos que los datos de residencia y convivencia del ciudadano solicitante de la ayuda ya se encontraban en poder de las administraciones públicas y que podían ser consultados por la Conselleria competente. En consecuencia, entendimos que la Administración sí pudo determinar la composición de la unidad de convivencia para comprobar el cumplimiento de los requisitos exigidos en las bases para ser beneficiario de la ayuda; y, pudiendo hacerlo, consideramos que debió hacerlo.

Por ello, recomendamos a la Conselleria con competencias en materia de vivienda que reconsiderase, sobre la base de los argumentos contenidos en la citada resolución, la decisión de denegar la ayuda al promotor del expediente de queja, dictando al efecto las resoluciones que resultasen oportunas en el marco de la normativa vigente.

Asimismo, recomendamos que, en la gestión de ayudas y otros expedientes que guardasen identidad de razón con el caso analizado en el presente supuesto, no se requiriera a los interesados la presentación de documentación que estos, según la normativa analizada, no tienen obligación de aportar, al ser posible su obtención por parte de la Administración (salvo caso de oposición expresa del interesado) mediante el uso de las plataformas de interoperabilidad existentes al efecto.

En fecha 09/08/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, al aceptar la Administración parcialmente las recomendaciones formuladas por el Síndic de Greuges. En relación con las recomendaciones no aceptadas, la Conselleria expuso los argumentos que consideraba concurrentes para justificar esta no aceptación.

Queja nº 2303361. Indefensión ante vía de apremio

El objeto de la queja referida es la indefensión causada al ciudadano, promotor de la misma, ante la falta de valoración de las alegaciones formuladas a la denuncia de inicio de un procedimiento sancionador en materia de tráfico, y la presunta desestimación del recurso de reposición interpuesto contra la Resolución de la vía de apremio iniciada en ejecución de la sanción impuesta.

A la vista de la documentación aportada por las partes, el Síndic de Greuges dictó en fecha 14/12/2023 una [Resolución de consideraciones](#) al Ayuntamiento de València, al que recomendó la retroacción de las actuaciones administrativas al momento inmediatamente anterior a aquel en el que se cometió la infracción de nulidad de pleno derecho, y la Resolución expresa del recurso formulado contra el apremio.

En el momento de redactar este *Informe anual 2023*, la queja seguía en trámite.

3.7.2 Administración electrónica

El impulso normativo operado por la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas (LPAC), al introducir obligaciones que se han ido materializando progresivamente, ha provocado la aparición de nuevos escenarios en las relaciones entre las administraciones públicas y la ciudadanía. La eficacia de esa nueva forma de relacionarse con la Administración dependerá no sólo de los procedimientos que se implementen para llevarla a cabo, sino de la cultura de organización, gestión y servicio a la ciudadanía que debe acompañar siempre al proceso de implantación de un modelo de administración digital.

El principio de accesibilidad, entendido como el conjunto de principios y técnicas que se deben respetar al diseñar, construir, mantener y actualizar los servicios electrónicos para garantizar la igualdad y la no discriminación en el acceso de las personas usuarias (en particular de las personas con discapacidad y de las personas mayores), obliga tanto al personal funcionario como a los ciudadanos a adaptarse a las exigencias de cada momento.

El art. 3 de la Ley 40/2015 de Régimen Jurídico del Sector Público, después de transcribir en su apartado 1º el contenido del art. 103 de la Constitución Española, añade que las Administraciones públicas deberán respetar en su actuación y relaciones unos principios entre los que se encuentran los de proximidad a los ciudadanos y el servicio efectivo a los mismos. La satisfacción del interesado, por tanto, en el uso de los servicios públicos digitales es fundamental para garantizar adecuadamente sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones en su relación con las Administraciones Públicas. Por ello, es prioritario disponer de servicios digitales fácilmente utilizables y accesibles, de modo que se pueda conseguir que la relación del interesado con la Administración a través del canal electrónico sea fácil, intuitiva, efectiva, eficiente y no discriminatoria.

En resumidas cuentas, son los procedimientos administrativos y las herramientas informáticas las que se encuentran al servicio de la ciudadanía y de la satisfacción efectiva de sus necesidades y no al contrario. De lo que se trata es de diseñar procedimientos sencillos y accesibles para la ciudadanía, que le faciliten al máximo relacionarse con la Administración para que pueda ejercer sus derechos y cumplir sus obligaciones.

En numerosas quejas desde esta institución hemos hecho referencia a los derechos que asisten a la ciudadanía en relación con la administración electrónica.

Queja de oficio 3/2023 (nº 2300970). La transición a la administración electrónica. Discriminación por brecha digital

Con el fin de investigar y supervisar las actuaciones de la Administración autonómica que impiden eliminar la brecha digital como merma de los derechos de los ciudadanos y que dificultan o imposibilitan el normal acceso a los servicios administrativos o a algunas de sus prestaciones cuando estos han sido digitalizados, el Síndic de Greuges acordó la incoación de una queja de oficio mediante la [Resolución de inicio de investigación](#), de 27/03/2023.

Para ello solicitó a Presidencia de la Generalitat y al resto de consellerías en las que, en aquel momento, se organizaba la Administración del Consell que remitieran informes

razonados sobre la elaboración de proyectos normativos relacionados con el registro de funcionarios habilitados para la asistencia a los interesados en el uso de medios electrónicos; al igual que sobre la adopción de medidas y medios para atender a las personas en las oficinas de atención y registro, sin limitación ni sujeción a la obtención de cita previa.

A la vista de lo informado, el Síndic de Greuges dictó una [Resolución de consideraciones](#) en fecha 29/09/2023, en la que se recomendó la eliminación de la cita previa; la tramitación del proyecto de Decreto del Consell, por el que se regule la atención a la ciudadanía y las oficinas de asistencia en materia de registro, la creación del registro de funcionarios habilitados de la Generalitat para la asistencia a las personas interesadas en la realización de determinados trámites electrónicos de identificación y autenticación en su nombre; y la prestación de una especial atención a la ciudadanía afectada por la brecha digital y en situación de vulnerabilidad social.

Presidencia de la Generalitat y la mayoría de las consellerias en las que se estructura el nuevo Consell aceptaron las recomendaciones. La Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo y la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública lo hicieron fuera del plazo establecido. La Conselleria de Justicia e Interior no respondió, incumpliendo con su deber de colaboración.

Con fecha 05/02/2024 el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de cierre](#) por la que se ha puesto fin al procedimiento, declarando que, si bien han sido aceptadas de modo genérico las recomendaciones, se produce una vulneración del derecho a una buena administración digital. La Administración autonómica debe garantizar los derechos fundamentales, sin que el entorno digital pueda suponer una limitación o privación en su ejercicio o garantías.

Queja nº 2301007. Falta de respuesta a la solicitud de acceso a un expediente

La implantación de la administración electrónica se inició en el año 2007 y el plazo para ello concluyó el año 2021, pero no todas las administraciones han cumplido su deber. Por ejemplo, la Generalitat, primera Administración valenciana, no tiene implantados, a disposición de las personas, los expedientes electrónicos completos y actualizados, de modo que hay casos en los que no pone a su alcance, de forma íntegra y permanente, información sobre el estado de los asuntos que son de su interés.

Esta situación acaba, en la práctica, obligando a las personas a una comparecencia presencial ante la Administración para evitar perjuicios a sus derechos, por ejemplo, en los casos en los que necesitan acceder a sus procedimientos para obtener información con el fin de defenderse antes de que se agoten los plazos para ello. En estos casos, deben asumir gastos de desplazamiento, perder jornadas laborales y tiempo para atender otras necesidades (familiares, personales, etc.).

En el caso de la queja nº 2301007 observamos que la inactividad de la Administración de la Generalitat en la aplicación completa de la gestión electrónica afecta de forma negativa los derechos de la ciudadanía. Por ello, en nuestra [Resolución de consideraciones](#) instamos a la Generalitat a que diera acceso sin demora a las personas a sus expedientes completos por vía electrónica. En la [Resolución de cierre](#) declaramos que la Conselleria competente en Administración pública (en aquel momento, la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública) había vulnerado los derechos de la persona afectada, no aceptando las recomendaciones del Síndic.

Queja nº 2302544. Falta de acceso a un expediente electrónico

Este es un caso semejante al anterior, por lo que nuestra [Resolución de consideraciones](#) sigue la línea expuesta. También su resultado fue semejante, aunque con la particularidad de que la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública (hoy competente en la materia que nos ocupa) adoptó una actitud evasiva al plantear como excusa ante el Síndic las diferentes competencias entre sus órganos, a pesar de que está obligada a ordenar a sus direcciones generales, servicios, departamentos, etc. que cumplan sus responsabilidades, tal como declaramos en nuestra [Resolución de cierre](#).

Queja nº 2300467. Disconformidad con un procedimiento administrativo que obliga a las personas físicas a hacer la solicitud a través de medios electrónicos

En algunas ocasiones, los requisitos de cumplimentación de trámites electrónicos por parte de las administraciones pueden obstaculizar el acceso de la ciudadanía a las ayudas públicas, y esto va en contra del principio fundamental de una buena administración.

La complejidad o la falta de claridad en los procedimientos electrónicos pueden convertirse en barreras significativas para aquellos que buscan acceder a los beneficios gubernamentales. Este obstáculo no sólo afecta a los ciudadanos en términos de tiempo y esfuerzo, sino que también puede excluir a ciertos grupos que no tienen acceso fácil a la tecnología o que enfrentan dificultades para navegar por plataformas digitales.

En aras de una administración eficiente y accesible, es crucial que la implementación de trámites electrónicos se realice con un enfoque centrado en el usuario, asegurando la equidad y eliminando posibles barreras, para garantizar que todos los ciudadanos puedan beneficiarse de las ayudas públicas de manera justa y eficaz.

El expediente nº 2300467 tiene su origen en la queja interpuesta por un vecino de Elche en la que ponía de manifiesto su disconformidad con el procedimiento seguido por parte de la Administración municipal en la tramitación del «bono comercio», ya que obligaba a hacer la solicitud exclusivamente a través de medios electrónicos.

El artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, establece que:

1. Las personas físicas podrán elegir en todo momento si se comunican con las Administraciones Públicas para el ejercicio de sus derechos y obligaciones a través de medios electrónicos o no, salvo que estén obligadas a relacionarse a través de medios electrónicos con las Administraciones Públicas (...).
3. Reglamentariamente, las Administraciones podrán establecer la obligación de relacionarse con ellas a través de medios electrónicos para determinados procedimientos y para ciertos colectivos de personas físicas que, por razón de su capacidad económica, técnica, dedicación profesional u otros motivos quede acreditado que tienen acceso y disponibilidad de los medios electrónicos necesarios.

El Ayuntamiento de Elche optó por un procedimiento de tramitación exclusivamente electrónico para las solicitudes de «bono comercio» en el caso de los ciudadanos de menos de 65 años, entendiéndolo, según indicaba en su informe, que el mero hecho de

disponer de una tarjeta bancaria acreditaba disponer de la capacidad técnica necesaria para hacerlo. Esto obligaba a la persona promotora del expediente a presentar por medios electrónicos su solicitud para, posteriormente, resultar adjudicatario de las ayudas.

La posibilidad de que parte de los destinatarios de las ayudas tengan dificultades en el acceso a las mismas al verse obligados a hacerlo electrónicamente, así como la posible incompatibilidad de esta previsión con las normas vigentes en materia de derechos de los administrados en sus relaciones con las administraciones públicas (art. 14 de la Ley 39/2015, antes citada, y art. 12 del Decreto 220/2014, de 12 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de Administración Electrónica de la Comunitat Valenciana), justificó la intervención de esta institución en el asunto planteado.

El Síndic entendió que la actuación del Ayuntamiento de Elche en la tramitación de estas ayudas podría vulnerar al derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración (art. 9 del Estatuto de Autonomía) y más concretamente al derecho a elegir el sistema de comunicación con la administración (art 14.1 de la Ley 39/2015).

Por ello, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2300467, de 28/04/2023](#), en la que se recomendaba al Ayuntamiento de Elche que, para hacer efectivo el derecho contenido artículo 14 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, permitiera también el acceso a la solicitud de las ayudas a través de medios no electrónicos, con carácter generalizado. Asimismo, el Síndic también recomendó al Ayuntamiento que dotara a todas las oficinas de registro de los medios humanos y materiales necesarios para que los ciudadanos que acudieran a ellas pudieran realizar los correspondientes trámites administrativos, contando a tal fin con debido asesoramiento y ayuda de los funcionarios que se destinaran a esta labor.

El Ayuntamiento de Elche aceptó expresamente las recomendaciones efectuadas y se comprometió a tenerlas en cuenta para la próxima edición del «bono consumo», por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2300467, de 02/06/2023](#).

Queja 2302144. Imposibilidad de tramitar una matrícula telemáticamente en un centro educativo público

Un estudiante de la Escuela Oficial de Idiomas (EOI) presentó una queja ante el Síndic en la que denunciaba que se había visto obligado a acudir al registro de la sede de la EOI para presentar la documentación necesaria y formalizar la matrícula, sin posibilidad de tramitarla telemáticamente.

La imposición de requerimientos presenciales en el proceso de matriculación de los centros educativos públicos contraviene el derecho fundamental de los ciudadanos a elegir el modo de relacionarse con la Administración, según lo estipulado en la Ley de Procedimiento Administrativo.

Este derecho, que busca facilitar la interacción entre los individuos y la Administración pública, se ve menoscabado cuando se exige la presentación de documentación de manera presencial en el registro del centro educativo. Tal práctica limita las opciones de los ciudadanos, imponiéndoles una carga adicional al obligarlos a desplazarse físicamente para cumplir con trámites que podrían gestionarse de manera más accesible y eficiente.

Además de representar una vulneración de derechos, esta modalidad puede resultar obsoleta en un contexto en el que la digitalización y la tecnología ofrecen alternativas que simplifican y agilizan los procesos administrativos. Por ende, es imperativo revisar y ajustar estas prácticas para asegurar que el ejercicio de derechos fundamentales no sea obstaculizado por barreras innecesarias.

De ahí que esta institución emitiera la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2302144, de 02/11/2023](#), en la que se recomendaba a la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo que dictase las instrucciones oportunas para posibilitar la formalización de manera electrónica del procedimiento de matriculación en todas las EOI de la Comunitat Valenciana. Además, recomendábamos que habilitara un registro electrónico en todas las sedes de las EOI de la Comunitat Valenciana, a través del cual cualquier ciudadano pudiera efectuar trámites que garantizaran el envío y recepción electrónicos de documentos, dándole de este modo un registro de entrada oficial.

En fecha 28/11/2023, tuvo entrada en esta institución un escrito de la Conselleria de Educación, Universidades y Empleo en el que aceptaba «todas las recomendaciones formuladas por el Síndic de Greuges para garantizar a la ciudadanía su derecho fundamental a una buena Administración».

A pesar de esa aceptación formal, el Síndic consideró que no se habían realizado las actuaciones necesarias para cumplir con la recomendación referente a la habilitación de los registros electrónicos en todas las sedes de las Escuelas Oficiales de Idiomas, incumpliendo parcialmente nuestras recomendaciones. Así lo hizo constar en la [Resolución de cierre de la queja nº 2302144, de 30/11/2023](#).

3.7.3 Cita previa

Queja nº 2301017. Exigencia de cita previa en la Conselleria de Igualdad en Alicante

La exigencia de cita previa como requisito para que los ciudadanos puedan ser atendidos en las oficinas de asistencia en materia de registros, dependientes de las administraciones autonómica y local ha continuado siendo objeto de numerosas quejas ante esta institución.

En este caso, una persona presentó una queja ante el Síndic en la que manifestaba que la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas permitía la presencialidad sin cita previa, solamente en la franja de 9 a 11 horas. Se vulneraban por tanto los principios de proximidad y servicio efectivo.

Así en fecha 06/06/2023, el Síndic de Greuges dictó una [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendó a la Administración que se atendiera en las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a un horario determinado, garantizando una atención directa, presencial y personal, especialmente a la población con más dificultades digitales.

Con fecha 10/07/2023, y tras recibir el informe de la Conselleria por el que aceptaba la recomendación y comunicaba la intención de reorganizar la Unidad de Información y Registro, se acordó la [Resolución de cierre](#) de la queja.

Queja nº 2302034. Cita para presentar documentos por registro de entrada

En el presente supuesto, la persona promotora no pudo presentar un escrito de recurso de manera presencial en el Ayuntamiento de Alicante, pues al solicitar la cita previa le otorgaron una fecha posterior al plazo de interposición del recurso administrativo.

El Síndic dictó en fecha 10/10/2023 una [Resolución de consideraciones](#) en el sentido de que se atienda a las personas que se dirijan a las oficinas de atención y registro sin limitación ni sujeción a la obtención de cita, y se asegure la atención presencial, en cumplimiento del principio de servicio a los ciudadanos. En el supuesto de que las personas físicas elijan comunicarse electrónicamente, el Síndic recomendaba que se adoptaran las medidas para prestar especial atención al colectivo de ciudadanos afectados por la brecha digital y en situación de vulnerabilidad social.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó las recomendaciones efectuadas por esta institución, indicando que estaban en consonancia con las medidas que ya venía adoptando, por lo que el Síndic emitió la [Resolución de cierre](#).

3.7.4 Padrón municipal

Queja nº 2301406. Insuficiencia del sistema de cita previa para atender las necesidades de la ciudadanía

El mal funcionamiento de los padrones municipales de habitantes representa una amenaza significativa para la ciudadanía, ya que genera obstáculos directos en el acceso a diversos servicios y prestaciones públicas. Estos registros, que deberían reflejar de manera precisa la composición demográfica de una localidad, son, además, fundamentales para la planificación y asignación de recursos en áreas como la salud, la educación y los servicios sociales.

Cuando los padrones presentan errores o desactualizaciones, se producen distorsiones en la identificación de la población, lo que conlleva a una distribución ineficiente de recursos y a la falta de cobertura adecuada para quienes realmente lo necesitan.

Además, el mal funcionamiento de los padrones puede afectar la participación ciudadana en procesos democráticos, ya que la representación y toma de decisiones se ven comprometidas, al no contar con datos fiables y actualizados. En resumen, la integridad y precisión de los padrones municipales son esenciales para garantizar una gestión eficiente y equitativa de los servicios públicos, así como para fortalecer la democracia a nivel local.

El origen de esta queja fue la falta de recursos humanos y de medios necesarios en el Ayuntamiento de València para atender los trámites relacionados con el padrón municipal de habitantes, así como por la ineficacia e insuficiencia del sistema de cita previa existente para atender las necesidades de la ciudadanía. Una situación especialmente gravosa en el caso de las personas mayores o con alguna discapacidad, que se veían obligadas a hacer colas interminables desde la madrugada para realizar gestiones en este departamento de la Administración local.

En el informe emitido por la Administración municipal se reconocía claramente la imposibilidad de atender la demanda en la prestación de los servicios derivados del padrón municipal con el personal de que se disponía. En cuanto a la cita previa, se indicaba textualmente que «la demanda es superior a la oferta de citas, por lo que desaparecen rápidamente, independientemente de qué días o momento se ofrezcan».

Por ello, tras la tramitación del expediente de queja, el Síndic de Greuges emitió [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301406, de 20/09/2023](#), en la que se recomendaba al Ayuntamiento de València que se dieran las instrucciones oportunas para asegurar la atención de los ciudadanos dentro de los parámetros de normalidad que estos requieren, en cumplimiento del principio de servicio a los intereses generales que debe regir la actuación de las administraciones públicas, según dispone el artículo 103 de la Constitución, así como de los principios del servicio efectivo a los interesados, simplicidad, claridad y eficiencia en la asignación y utilización de los recursos públicos, recogidos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

También se le indicaba la conveniencia de que, además de mantener la atención presencial, revisara el sistema de atención a la ciudadanía mediante cita previa, de manera que resultase adecuado y suficiente a la demanda ciudadana. Al igual que modificara los procedimientos telemáticos habilitados, para hacerlos más eficaces mediante, por ejemplo, la implementación de fórmulas de interoperabilidad de datos, que permitan la consulta y eviten a la ciudadanía la solicitud de certificaciones de empadronamiento, y la introducción de mejoras informáticas que permita la interconexión entre las solicitudes de la sede Electrónica y la aplicación de gestión del padrón.

El Ayuntamiento de València aceptó las recomendaciones efectuadas por esta institución y relacionó las medidas adoptadas en cumplimiento de nuestras recomendaciones. El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2301406, de 07/11/2023](#).

3.8 Servicios públicos locales, tráfico y urbanismo

La prestación de servicios a los ciudadanos es una parte fundamental de la actividad de las entidades locales. Un correcto ejercicio de las competencias en las materias de servicios públicos locales, tráfico y urbanismo impacta directamente en la calidad de vida de los ciudadanos. Por lo tanto, gestionarlos con eficacia y calidad debe ser el imperativo de cualquier ayuntamiento. El Síndic de Greuges ejerce de garante para que el acceso a los servicios se produzca de manera justa y eficiente.

3.8.1 Servicios públicos locales

Queja nº 2301570. Reclamación de responsabilidad al Ayuntamiento por tratar como residuos enseres de personas sintecho

En la presente queja se denunciaba que la Policía Local, en labores de inspección de la vía pública, retiró bolsas que contenían enseres de personas sintecho por estimar que se trataba de residuos. Estos hechos ponen en evidencia las dificultades de quienes viven en condiciones de especial vulnerabilidad social.

El Síndic dictó, en fecha 14/07/2023, una [Resolución de consideraciones](#) a fin de que el Ayuntamiento de València facilitara ayudas a las personas usuarias para recuperar la situación anterior a los hechos reclamados.

Ante las recomendaciones efectuadas, el Ayuntamiento informó del ofrecimiento de medidas de urgencia social para la mejora de la situación social de los afectados, tal y cómo se recoge en la [Resolución de cierre](#) de fecha 05/09/2023.

Queja nº 2301464. Solicitud de suministro de agua potable a una urbanización

La persona promotora de la queja presentó en esta institución un escrito en el que denunciaba la presunta inactividad del Ayuntamiento de Vilafamés para dotar del suministro de agua potable a las más de 200 viviendas de una urbanización de la localidad, a pesar de los requerimientos del Departamento de Salud Pública de Castellón y de la solicitud de muchos de los propietarios de la urbanización.

Admitida la queja a trámite, nos dirigimos al Ayuntamiento de Vilafamés solicitando información sobre las respuestas otorgadas a los requerimientos del Departamento de Salud Pública realizados desde 2017, en los que se instaba a la adopción de medidas para la implantación de agua de consumo urbano, así como a llevar a cabo las actuaciones previstas para la puesta en funcionamiento del servicio de suministro de agua potable.

De la documentación aportada por la persona promotora, se comprobó que la urbanización a la que se refería la queja cuenta con más de 200 viviendas y se encuentra en suelo urbanizable sin pormenorizar. En 2006 se aprobó un Plan Parcial y un Programa que desarrollaba el sector, pero fue anulado en 2008 por el Tribunal Superior de Justicia de Valencia. El suministro de agua se realiza mediante cubas ilegales.

En respuesta a los requerimientos del Departamento de Salud Pública, el Ayuntamiento había informado de la próxima constitución de una Agrupación de Interés Urbanístico por parte de los propietarios, y de la redacción, tramitación y ejecución por esta del

correspondiente Programa de Actuación Integrada (PAI), con el objetivo final de realizar una urbanización coherente, sostenible, duradera y económicamente eficiente. Sin embargo, los propietarios afectados negaron tal posibilidad.

En la Resolución de inicio de investigación solicitamos al Ayuntamiento de Vilafamés que nos informara sobre el objeto de la queja, pero el Ayuntamiento no contestó. Finalmente, dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que recordábamos al Ayuntamiento de Vilafamés sus competencias en materia urbanística, que comprenden la dirección pública de los procesos territoriales y urbanísticos, además de las competencias recogidas en la Ley 7/1985, de 2 de abril, Reguladora de las Bases del Régimen Local, entre las que figuran, con carácter obligatorio, el suministro domiciliario de agua potable. Además, recomendamos a dicho Ayuntamiento la redacción y aprobación de los instrumentos de planeamiento o, en su defecto, el proyecto de obras que permita dotar a las viviendas de la urbanización de los servicios básicos y, con carácter prioritario, el de abastecimiento de agua potable.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Vilafamés en Respuesta a la resolución de consideraciones, no se preveía la adopción de medida alguna a corto plazo que garantizase el suministro a las personas que residen en la citada urbanización.

Por ello, procedimos a dictar la [Resolución de cierre](#) sin dar por aceptadas las recomendaciones formuladas.

3.8.2 Urbanismo

En este ámbito, observamos que las preocupaciones que exponen los ciudadanos a través de sus escritos de queja vuelven a centrarse en las demoras en las que incurren los ayuntamientos a la hora de tramitar y resolver los expedientes urbanísticos que gestionan en el ejercicio de sus competencias.

Estas demoras se proyectan sobre las distintas facetas de la actividad urbanística y destacamos, nuevamente, aquellas que tienen que ver con la reacción frente a las infracciones cometidas en la ejecución de obras y la restauración de la legalidad urbanística conculcada; la tramitación y resolución de las solicitudes de licencias urbanísticas; o la intervención ante las molestias derivadas del inadecuado estado de conservación de edificaciones y parcelas, respecto de las cuales los propietarios hacen dejación de las obligaciones de limpieza y cuidado que les corresponden.

En estos expedientes, hemos recordado a las administraciones la obligación que les incumbe —y le es exigible— de tratar estos asuntos en un plazo razonable y hemos requerido de nuevo que se adopten las medidas (organizativas y de dotación de medios personales y materiales) que sean necesarias para lograr la erradicación de estas dilaciones indebidas en la resolución de los expedientes y peticiones de los ciudadanos.

Queja nº 2202708. Inadecuado estado de conservación de edificaciones

Un ciudadano se dirigió a esta institución exponiendo su reclamación por el inadecuado estado de conservación, abandono y ruina que presentaban unas edificaciones de la ciudad de Alicante, ubicadas en el Polígono IV del Plan Parcial «Fábrica de Sacos».

En fecha 26/01/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) por la que recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que adoptase las medidas que resultasen necesarias (incluida la ejecución subsidiaria a costa del obligado) para lograr que los

propietarios cumplieran con los deberes de conservar las parcelas y edificaciones referenciadas en un adecuado estado de seguridad, salubridad y ornato.

En fecha 23/03/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente de queja, tras aceptar la Administración, de manera parcial, las recomendaciones que le formulamos.

Queja nº 2203305. Inactividad municipal ante una infracción urbanística

En este expediente de queja analizamos la reclamación formulada por un ciudadano por la inactividad del Ayuntamiento de Santa Pola en relación con unas obras que, según expuso, habrían vulnerado la legalidad urbanística.

Analizado el expediente, en fecha 31/03/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que insistimos en la necesidad de garantizar los derechos de aquellos ciudadanos que, además de ser denunciante, ostentaran la condición de interesados en el procedimiento.

Por ello, recomendamos al Ayuntamiento de Santa Pola que procediera a notificar el informe emitido por los servicios técnicos municipales al promotor del expediente, en calidad de persona interesada.

Asimismo, recomendamos que, a la vista de los documentos que integraban las actuaciones realizadas (incluidos el informe emitido por los servicios técnicos municipales y las alegaciones que respecto de este eventualmente presentase el interesado), procediera a resolver, de manera expresa y motivada, la solicitud formulada por el ciudadano en materia de restauración de la legalidad urbanística y a notificarla a las partes interesadas.

El 15/05/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, sin que la administración hubiese cumplido con su obligación de responder a las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges.

No obstante, hemos de reseñar que en fecha 23/05/2023, fuera de plazo, tuvo entrada en el registro de esta institución un informe del Ayuntamiento de Santa Pola en el que manifestaba la aceptación de las recomendaciones emitidas.

Queja nº 2203809. Demora en la resolución de una licencia de obra mayor

El objeto de este expediente de queja fue la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Chiva a la hora de resolver una solicitud de licencia de obra mayor presentada en fecha 20/12/2021.

Tramitado el expediente de queja, el 19/01/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) por la que formulamos a la citada Administración local la recomendación de que adoptase todas las medidas que resultasen necesarias para resolver de manera expresa y motivada, si no lo hubiera hecho ya, la solicitud de licencia formulada por el interesado. Asimismo, recomendábamos que se le notificase el acuerdo que se emitiese al respecto, con expresión de las acciones que le cabía ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

El 08/03/2023 dictamos la [Resolución de cierre](#) del expediente, sin que la Administración hubiese cumplido con su obligación de responder a las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges.

Queja nº 2302564. Paralización de la urbanización de una unidad de ejecución

Una persona propietaria de una finca denunció los problemas económicos que estaba padeciendo durante más de 15 años por la paralización de las obras de urbanización de la Unidad de Ejecución nº 7.3 de Aspe. Había presentado varias solicitudes de información ante el Ayuntamiento de Aspe, pero no recibió ninguna respuesta municipal.

En un expediente de queja anterior, tramitado sobre este mismo asunto (nº 2000828), esta institución emitió una Resolución de consideraciones a la Administración, con fecha 02/06/2020, para que el Ayuntamiento de Aspe, teniendo en cuenta que el proyecto de urbanización se aprobó en 2004, acelerara la adopción de todas las medidas que fueran necesarias para lograr la finalización de las obras de urbanización.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones de la queja nº 2302564](#), de 19/10/2023, recomendando al Ayuntamiento de Aspe que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde las solicitudes presentadas con fechas 13/05/2022, 02/08/2022, 08/11/2022 y 01/09/2023, dictase y notificase la correspondiente resolución motivada, facilitando información sobre la paralización de la urbanización de la Unidad de Ejecución 7.3. Asimismo, recomendábamos que se adoptasen todas las medidas para lograr el cumplimiento real y efectivo de la recomendación que ya le hicimos en la Resolución de consideraciones de la queja nº 2000828, de fecha 02/06/2020.

Dicho Ayuntamiento no contestó sobre la aceptación o rechazo de la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2302564](#) el 07/12/2023.

3.8.3 Servicio de transporte y tráfico

Queja nº 2301401. Sanciones de tráfico por el estacionamiento de vehículos en zonas reservadas para uso exclusivo de personas con discapacidad

Uno de los problemas que ha generado quejas ante el Síndic de Greuges es la imposición de sanciones administrativas por el estacionamiento de vehículos en unas zonas reservadas para uso exclusivo de personas con discapacidad. Se trata de supuestos en los que concurre la circunstancia de que el conductor no ha sido suficientemente diligente en cumplir con su obligación de colocar, en lugar visible, la tarjeta de estacionamiento para personas con movilidad reducida en el salpicadero del vehículo o adherirla al parabrisas delantero por el interior, y dicho hecho se considera infracción a pesar de no estar tipificado en normas con rango de ley, que son las que facultan para ejercer la potestad sancionadora.

A título de ejemplo, valga la queja nº 2301401 en la que, tras la recepción del informe municipal, el Síndic de Greuges dictó, en fecha 26/06/2023 una [Resolución de consideraciones](#), recomendando al Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna que, en cumplimiento del principio constitucional de legalidad sancionadora, dejara sin efecto la sanción impuesta al autor de la queja, mediante alguno de los procedimientos previstos en la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del procedimiento administrativo común de las administraciones públicas.

Esta institución emitió la [Resolución de cierre](#) de la queja, en la que declaró la vulneración, por parte de la Administración local, del derecho de la persona promotora del expediente a la protección de las personas con discapacidad, que deriva del artículo 49 de la Constitución Española.

Queja Nº 2302021. Zonas reservadas para el estacionamiento de vehículos de residentes

La presente queja tiene por objeto la reclamación formulada ante la demora del Ayuntamiento de Alicante en responder a las solicitudes presentadas en relación con la modificación de las zonas de estacionamiento regulado de residentes (*zona naranja*) de la zona Centro Tradicional de Alicante, y la anulación *de facto* de la zona referida en ese sector de la ciudad.

Vistos los informes del Ayuntamiento y las alegaciones formuladas a los mismos, el Síndic de Greuges dictó en fecha 14/08/2023 una [Resolución de consideraciones](#) en la que, entre otras cosas, recomendó al Ayuntamiento que resolviera de manera expresa y motivada las reclamaciones presentadas por el promotor de la queja respecto a las dificultades de estacionamiento de vehículos y las soluciones propuestas, y le notificara la resolución que se adoptara, con expresión de los recursos que le cabía ejercer en caso de discrepancia con su contenido.

Con fecha 10/11/2023 el Síndic de Greuges emitió la [Resolución de cierre](#) de la queja, tras el informe del Ayuntamiento de Alicante en el que comunicaba el cumplimiento de la obligación legal de dar respuesta al interesado.

3.9 Empleo público

En materia de empleo, las quejas recibidas continúan refiriéndose, fundamentalmente, a la promoción de empleo por parte de la Administración y al empleo público en sentido estricto. Es decir, las primeras son quejas presentadas por personas inscritas en los servicios públicos de empleo (LABORA) que participan en planes dirigidos, principalmente, a determinados colectivos (jóvenes, mayores, mujeres, personas con discapacidad, etc.) y promovidos, en general, por Ayuntamientos. Para ello, deben superar procedimientos selectivos. La mayoría de los problemas surgen al reclamar contra la actuación de las comisiones de selección y no recibir una respuesta justificada ni acompañada de información sobre cómo recurrirla en caso de no estar conformes con ella.

En el segundo caso, nos referimos a las quejas presentadas por personas interesadas en procedimientos selectivos para alcanzar la condición de personal al servicio de la Administración (sean funcionarios o laborales) y que estiman que se están vulnerando sus derechos.

Queja nº 2300679. Proceso de selección por un Ayuntamiento de las personas que formarán parte de un programa de fomento de empleo convocado por LABORA

La Administración autonómica competente (en aquel momento, la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo), a través de LABORA, convocó un plan de empleo. El Ayuntamiento promotor (Bétera) no dio una respuesta justificada a la reclamación de la persona autora de esta queja, que era aspirante a ser seleccionada y que se sintió discriminada a causa de su edad. Tampoco LABORA le dio respuesta alguna a su reclamación.

Por ello, en nuestra [Resolución de consideraciones](#), instamos al Ayuntamiento a que revisara su actuación; y a LABORA, por un lado, a que diera respuesta a la persona y, por otro a que, en futuras convocatorias de actividades de fomento del empleo, concretase qué aspectos debían valorarse para aplicar el criterio de empleabilidad. En especial, que fijase si la edad era un criterio válido para seleccionar a las personas y con qué alcance, o si debían ser valoradas de forma prioritaria por sus competencias y cualificaciones (adaptabilidad a los cambios, al trabajo en equipo, creatividad, manejo de herramientas electrónicas, comunicación oral y escrita, etc.).

Finalmente, en la [Resolución de cierre](#), consideramos que LABORA aceptó parcialmente nuestras recomendaciones, pues aunque se comprometió a concretar en sus futuras convocatorias qué aspectos deben tenerse presentes para aplicar el criterio de «empleabilidad» (en especial, en relación con la edad, de modo que esta no sea excluyente por sí misma), se limitó a aceptarlo sólo en relación con la fase de entrevista y poniendo como límite la autonomía y discrecionalidad de las comisiones de selección, límite que estimamos que no es obstáculo para que en sus convocatorias les den instrucciones claras que refuercen los principios de igualdad, publicidad, transparencia, etc.

Por su parte, el Ayuntamiento de Bétera no dio una respuesta en plazo a las observaciones del Síndic. Una vez cerrada la queja, declarando que su actuación había vulnerado los derechos de la persona, remitió un informe en el que se limitaba a decir que tendría en cuenta nuestras observaciones en el futuro.

Queja nº 2301965. Adaptación de las pruebas de acceso al empleo público para personas con dislexia

Una ciudadana presentó una queja ante el Síndic por la demora de la Administración educativa en dar una respuesta a su solicitud de adaptación de las pruebas de acceso al empleo público, sector docente, para personas con dislexia.

Esta institución solicitó a la Administración educativa información para conocer en profundidad tal situación.

El Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2301965](#), de 18/08/2023. De las consideraciones dictadas, destacamos la sugerencia de que se valorase la elaboración y aprobación, previa consulta con los colectivos de afectados, de una norma de adaptación de las pruebas de acceso al empleo público en el sector docente, en la que se determinaran los ajustes adecuados para las personas con dislexia y otras dificultades del aprendizaje. Todo ello con la finalidad de que el conjunto de la ciudadanía pueda acceder al empleo público en condiciones de igualdad.

Esta defensoría dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2301965](#), de 23/10/2023, indicando la no aceptación de la recomendación y la sugerencia formuladas, así como la falta de colaboración de la Administración con esta institución, al no haber remitido el informe solicitado en su día y al no dar respuesta a nuestras consideraciones en el plazo previsto.

Queja nº 2302284. Acceso al empleo público. Respuesta no justificada del órgano selectivo

El motivo de la queja fue que la Conselleria de Justicia y Administración Pública no dio a la persona aspirante acceso a la justificación de la actuación del órgano selectivo, a pesar de haberlo solicitado de forma expresa, vulnerando así su derecho de acceso al expediente y limitando su derecho de defensa. Además de ello, las bases selectivas superaban el máximo de puntos establecido en las normas para cada fase del concurso/oposición y no establecían más criterios de valoración que su nota máxima global, sin precisar los puntos a aplicar a los veinte indicadores que debían ser valorados.

En nuestra [Resolución de consideraciones](#) instábamos a la Administración autonómica actualmente competente, la Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública, a que retrocediese en su actuación al momento de dar acceso al expediente a la persona, para que pudiera defenderse con suficientes garantías. Asimismo, le recomendamos que en sus convocatorias respetase los límites máximos previstos en la normativa para cada fase selectiva, así como que en estas definiese con suficiente detalle los criterios y normas de valoración de la fase de concurso, conforme a los principios de publicidad y transparencia. Por último, le pedimos que asegurara en sus procesos selectivos el respeto al derecho de las personas interesadas a acceder de modo permanente a sus procedimientos.

La Conselleria afirmó que aceptaba nuestras recomendaciones, aunque desde el Síndic estimamos que tal declaración era testimonial, pues no adoptó ninguna medida para apoyar esta declaración, como queda justificado en nuestra [Resolución de cierre](#).

Queja nº 2302871. Falta de respuesta a la solicitud de participación en bolsa de trabajo para inspector de ITV en estaciones dependientes de SITVAL

El acceso al empleo público en condiciones de igualdad es una de las premisas constitucionales de actuación administrativa. Esta queja se planteó contra la actuación de la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, a través de la empresa pública SITVAL. La intervención del Síndic se inició tras recibir la queja de una persona que había sido excluida de la citada bolsa por tener la titulación de ingeniero industrial y no la de técnico superior en automoción, a pesar de contar con un informe favorable del subdirector general de Industria, que la propia Dirección General remitió a la empresa pública SITVAL.

El Síndic dictó en fecha 13/11/2023 una [Resolución de consideraciones](#), recomendando a la Conselleria que asegurara el acceso de la persona promotora de la queja, en condiciones de igualdad, a la bolsa de trabajo convocada para cubrir plazas de inspector de ITV en las distintas estaciones de la Comunitat Valenciana, y que se le restituyera en su condición de aspirante admitido a dicha bolsa.

La Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo no contestó a los requerimientos de información del Síndic ni a las recomendaciones efectuadas por esta institución, por lo que en fecha 22/12/2023 se acordó la [Resolución de cierre](#).

3.10 Medio ambiente

La Organización Mundial de la Salud (OMS) se refiere a la contaminación acústica como a la presencia de ruido o vibraciones en el ambiente que tienen un efecto negativo tanto en la salud de las personas como en la conservación de la naturaleza y el medio ambiente.

Para esta institución, la afección se extiende igualmente al derecho al descanso, a la intimidad y a disfrutar de una vivienda digna, todo ello en el marco del derecho a una buena administración.

El Síndic considera que la Administración local competente debe reaccionar con diligencia y eficacia, con el fin de que, en un tiempo razonable, se puedan comprobar los hechos denunciados y corregir la causa de las molestias.

En particular, el ruido de las máquinas de aire acondicionado es causa frecuente de quejas. En estos supuestos, desde esta institución se recomienda realizar análisis sonométricos, adoptar medidas correctoras si los niveles de ruido son superiores a los permitidos e iniciar, de ser preciso, los procedimientos para el restablecimiento de la legalidad ambiental y urbanística.

Durante el año 2023, cabe destacar el aumento del número de quejas presentadas en esta materia por la celebración de actos festivos próximos a viviendas.

Desde esta institución se han resuelto procedimientos recordando a la administración autorizante de los actos festivos que los anteriormente referidos derechos deben considerarse, siguiendo la doctrina jurisprudencial, de rango superior al del ocio o al de libertad de empresa.

Cabe añadir a lo expuesto que también han sido numerosas las quejas en relación con la inactividad municipal ante la acumulación de contenedores de residuos y basura que generan molestias no solo acústicas sino también odoríficas y visuales.

Por último, debemos señalar las quejas que hacen referencia a la falta de respuesta ofrecida, por parte de las distintas administraciones, a las denuncias presentadas por la ciudadanía ante posibles supuestos de incumplimiento del derecho medioambiental. El denunciante ambiental del vertido de aguas fecales al mar o de la falta de control de la actividad en plantas de residuos contaminantes en ejercicio de la acción pública, tiene legitimación para actuar en condición de interesado en los procedimientos administrativos derivados del ejercicio de potestades de las autoridades en el control de las vulneraciones de la legislación ambiental.

Queja nº 2300943. Vertidos descontrolados de aguas residuales

La peculiaridad de la presente queja radica en los hechos objeto de esta, reiteradamente denunciados y que vienen referidos a la inactividad del Ayuntamiento de El Campello ante el vertido de aguas residuales urbanas no depuradas, que se desbordaban a lo largo de sus 23 kilómetros de costa.

En la [Resolución de consideraciones](#) dictada por el Síndic de Greuges en fecha 03/07/2023, se recomendó al Ayuntamiento que diera cumplimiento, a la mayor brevedad posible, a las recomendaciones incluidas en la [Resolución de consideraciones](#), de fecha 12/12/2022, recaída en la queja previa nº 2202180, y en

particular que procediera a impulsar los proyectos de adecuación de los sistemas de evacuación y saneamiento, a fin de solventar los problemas que había provocado el vertido de aguas fecales en el municipio.

Con fecha 29/09/2023, tras la aceptación por la Administración de las recomendaciones y deberes legales, se acordó el cierre del procedimiento mediante una [Resolución de cierre](#) en la que se advirtió de la demora con la que se estaban tramitando los procesos de licitación y realizando las obras de acondicionamiento necesarias.

Queja nº 2301431. Contaminación acústica por actos festivos

En la presente queja, el Síndic de Greuges, a través de la [Resolución de consideraciones](#) de fecha 25/06/2023, recomendó al Ayuntamiento de Moncada que cumpliera con su obligación de realizar una previa valoración de la incidencia acústica cuando se suspendan provisionalmente los objetivos de calidad acústica con motivo de la organización de actos de especial relevancia oficial, cultural, religiosa o de naturaleza análoga; así como que adoptara una serie de medidas que sean de aplicación para evitar que, con la celebración y desarrollo de estos actos, se vulnerara el derecho al descanso de las personas que residen en el entorno.

En la referida Resolución se hace referencia a la doctrina del Tribunal Europeo de Derechos Humanos.

El Ayuntamiento de Moncada no realizó las actuaciones necesarias para seguir las recomendaciones del Síndic, tal y como se plasmó en la [Resolución de cierre](#) de fecha 11/08/2023.

Queja nº 2301608. Molestias por actividades de una colla festera

La persona promotora de la queja exponía en su escrito de queja que sufría, periódicamente, molestias por el desarrollo de actividades de una colla festera ubicada en la calle donde tiene su domicilio. Además de las molestias por contaminación acústica, refería varias situaciones en las que se ponía de manifiesto la inseguridad para las personas y la dificultad de los vecinos para acceder o salir de sus domicilios, dada la aglomeración de personas. Todo ello sucedía ante la inactividad del Ayuntamiento de Castelló de la Plana, que hacía caso omiso al informe de la Policía Local en el que desaconsejaba la autorización de la ocupación de la vía pública a la citada colla festera, por los problemas que se generaban.

Admitida a trámite la queja, nos dirigimos al Ayuntamiento de Castelló de la Plana a fin de que nos informara sobre las medidas adoptadas para la comprobación de los hechos denunciados y los expuestos por la Policía Local, así como sobre el cumplimiento de los términos de la autorización otorgada a la colla festera para la ocupación de la vía pública.

El Ayuntamiento de Castelló de la Plana nos remitió un informe en el que señalaba que la autorización para la ocupación de la vía pública para el año 2023 se había otorgado a la vista de las medidas correctoras propuestas por la colla, que se consideraron adecuadas por la Policía Local para garantizar la seguridad de los asistentes y el bienestar de los vecinos.

En la [Resolución de consideraciones](#) se recordaba que las intromisiones sonoras constituyen una nueva fórmula de invasión del ámbito de la privacidad a la que toda persona tiene derecho a gozar libremente y sin ningún tipo de limitación, y que afectan

directamente a la salud de los vecinos, cuya protección garantiza el art. 43.1 de la Constitución. Asimismo, también está en juego el derecho a una vivienda digna, establecido en el art. 47, y guarda relación, directamente, con lo contenido en el art. 18 de nuestra Carta Magna, que garantiza el derecho fundamental a la intimidad personal y familiar y a la inviolabilidad del domicilio. El ruido afecta, por otra parte, al derecho constitucional a un medio ambiente adecuado, recogido en el artículo 45 de la Constitución. Por ello, se formularon al Ayuntamiento de Castelló de la Plana varias recomendaciones dirigidas a garantizar los citados derechos.

El Ayuntamiento aceptó nuestras recomendaciones, por lo que dictamos la [Resolución de cierre](#).

Queja nº 2301072. Reclamación por no renovación del Plan Acústico Municipal

El interesado manifestó su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Almassora a la hora de revisar el Plan Acústico Municipal, que databa del año 2012 y que, de acuerdo con la normativa, debería haber sido objeto de la citada revisión a los cinco años; motivo por el que se encontraba caducado.

Tramitado el expediente de queja, en fecha 16/09/2023 dictamos una [Resolución de consideraciones](#) en la que recomendamos al Ayuntamiento de Almassora que adoptase todas las medidas precisas para lograr la pronta incoación, tramitación y resolución del expediente de revisión y aprobación del Plan Acústico Municipal de Almassora, dándose con ello un cumplimiento real y efectivo a los deberes impuestos por la normativa autonómica analizada.

La aceptación de la recomendación emitida determinó que, en fecha 07/08/2023, se dictase la [Resolución de cierre](#) del expediente.

No obstante, debemos reseñar que recientemente se ha procedido a la apertura de un nuevo expediente de queja (nº 2303932) sobre esta misma cuestión, al comunicar el interesado que aún no se había aprobado el nuevo Plan Acústico Municipal. Esta queja estaba en tramitación en el momento de concluir la redacción del presente *Informe anual 2023*.

Queja nº 2301794. Solicitud de retirada de un punto limpio ubicado en la puerta de entrada a una urbanización

La acumulación de contenedores de residuos en un mismo punto con carácter permanente provoca múltiples quejas de las personas afectadas ante el respectivo Ayuntamiento, por los olores, ruidos y malas condiciones de higiene y salubridad que se generan.

Valga como ejemplo la queja nº 2301794, en la que la persona promotora manifestó la falta de una respuesta satisfactoria ante la solicitud dirigida al Ayuntamiento de Denia para el cambio del punto de recogida en la zona de Les Rotes, en ese término municipal, en el que se acumulaban contenedores de residuos y basura en deficientes condiciones de salubridad.

El Síndic dictó en fecha 14/07/2023 una [Resolución de consideraciones](#), en la que recomendaba al Ayuntamiento de Dénia que, en el marco de las competencias que le corresponden, estudiase la posibilidad de modificar la localización de la totalidad o parte de los contenedores del punto de recogida sito en Les Rotes, para evitar las molestias

que vienen siendo denunciadas por los vecinos, por contaminación acústica, odorífica e impacto visual negativo, derivadas de la acumulación de contenedores de residuos con carácter permanente; así como que adoptase las medidas precisas para mantener en perfecto estado de uso y limpieza los contenedores ubicados en la zona y para controlar los horarios de recogida de residuos con el fin de lograr el pleno respeto de los derechos de los vecinos afectados.

El Ayuntamiento de Dénia contestó en plazo a los requerimientos del Síndic y aceptó las recomendaciones efectuadas, por lo que en fecha 31/08/2023 se acordó la [Resolución de cierre de la queja](#).

Queja nº 2301958. Contaminación. Tratamiento y recogida de residuos

La falta de adopción de medidas de control y vigilancia por parte de la Administración respecto a las empresas gestoras de residuos genera quejas de asociaciones de defensa medioambiental.

La Asociación de Afectados por la Planta de Residuos de la Construcción en el Bulevar Comercial de Finestrat reclamó al Ayuntamiento de Finestrat medidas de control y vigilancia de la mercantil que explota la planta de residuos, pero no había obtenido respuesta.

El Síndic dictó en fecha 31/08/2023 una [Resolución de consideraciones a la Administración](#) en la que recomendaba al Ayuntamiento de Finestrat que procediera a dar una contestación expresa y motivada a los escritos presentados por el representante de la Asociación de Afectados por la Planta de Residuos de la Construcción en el Bulevar Comercial de Finestrat. Además, instaba a la adopción de medidas de control y vigilancia por parte de la mercantil que explota la planta de residuos, respecto al cumplimiento de las condiciones de otorgamiento de la licencia medioambiental concedida y a la implantación de medidas correctoras para evitar las nubes de polvo y la contaminación de la atmósfera poniendo en peligro la salud de los ciudadanos de la zona afectada.

El Ayuntamiento de Finestrat no contestó en plazo a los requerimientos del Síndic, por lo que en fecha 25/10/2023 se acordó la [Resolución de cierre](#). En fecha 02/11/2023, el Ayuntamiento de Finestrat comunicó que con fecha 25/10/2023 dictó el Decreto nº 1975, por el que se requirió a la mercantil que explota la planta de residuos la adopción de medidas sobre la actividad denunciada.

3.11 Hacienda

La falta de respuesta de las administraciones locales y autonómicas ante recursos formulados contra resoluciones en materia tributaria relativas a ingresos que el particular entiende como indebidos o por embargos concentran la mayoría de las quejas de los ciudadanos en este apartado.

3.11.1 Tasas e impuestos

Queja nº 2300316. Impuestos. Falta de respuesta a reclamación de ingresos indebidos

En concreto, entre las quejas sobre este tema, destacamos la queja nº 2300316 en la que el Síndic de Greuges en fecha 07/03/2023 dictó una [Resolución de consideraciones](#) recordando a la actual Conselleria de Hacienda, Economía y Administración Pública y a la Agencia Tributaria Valenciana el deber legal de resolver, en el plazo legalmente establecido, todos los procedimientos. Además, recomendamos que las notificaciones de los actos administrativos se practiquen utilizando los medios que permitan tener constancia de la recepción por el interesado o su representante, y permitiendo que los interesados tengan acceso a la información tributaria que soliciten.

Tras recibir el informe de la Agencia Tributaria, en el que manifestaba su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la resolución citada, y discrepaba motivadamente de algunas y aceptaba otras, el procedimiento se cerró mediante la [Resolución de cierre](#) de fecha 22/05/2023.

Asimismo, también son numerosas las quejas presentadas ante esta institución relativas a reclamaciones contra diligencias de embargo de cuentas abiertas en entidades de crédito, alegando que las cantidades embargadas (desempleo, rentas garantizadas, pensiones no contributivas...) son inembargables por no exceder de la cuantía señalada por el salario mínimo interprofesional, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 607 de la Ley de Enjuiciamiento Civil.

Queja nº 2300890. Impuestos. Reclamación de devolución de embargo

En este sentido, cabe también destacar la queja nº 2300890 en la que el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones, de 14/07/2023](#), dejando clara su posición inequívoca respecto a la inembargabilidad del salario, sueldo, pensión, retribución o su equivalente que no exceda de la cuantía señalada para el salario mínimo interprofesional. Esto no puede ser de otra manera, a tenor de lo dispuesto en el artículo 607.1 de la Ley de Enjuiciamiento Civil; un precepto que en el caso de embargo de cuentas corrientes abiertas en entidades de crédito, como el que nos ocupa, está íntimamente relacionado con lo dispuesto en el artículo 171.3 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria. Ahora bien, toda cantidad que exceda del salario mínimo y lo que sean cantidades ahorradas de otros meses es perfectamente embargable, en un embargo o retención de cuentas bancarias, y corresponderá al titular de la cuenta acreditar que se le han retenido cantidades inembargables, porque cada mes puede tener ingresos y pagos distintos y de orígenes diversos y/o acumulados.

El Ayuntamiento de València aceptó las consideraciones de esta institución y el procedimiento se cerró mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2300890, de 09/08/2023](#).

3.11.2 Industria

Queja nº 2301956. Industria. Inspección técnica de vehículos (ITV)

La tardanza en la obtención de cita, así como la supresión de unidades móviles para la prestación del servicio público obligatorio de inspección técnica de vehículos por parte de la empresa pública SITVAL, adscrita a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo, ha sido objeto de numerosas quejas ante esta institución.

En este sentido, se formuló la queja 2301956 por el mal funcionamiento de SITVAL, Sociedad Valenciana de Inspección Técnica de Vehículos, por la supresión del servicio de ITV móvil en el municipio de Xixona, así como por la imposibilidad de conseguir cita previa en plazo en las ITV cercanas de El Campello, Alicante y Alcoy.

El Síndic dictó en fecha 31/08/2023 una [Resolución de consideraciones](#) recomendando a la Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo que adoptara las medidas necesarias para garantizar a la ciudadanía que pueda obtener cita para la revisión de su vehículo, en un plazo razonable, en las estaciones de ITV más próximas al domicilio.

La Conselleria de Innovación, Industria, Comercio y Turismo no contestó a los requerimientos de información del Síndic ni a sus recomendaciones por lo que, en fecha 25/10/2023, se emitió la [Resolución de cierre](#), sin solución de la queja.

Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

Anexo

1

**Cuentas anuales del
Síndic de Greuges del
ejercicio 2023**



Anexo 1

Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

En este anexo se reproduce el texto de las cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023, presentadas por el secretario general de la institución, sometidas a la consideración de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges de 11/03/2024 y aprobadas y certificadas en esa misma fecha.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023



SINDIC DE GREUGES

CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO 2023



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

De conformidad con el acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 19 de octubre de 2022 por el que se aprueba el Presupuesto del Síndic de Greuges para el ejercicio 2023 (BOCV número 310 de 09.02.2023), con la normativa presupuestaria y de régimen económico de Les Corts Valencianes, así como, de conformidad con la Orden 15/2019, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de lo dispuesto en la disposición transitoria única de la Orden 8/2017, de 1 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y la Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública, el contenido de las cuentas anuales del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2023 es el siguiente:

1. Balance
2. Cuenta de resultado económico-patrimonial
3. Estado de cambios en el patrimonio neto
 - 3.1. Estado total de cuentas del patrimonio neto
 - 3.2. Estado de ingresos y gastos reconocidos
 - 3.3. Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias
4. Estado de flujos de efectivo
5. Estado de liquidación del presupuesto
 - 5.1. Liquidación de presupuesto de gastos
 - 5.2. Liquidación del presupuesto de ingresos
 - 5.3. Resultado presupuestario
6. Memoria
 - 6.1. Organización y actividad
 - 6.2. Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración
 - 6.3. Bases de presentación de las cuentas
 - 6.4. Normas de reconocimiento y valoración
 - 6.5. Inmovilizado material
 - 6.6. Inversiones inmobiliarias
 - 6.7. Inmovilizado intangible
 - 6.8. Arrendamientos financieros y otras operaciones de naturaleza similar
 - 6.9. Activos financieros
 - 6.10. Pasivos financieros
 - 6.11. Coberturas contables
 - 6.12. Activos construidos o adquiridos para otras entidades y otras existencias
 - 6.13. Moneda extranjera
 - 6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos
 - 6.15. Provisiones y contingencias
 - 6.16. Información sobre medio ambiente
 - 6.17. Activos en estado de venta
 - 6.18. Presentación por actividades de la cuenta del resultado económico patrimonial
 - 6.19. Operaciones por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

- 6.20. Operaciones no presupuestarias de tesorería
- 6.21. Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación
- 6.22. Valores recibidos en depósito
- 6.23. Información presupuestaria
 - 6.23.1. Presupuesto corriente
 - 6.23.2. Presupuestos cerrados
 - 6.23.3. Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores
 - 6.23.4. Gastos con financiación afectada
 - 6.23.5. Remanente de tesorería y estado de tesorería
 - 6.23.6. Personal
- 6.24. Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios
- 6.25. Información sobre el periodo medio de pago y periodo medio de cobro
- 6.26. Información sobre el coste de actividades
- 6.27. Indicadores de gestión
- 6.28. Hechos posteriores al cierre



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

1. BALANCE

ACTIVO	2023	2022	PASIVO	2023	2022
A) ACTIVO NO CORRIENTE	5.261.331,72	5.394.933,26	A) PATRIMONIO NETO	6.499.480,92	6.260.267,80
I. Inmovilizado intangible	26.856,63	39.872,54	I. Patrimonio	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00	II. Patrimonio generado	-5.106.340,13	-5.345.553,25
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00	1. Resultados de ejercicios anteriores	-5.343.375,25	-5.477.686,22
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00	2. Resultados del ejercicio	237.035,12	132.132,97
5. Otro Inmovilizado intangible	26.856,63	39.872,54	B) PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	5.234.475,09	5.355.060,72	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00	C) PASIVO CORRIENTE	370.745,41	350.302,09
2. Construcciones	4.996.106,30	5.114.027,91	II. Deudas a corto plazo	18.409,54	96,00
4. Bienes del patrimonio histórico	0,00	0,00	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado material	238.368,79	241.032,81	4. Otras deudas	18.409,54	96,00
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	352.335,87	350.206,09
V. Inversiones financieras a largo plazo	0,00	0,00	1. Acreedores por operaciones de gestión	93.687,40	105.845,44
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00	2. Otras cuentas a pagar	0,00	0,00
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00	3. Administraciones Públicas	258.648,47	244.360,65
B) ACTIVO CORRIENTE	1.608.894,61	1.215.636,63			
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	436.768,09	644.017,39			
1. Deudores por operaciones de gestión	436.768,09	644.016,66			
2. Otras cuentas a cobrar	0,73	0,00			
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	0,00			
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00			
VI. Ajustes por periodificación	29.784,29	31.859,61			
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	1.142.342,23	539.759,63			
2. Tesorería	1.142.342,23	539.759,63			
TOTAL ACTIVO	6.870.226,33	6.610.569,89	TOTAL PASIVO	6.870.226,33	6.610.569,89



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

2. CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

	2023	2022
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
c) Otros ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	4.236.950,00	4.053.100,00
a) Del ejercicio	4.236.950,00	4.053.100,00
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejercicio	0,00	0,00
a.2) Transferencias	4.236.950,00	4.053.100,00
6. Otros ingresos de gestión ordinaria	1.609,74	123,72
7. Excesos de provisiones	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	4.238.559,74	4.053.223,72
8. Gastos de personal	-3.567.827,07	-3.467.029,26
a) Sueldos, salarios y asimilados	-2.920.903,50	-2.821.973,82
b) Cargas sociales	-646.923,57	-645.055,44
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-267.887,61	-278.578,34
a) Suministros y servicios exteriores	-263.433,40	-273.374,61
b) Tributos	-4.454,21	-5.203,73
12. Amortización del inmovilizado	-173.337,13	-175.477,67
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-4.009.051,81	-3.921.085,27
I. Resultado de la gestión ordinaria (desahorro)	229.507,93	132.138,45
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	0,00	-1.477,81
b) Bajas y enajenaciones	0,00	-1.477,81
14. Otras partidas no ordinarias	0,00	0,00
b) Gastos	0,00	0,00
II. Resultado de las operaciones no financieras	229.507,93	132.138,45
15. Ingresos financieros	8.195,27	22,52
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	8.195,27	22,52
16. Gastos financieros	-668,08	-28,00
b) Otros	-668,08	-28,00
III. Resultado de las operaciones financieras	7.527,19	-5,48
IV. Resultado neto del ejercicio	237.035,12	132.132,97



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

3. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

3.1. Estado total de cambios del Patrimonio Neto

	I. Patrimonio	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Subvenciones recibidas	Total
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N-1	11.605.821,05	-5.345.553,25	0,00	0,00	6.260.267,80
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO N (A+B)	11.605.821,05	-5.345.553,25	0,00	0,00	6.260.267,80
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO N					
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	237.035,12	0,00	0,00	237.035,12
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	2.178,00	0,00	0,00	2.178,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)	11.605.821,05	-5.106.340,13	0,00	0,00	6.499.480,92



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

3.2. Estado de ingresos y gastos reconocidos

	2023	2022
I. Resultado económico patrimonial	237.035,12	132.132,97
II. Ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
1.1 Ingresos	0,00	0,00
1.2 Gastos	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
2.1 Ingresos	0,00	0,00
2.2 Gastos	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Ingresos	0,00	0,00
3.2 Gastos	0,00	0,00
4. Otros incrementos patrimoniales	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferencias a la cuenta del resultado económico patrimonial o al valor inicial de la partida cubierta:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Importes transferidos a la cuenta del resultado económico patrimonial	0,00	0,00
3.2 Importes transferidos al valor inicial de la partida cubierta	0,00	0,00
4. Subvenciones recibidas	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingresos y gastos reconocidos (I + II + III)	237.035,12	132.132,97

3.3. Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias

No procede.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

4. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

CONCEPTOS	2023	2022
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN		
A) Cobros:	7.038.158,48	5.300.406,56
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	4.445.609,15	3.474.103,14
3. Ventas netas y prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
5. Intereses y dividendos cobrados	0,00	0,00
6. Otros cobros	2.592.549,33	1.826.303,42
B) Pagos:	6.414.153,83	5.476.733,67
7. Gastos de personal	3.564.646,27	3.418.059,95
8. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
9. Aprovisionamientos	0,00	0,00
10. Otros gastos de gestión	278.973,13	275.448,42
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
12. Intereses pagados	668,08	28,00
13. Otros pagos	2.569.866,35	1.783.197,30
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	624.004,65	-176.327,11
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
C) Cobros:	0,00	0,00
1. Venta de inversiones reales	0,00	0,00
2. Venta de activos financieros	0,00	0,00
3. Otros cobros de las actividades de inversión	0,00	0,00
D) Pagos:	21.422,05	97.118,96
4. Compra de inversiones reales	21.422,05	97.118,96
5. Compra de activos financieros	0,00	0,00
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)	-21.422,05	-97.118,96



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	2023	2022
E) Aumentos en el patrimonio:	0,00	0,00
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
F) Pagos a la entidad o entidades propietarias:	0,00	0,00
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00
G) Cobros por emisión de pasivos financieros:	0,00	0,00
3. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
4. Préstamos recibidos	0,00	0,00
5. Otras deudas.	0,00	0,00
H) Pagos por reembolsos de pasivos financieros:	0,00	65.019,80
6. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
7. Préstamos recibidos	0,00	0,00
8. Otras deudas	0,00	65.019,80
Flujos netos de efectivo por actividades de financiación (+E-F+G-H)	0,00	65.019,80
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN		
I) Cobros pendientes de aplicación	0,00	0,00
J) Pagos pendientes de aplicación	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00	0,00
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	602.582,60	-338.465,87
Efectivo y activos líquidos equivalentes al inicio del ejercicio	539.759,63	878.225,50
Efectivo y activos líquidos equivalentes al final del ejercicio	1.142.342,23	539.759,63



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

5. ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

5.1. Liquidación del presupuesto de gastos

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 10001	Retribuciones básicas Altos Cargos	159.647,54	0,00	159.647,54	131.179,84	131.179,84	131.179,84	0,00	28.467,70
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	181.847,15	1.670,00	183.517,15	155.258,16	155.258,16	155.258,16	0,00	28.258,99
111 10099	Otras remuneraciones de Altos Cargos. Atrasos	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 11001	Retribuciones básicas Personal Eventual	775.766,02	-24.500,00	751.266,02	728.599,10	728.599,10	728.599,10	0,00	22.666,92
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	1.796.415,51	-16.420,00	1.779.995,51	1.747.901,00	1.747.901,00	1.747.901,00	0,00	32.094,51
111 11099	Otras remuneraciones Personal Eventual	6.897,69	485.619,58	492.517,27	0,00	0,00	0,00	0,00	492.517,27
111 12001	Retribuciones básicas Funcionarios	0,00	24.500,00	24.500,00	10.974,32	10.974,32	10.974,32	0,00	13.525,68
111 12006	Trienios	130.463,03	0,00	130.463,03	127.702,32	127.702,32	127.702,32	0,00	2.760,71
111 12101	Retribuciones complementarias Funcionarios	0,00	29.690,00	29.690,00	16.989,12	16.989,12	16.989,12	0,00	12.700,88
111 12501	Otras. Atrasos Funcionarios	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 15101	Gratificaciones	6.367,10	0,00	6.367,10	0,00	0,00	0,00	0,00	6.367,10
111 15102	Festividad	1.591,77	0,00	1.591,77	527,50	527,50	527,50	0,00	1.064,27
111 16001	Seguridad social	604.790,59	3.300,00	608.090,59	606.977,85	606.977,85	555.412,35	51.565,50	1.112,74
111 16002	Muface	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 16003	Mugeju	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 16099	Otros regímenes de previsión	530,59	0,00	530,59	0,00	0,00	0,00	0,00	530,59
111 16201	Formación y perfeccionamiento de personal	2.122,37	0,00	2.122,37	0,00	0,00	0,00	0,00	2.122,37
111 16204	Acción Social	21.223,65	0,00	21.223,65	6.458,08	6.458,08	6.458,08	0,00	14.765,57
111 16205	Seguros	42.447,30	0,00	42.447,30	27.452,82	27.452,82	27.452,82	0,00	14.994,48
111 16206	Mejoras complement. de prestaciones contribut.	6.367,10	0,00	6.367,10	6.274,89	6.274,89	6.274,89	0,00	92,21
111 16299	Otros gastos sociales	530,23	0,00	530,23	0,00	0,00	0,00	0,00	530,23
111 20201	Arrendam. de edificios y otras construcciones	4.604,00	0,00	4.604,00	3.360,00	3.360,00	3.360,00	0,00	1.244,00
111 20301	Arrendamiento maquinaria	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 20401	Arrendam. de material de transporte	10.368,30	0,00	10.368,30	9.795,66	9.795,66	8.917,70	877,96	572,64
111 20501	Arrendam. de mobiliario y enseres	1.530,00	0,00	1.530,00	985,92	985,92	985,92	0,00	544,08
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	17.136,00	301,91	17.437,91	18.400,21	18.400,21	18.400,21	0,00	-962,30
111 21202	Reparación y conserv. edificios administrativos	8.670,00	0,00	8.670,00	2.875,08	2.875,08	2.875,08	0,00	5.794,92
111 21301	Reparación y conserv. maquinaria	6.762,60	0,00	6.762,60	181,50	181,50	181,50	0,00	6.581,10
111 21302	Reparación y conserv. instalaciones	12.240,00	1.548,64	13.788,64	8.816,59	8.816,59	7.655,80	1.160,79	4.972,05
111 21401	Reparación y conserv. elementos de transporte	1.020,00	0,00	1.020,00	118,45	118,45	118,45	0,00	901,55
111 21501	Reparación y conserv. Mobiliario y enseres	510,00	0,00	510,00	156,07	156,07	156,07	0,00	353,93
111 21601	Reparación y conserv. Equipos procesos informac.	9.180,00	0,00	9.180,00	4.948,56	4.948,56	4.948,56	0,00	4.231,44
111 21901	Reparación y conserv. otro inmovilizado material	1.020,00	0,00	1.020,00	611,87	611,87	611,87	0,00	408,13
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable	11.220,00	0,00	11.220,00	1.059,26	1.059,26	1.059,26	0,00	10.160,74
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	21.935,10	0,00	21.935,10	24.149,53	24.149,53	24.149,53	0,00	-2.214,43
111 22003	Material informático no inventariable	8.160,00	0,00	8.160,00	1.503,46	1.503,46	1.503,46	0,00	6.656,54



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 22006	Encuadernaciones	4.080,00	0,00	4.080,00	395,20	395,20	395,20	0,00	3.684,80
111 22009	Otro material de oficina	1.020,00	0,00	1.020,00	59,00	59,00	59,00	0,00	961,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	20.400,00	0,00	20.400,00	20.217,74	20.217,74	17.205,5	3.012,24	182,26
111 22102	Suministros agua	2.040,00	0,00	2.040,00	1.211,34	1.211,34	1.211,34	0,00	828,66
111 22104	Suministros combustible	10.200,00	0,00	10.200,00	1.077,30	1.077,30	949,96	127,34	9.122,70
111 22105	Suministros vestuario	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 22199	Suministros otros	8.160,00	0,00	8.160,00	953,89	953,89	953,89	0,00	7.206,11
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	33.150,00	2.818,19	35.968,19	20.779,07	17.842,94	17.842,94	0,00	18.125,25
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	18.360,00	0,00	18.360,00	4.834,64	4.834,64	4.561,78	272,86	13.525,36
111 22205	Urgencias	1.632,00	0,00	1.632,00	4,68	4,68	4,68	0,00	1.627,32
111 22299	Comunicaciones. Otras	4.590,00	0,00	4.590,00	151,25	151,25	151,25	0,00	4.438,75
111 22402	Primas de seguros. Edificios y otras construcciones	6.120,00	0,00	6.120,00	5.392,29	5.392,29	5.392,29	0,00	727,71
111 22403	Primas de seguros. Maquinaria, instal. y utillaje	1.530,00	0,00	1.530,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.530,00
111 22404	Primas de seguros. Elementos de transporte	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 22503	Tributos	6.120,00	0,00	6.120,00	4.454,21	4.454,21	4.454,21	0,00	1.665,79
111 22601	Gtos. Diversos. Atenc. protocolarias y repres.	7.140,00	0,00	7.140,00	1.508,05	1.508,05	1.508,05	0,00	5.631,95
111 22602	Gtos diversos. Publicidad y propaganda	12.240,00	0,00	12.240,00	84,70	84,70	84,70	0,00	12.155,30
111 22603	Gtos. diversos. Jurídico-contenciosos	1.122,00	0,00	1.122,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.122,00
111 22606	Gtos diversos. Reuniones y conferencias	15.300,00	0,00	15.300,00	9.696,83	9.696,83	9.696,83	0,00	5.603,17
111 22699	Otros gastos diversos	1.020,00	201.852,62	202.872,62	0,00	0,00	0,00	0,00	202.872,62
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	27.540,00	1.683,78	29.223,78	23.235,30	23.235,30	20.863,86	2.371,44	5.988,48
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	54.570,00	0,00	54.570,00	50.718,25	50.718,25	47.022,18	3.696,07	3.851,75
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabaj	22.440,00	14.604,79	37.044,79	30.907,01	30.330,06	28.434,30	1.895,76	6.714,73
111 22799	Otros estudios y trabajos	12.240,00	0,00	12.240,00	8.979,84	8.979,84	8.231,52	748,32	3.260,16
111 23001	Dietas	17.340,00	0,00	17.340,00	5.034,11	5.034,11	5.034,11	0,00	12.305,89
111 23101	Locomoción	15.300,00	0,00	15.300,00	3.540,48	3.540,48	3.540,48	0,00	11.759,52
111 23301	Otras Indemnizaciones	1.020,00	0,00	1.020,00	893,36	893,36	893,36	0,00	126,64
111 24001	Gastos de edición y distribución de public. instit	8.160,00	0,00	8.160,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.160,00
111 35901	Otros gastos financieros	5.100,00	10.044,00	15.144,00	668,08	668,08	668,08	0,00	14.475,92
111 48001	A familias. Premios, becas y pens al estudio.	9.990,00	25.000,00	34.990,00	0,00	0,00	0,00	0,00	34.990,00
111 62202	Edificios y otras construc. Administrativos	3.064,00	0,00	3.064,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.064,00
111 62301	Maquinaria	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 62302	Instalaciones	3.577,00	5.000,00	8.577,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.577,00
111 62401	Material de Transporte	210,00	0,00	210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210,00
111 62501	Mobiliario y enseres	2.080,00	0,00	2.080,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.080,00
111 62601	Equipos para procesos de información	8.969,00	103.895,67	112.864,67	33.004,21	33.004,21	14.690,67	18.313,54	79.860,46
111 62801	Otro inmovilizado material. Libros	2.550,00	0,00	2.550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.550,00
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	1.020,00	3.630,00	4.650,00	4.553,38	4.553,38	4.553,38	0,00	96,62



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 62901	Inmovilizado Inmaterial	4.080,00	0,00	4.080,00	0,00	0,00	0,00	4.080,00	
111 64001	Gastos de inversión científica y técnica	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	
111 84101	Fianzas y depósitos	60,00	120,00	180,00	0,00	0,00	0,00	180,00	
Total General:		4.218.710,00	874.359,18	5.093.069,18	3.875.611,37	3.872.098,29	3.788.056,47	84.041,82	1.220.970,89

5.2. Liquidación del presupuesto de ingresos

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	PREVISIONES PRESUPUESTARIAS			DERECHOS RECONOCIDOS	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN NETA	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE	EXCESO/ DEFECTO PREVISIÓN
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVAS							
39100	Otros ingresos. Rec. Eventuales	0,00	0,00	0,00	1.609,74	0,00	0,00	1.609,74	199,16	1.410,58	1.609,74
43100	Transferencias Corrientes	4.218.710,00	18.240,00	4.236.950,00	4.236.950,00	0,00	0,00	4.236.950,00	3.801.592,49	435.357,51	0,00
52000	Intereses de depósitos	0,00	0,00	0,00	8.195,27	0,00	0,00	8.195,27	8.195,27	0,00	8.195,27
87002	Aplic. para financ. de incorporaciones	0,00	856.119,18	856.119,18	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-856.119,18
Total General:		4.218.710,00	874.359,18	5.093.069,18	4.246.755,01	0,00	0,00	4.246.755,01	3.809.986,92	436.768,09	-846.314,17



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

5.3. Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	4.246.755,01	3.834.540,70		412.214,31
b) Operaciones de capital	0,00	37.557,59		-37.557,59
c) Operaciones comerciales	0,00	0,00		0,00
1. Total operaciones no financieras (a+b+c)	4.246.755,01	3.872.098,29		374.656,72
d) Activos financieros	0,00	0,00		0,00
e) Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
2. Total operaciones financieras (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I=1+2)	4.246.755,01	3.872.098,29		374.656,72
AJUSTES				
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			21.194,41	
4. Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			0,00	
5. Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			0,00	
II. TOTAL AJUSTES (II=3+4+5)			21.194,41	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (I+II)				395.851,13

El resultado presupuestario del ejercicio se incrementa en 21.194,41 euros por los créditos gastados financiados con remanente de tesorería lo que da un resultado presupuestario ajustado de 395.851,13 euros.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

6. MEMORIA

6.1. Organización y actividad

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

La figura del Síndic de Greuges tiene un doble valor en el marco del modelo valenciano de autogobierno. Por una parte, está comisionada por las Corts Valencianes para velar por la defensa de los derechos y libertades de los valencianos y las valencianas, y en consecuencia ejerce una función primordial en nuestro Estado social y democrático de derecho. Por otro lado, como institución de rango estatutario integrada en la Generalitat, es parte esencial del sistema a través del cual el pueblo valenciano hace efectiva su autonomía política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es una institución de carácter público, cuya persona titular es la alta comisionada de las Corts Valencianes, designada por éstas, que ejerce sus atribuciones con plena autonomía orgánica y total independencia funcional para garantizar su objetividad, imparcialidad e independencia.

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

- La Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (BOE número 91 de 16.04.2021)
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges.

La nueva norma rectora, anteriormente era la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, ha supuesto la expansión del ámbito de actuación del Síndic de forma notable.

La determinación legal de ámbitos de actuación preferente y prioritaria ante la detección de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión, de especial vulnerabilidad o discriminación por cualquier condición o circunstancia a las que se refiere el art. 14 de la Constitución. Su configuración como defensor de la igualdad de género, habiendo de velar especialmente por el cumplimiento de las normas y las medidas necesarias para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y atender de manera especial las situaciones de discriminación o desigualdad que se dan por razón de género y vigilar que el principio de igualdad entre mujeres y hombres esté presente de manera transversal en todos los ámbitos de las políticas públicas y en la actuación de todos los poderes públicos, y para ello mantendrá una interlocución directa y habitual con entidades y organizaciones que dispongan de información y conozcan la realidad de los contextos sociales donde se produzcan.

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

Sección 25- Síndic de Greuges-
Servicio 01 -Síndic de Greuges-
Programa 111.50 -Defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos-.

La actividad realizada por el Síndic de Greuges durante el año 2023 se recoge en el correspondiente Informe Anual del que se dará cuenta ante las Corts Valencianes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley que nos regula.

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

No se contempla en esta Institución.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

6.3. Bases de presentación de las cuentas

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

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

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

- claridad
- relevancia,
- fiabilidad y
- comparabilidad.

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

- Principios de carácter económico patrimonial:
 - a) Gestión continuada
 - b) Devengo
 - c) Uniformidad
 - d) Prudencia
 - e) No compensación
 - f) Importancia relativa
- Principios de carácter presupuestario:
 - a) Imputación presupuestaria
 - b) Desafectación

El Síndic de Greuges, Les Corts Valencianes y el resto de las instituciones recogidas en el art. 20.3 del Estatuto de Autonomía conforme a la redacción dada al mismo por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana constituyen la Generalitat y forman parte integral de ella.

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

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Síndic de Greuges constituye una sección independiente en los presupuestos de la Generalitat Valenciana y de su dotación rinde cuenta a la intervención de Les Corts Valencianes.

Su gestión económica se ajustará a las bases de ejecución aprobadas para cada ejercicio, que se publicarán en el "Butlletí Oficial de Les Corts Valencianes" y su contabilidad está sometida a los principios de contabilidad pública y al sistema de autorización, disposición, obligación y pago para asegurar el control presupuestario.

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

- Gestión presupuestaria completamente independiente de la administración de la Generalitat.
- Todas estas instituciones constituyen secciones independientes del presupuesto de la Generalitat.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

- Tienen un tratamiento diferenciado de los remanentes de crédito (disposición adicional primera-uno de la Ley de Presupuestos de la Generalitat). A diferencia de lo establecido en el artículo 45.1 de la Ley de la Generalitat de Hacienda Pública (LGHP) para los presupuestos de otras secciones del presupuesto de la Generalitat, estas Instituciones podrán incorporar los remanentes a ejercicios futuros.
Si bien, hay que destacar, que La Ley 8/2023, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024, contiene un apartado cuarto en su Disposición Adicional Primera que dispone literalmente "El régimen de incorporación de remanentes del Síndic de Greuges se tiene que regir por lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana"
- La Conselleria de Hacienda y Modelo Económico librará, al menos trimestralmente, las dotaciones presupuestarias que le corresponden.

Todas estas características distintivas aconsejan elaborar de forma individual las cuentas anuales de esta institución en aras de la máxima transparencia informativa.

6.4. Normas de reconocimiento y valoración

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

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

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

6.5. Inmovilizado Material

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAS O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
211	CONSTRUCCIONES	5.114.027,91	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	4.996.106,30
214	MAQ. Y UTILLAJE	6.890,62	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.563,61	5.327,01
215	INSTALACIONES TÉCNICAS	84.393,99	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15.777,83	68.616,16
216	MOBILIARIO	7.424,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.545,24	5.879,17
217	EQU. PROCESOS INFORMAC.	131.294,32	33.004,21	2.178,00	0,00	0,00	0,00	21.523,53	144.953,00
219	OTRO INMOVILIZADO MATER.	11.029,47	4.553,38	0,00	0,0	0,00	0,00	1.989,40	13.593,45
TOTAL GENERAL		5.355.060,72	37.557,59	2.178,00	0,00	0,00	0,00	160.321,22	5.234.475,09

Amortizaciones

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

Como consecuencia del cambio de criterio introducido respecto a las amortizaciones acumuladas en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública, las amortizaciones se reflejan de manera global en la primera línea del cuadro minorando directamente las cuentas de activo.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

Inmovilizado

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

Por otra parte, en el ejercicio 2007, mediante Resolución de fecha 28 de febrero, de la Subsecretaria de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo se acordó la afectación a Les Corts del inmueble situado en la calle San Francisco 47.

6.6. Inversiones inmobiliarias

No existen

6.7. Inmovilizado intangible

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAS O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
2090	OTRO INMOV. INTANGIBLE	39.872,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13.015,91	26.856,63
TOTAL GENERAL		39.872,54	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	13.015,91	26.856,63

Apartados 6.8 a 6.13, 6.15, 6.17 y 6.19

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

6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos.

El principal recurso financiero del Síndic de Greuges está constituido por los fondos transferidos por la Tesorería de la Generalitat incluidos en las correspondientes leyes anuales de presupuestos de la Generalitat. A tenor de lo dispuesto en la norma de reconocimiento y valoración 18 del Plan General de Contabilidad Pública, dichos fondos han sido considerados como transferencias al estar destinados a financiar operaciones o actividades no singularizadas.

6.16. Información sobre medio ambiente.

Además de mantener las medidas de ahorro y eficiencia energética exigidas por el Real Decreto Ley 14/2022, de 1 de agosto, para los edificios administrativos, en las contrataciones efectuadas durante el año 2023 se han exigido los siguientes requisitos:

- Contratos de suministro de equipos y material informático:
Todos los equipos ofertados cumplirán con los requisitos de consumo energético indicados en la correspondiente normativa vigente en la Unión Europea. Los equipamientos deberán disponer de funciones avanzadas de ahorro energético que garanticen eficiencia en el consumo eléctrico y respeto por el medio ambiente. Los adjudicatarios deberán encargarse del cartonaje, corchos, etc. y retirarlos a un punto limpio.
- Contrato de suministro de energía eléctrica:
El 100% de la energía suministrada será certificada con Garantía de Origen Renovable.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

- Contrato de suministro de combustible:
El combustible suministrado deberá cumplir con todas las especificaciones de calidad y refinación exigidas por la normativa nacional o internacional aplicables.

- Contrato de arrendamiento de vehículo:
Se exige sistema híbrido activo, con normas específicas sobre etiquetas de eficiencia y de emisión de gases, así como el uso de iluminación led.

Por otro lado, el pasado mes de mayo de 2023 se firmó la adhesión específica al sistema dinámico de adquisición, SD 3/22CC, para la contratación del servicio de consultoría para la redacción de proyectos de instalaciones fotovoltaicas y la dirección de obra con el fin de optimizar la demanda energética del edificio.

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

No procede su desglose por corresponder la totalidad del gasto al programa “derechos fundamentales de los ciudadanos” incluido dentro de la sección 25 -Síndic de Greuges- del Presupuesto de la Generalitat.

6.20. Operaciones no presupuestarias de tesorería.

1. Deudores

CONCEPTO	DESCRIPCION	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL DEUDORES	ABONOS REALIZADOS EN EJERCICIO	DEUDORES PDTE. COBRO EN 31/12
4991 - 10900	OTROS DEUDORES NO PRESUPUESTARIOS	0,73	0,00	262,52	263,25	263,25	0,00
Total general:		0,73	0,00	262,52	263,25	263,25	0,00

2. Acreedores

Concepto	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	ABONOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL ACREEDORES	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	ACREEDORES PDTE. DE PAGO A 31/12
4751 - 20001	H.P. ACREEDOR POR RETENCIONES PRACTICADAS.	234.263,41	0,00	826.276,22	1.060.539,63	812.373,51	248.166,12
4760 - 20030	SEGURIDAD SOCIAL.	9.895,56	0,00	121.247,44	131.143,00	120.867,37	10.275,63
4761 - 20050	MUFACE.	201,68	0,00	1.447,04	1.648,72	1.442,00	206,72
5200 - 20200	DEUDA A C.P. CON ENTIDADES DE CRÉDITO	0,00	0,00	349.933,33	349.933,33	349.933,33	0,00
5600 - 20080	FIANZAS RECIBIDAS A C.P.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
Total general:		244.456,65	0,00	1.298.904,03	1.543.360,68	1.284.616,21	258.744,47

3. No existen partidas pendientes de aplicación.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

6.21. Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación

TIPOS DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS ABIERTOS			PROCEDIMIENTO RESTRINGIDO / SDA			PROCEDIMIENTO NEGOCIADO			DIÁLOGO COMPETITIVO	ADJUDICACIÓN DIRECTA	ACUERDOS MARCO		TOTAL
	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL			CRITERIO ÚNICO	TOTAL	
De obras														
De suministro		55.680,00	55.680,00		1.672,96 522,85 1.317,00 1.087,99 8.503,20 1.878,30 412,50 1.260,00 14.339,16 796,00 839,92	32.629,88						22.263,15 767,00 2.480,78 19.834,71 1.142,35	46.487,99	134.797,87
Patrimoniales											2.776,86			2.776,86
De gestión de servicios públicos														
De servicios														
De concesión de obra pública														
De colaboración entre el sector público y el sector privado														
De carácter administrativo especial														
Otros (PRIVADOS)		3.012,50 3.392,73	6.405,23											6.405,23
TOTAL			62.085,23			32.629,88			0,00		2.776,86		46.487,99	143.979,96



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

6.22. Valores recibidos en depósito.

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DEPÓSITOS RECIBIDOS EN EJERCICIO	TOTAL DEPÓSITOS RECIBIDOS	DEPÓSITOS CANCELADOS	DEPÓSITOS PENDIENTES DEVOLUCIÓN A 31 DE DICIEMBRE
70800	DOCUMENTOS OFRECIDOS EN GARANTIA DE APLAZAMI	6.236,33	0,00	0,00	6.236,33	0,00	6.236,33
TOTAL:		6.236,33	0,00	0,00	6.236,33	0,00	6.236,33

6.23. Información presupuestaria.

6.23.1. Presupuesto corriente.

1. De gastos.

Capítulo Económico	Créditos iniciales	Modificaciones	Créditos definitivos	Gastos comprometidos	Obligaciones reconocidas	Remanentes	Pagos realizados	Obligaciones pendientes a 31/12
1.- GASTOS PERSONAL	3.739.130,00	503.859,58	4.242.989,58	3.566.295,00	3.566.295,00	676.694,58	3.514.729,50	51.565,50
2.- COMPRA BIENES CORRIENTES Y GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	430.760,00	222.809,93	653.569,93	271.090,70	267.577,62	385.992,31	253.414,84	14.162,78
3.- GASTOS FINANCIEROS	5.100,00	10.044,00	15.144,00	668,08	668,08	14.475,92	668,08	0,00
4.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	9.990,00	25.000,00	34.990,00	0,00	0,00	34.990,00	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONES CORRIENTES	4.184.980,00	761.713,51	4.946.693,51	3.838.053,78	3.834.540,70	1.112.152,81	3.768.812,42	65.728,28
6.- INVERSIONES REALES	33.670,00	112.525,67	146.195,67	37.557,59	37.557,59	108.638,08	19.244,05	18.313,54
TOTAL OPERACIONES DE CAPITAL	33.670,00	112.525,67	146.195,67	37.557,59	37.557,59	108.638,08	19.244,05	18.313,54
TOTAL OPERAC. NO FINANCIERAS	4.218.650,00	874.239,18	5.092.889,18	3.875.611,37	3.872.098,29	1.220.790,89	3.788.056,47	84.041,82
8.- ACTIVOS FINANCIEROS	60,00	120,00	180,00	0,00	0,00	180,00	0,00	0,00
TOTAL OPERAC. FINANCIERAS	60,00	120,00	180,00	0,00	0,00	180,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	4.218.710,00	874.359,18	5.093.069,18	3.875.611,37	3.872.098,29	1.220.970,89	3.788.056,47	84.041,82



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

2. De ingresos

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS TOTAL	NETA	CANCELADOS	PDTES. A 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
3. Otros ingresos	0,00	0,00	0,00	1.609,74	199,16	0,00	1.410,58
4. Transferencias corrientes	4.218.710,00	18.240,00	4.236.950,00	4.236.950,00	3.801.592,49	0,00	435.357,51
Total operaciones corrientes	4.218.710,00	18.240,00	4.236.950,00	4.238.559,74	3.801.791,65	0,00	436.768,09
5. Intereses de depósitos	0,00	0,00	0,00	8.195,27	8.195,27	0,00	0,00
Total operaciones patrimoniales	0,00	0,00	0,00	8.195,27	8.195,27	0,00	0,00
Total operaciones no financieras	4.218.710,00	18.240,00	4.236.950,00	4.246.755,01	3.809.986,92	0,00	436.768,09
8. Activos financieros	0,00	856.119,18	856.119,18	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cap. 8 y 9	0,00	856.119,18	856.119,18	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operaciones financieras	0,00	856.119,18	856.119,18	0,00	0,00	0,00	0,00
Total General:	4.218.710,00	874.359,18	5.093.069,18	4.246.755,01	3.809.986,92	0,00	436.768,09

Los recursos financieros del Síndic de Greuges son los consignados en las respectivas leyes de presupuestos, a los que hay que añadir, aunque en cuantías reducidas, los intereses abonados por entidades financieras y pequeñas indemnizaciones por siniestros asegurados.

Del total de derechos pendientes de cobro correspondientes al ejercicio 2023 -436.768,09-, se constata que la práctica totalidad de los mismos corresponden a transferencias pendientes de recibir por parte del Consell de la Generalitat.

La Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 7 de marzo de 2023 acordó la incorporación de remanentes de ejercicios anteriores por un importe total de 856.119,18 euros, incorporación contemplada en la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2023 así como en la ley del Síndic de Greuges.

Con el fin de dar cobertura al incremento retributivo adicional establecido en el Acuerdo del Consejo de Ministros de 3 de octubre de 2023 (BOE nº 238 de 05.10.23), mediante Acuerdo del Consell de fecha 10 de noviembre de 2023 se autorizaron generaciones de crédito, en concreto de 18.240,00 euros para la aplicación en el presupuesto del Síndic de Greuges del incremento retributivo previsto en el citado acuerdo (0,5%), por lo que mediante acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 14 de diciembre de 2023 se modificó el presupuesto de ingresos en dicha cuantía.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

3. Modificaciones de crédito.

Partida Presupuestaria	Descripción	Créditos extraordinaria.	Suplementos créditos	Ampliaciones crédito	Transferencias de crédito		Incorporac. Remanentes crédito	Créditos generados ingresos	Bajas por anulación	Ajustes por prórroga	Total modificaciones
					Positivas	Negativas					
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.670,00	0,00	0,00	1.670,00
111 11001	Retribuciones básicas Personal Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	24.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-24.500,00
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	29.000,00	0,00	12.580,00	0,00	0,00	-16.420,00
111 11099	Otras remuneraciones Personal Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	485.619,58	0,00	0,00	0,00	485.619,58
111 12001	Retribuciones básicas Funcionarios	0,00	0,00	0,00	24.500,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24.500,00
111 12101	Retribuciones complementarias Funcionarios	0,00	0,00	0,00	29.000,00	0,00	0,00	690,00	0,00	0,00	29.690,00
111 16001	Seguridad social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.300,00	0,00	0,00	3.300,00
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	301,91	0,00	0,00	0,00	301,91
111 21302	Reparación y conserv. instalaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.548,64	0,00	0,00	0,00	1.548,64
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.818,19	0,00	0,00	0,00	2.818,19
111 22699	Otros gastos diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	77.000,00	278.852,62	0,00	0,00	0,00	201.852,62
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.683,78	0,00	0,00	0,00	1.683,78
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabaj.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.604,79	0,00	0,00	0,00	14.604,79
111 35901	Otros gastos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	10.044,00	0,00	0,00	0,00	10.044,00
111 48001	A familias. Premios, becas y pens al estudio.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00
111 62302	Instalaciones	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00
111 62601	Equipos para procesos de información	0,00	0,00	0,00	72.000,00	0,00	31.895,67	0,00	0,00	0,00	103.895,67
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.630,00	0,00	0,00	0,00	3.630,00
111 84101	Fianzas y depósitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00	0,00	0,00	0,00	120,00
		0,00	0,00	0,00	130.500,00	130.500,00	856.119,18	18.240,00	0,00	0,00	874.359,18

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2023 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2022.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

4. Remanentes de crédito

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	REMANENTES COMPROMETIDOS		REMANENTES NO COMPROMETIDOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DA 1ª LP	NO INCORPORABLES
10	Altos Cargos	0,00	0,00	57.257,28	0,00
11	Personal Eventual	0,00	0,00	547.278,70	0,00
12	Funcionarios	0,00	0,00	29.517,86	0,00
15	Incentivos al rendimiento	0,00	0,00	7.431,37	0,00
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales	0,00	0,00	35.209,37	0,00
20	Arrendamientos y cánones	0,00	0,00	2.418,42	0,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	0,00	0,00	23.243,12	0,00
22	Material, suministros y otros	3.133,08	0,00	324.845,64	0,00
23	Indemnizaciones por razón del servicio	0,00	0,00	24.192,05	0,00
24	Gastos de publicaciones	0,00	0,00	8.160,00	0,00
35	Intereses y otros gastos financieros	0,00	0,00	14.475,92	0,00
48	A familias e Instituciones sin fines de lucro	0,00	0,00	34.990,00	0,00
62	Inversiones nuevas asociadas al funcionamiento	0,00	0,00	106.638,08	0,00
64	Gastos de inversión científica y técnica	0,00	0,00	2.000,00	0,00
84	Constitución de depósitos y fianzas	0,00	0,00	180,00	0,00
TOTAL		3.133,08	0,00	1.217.837,81	0,00

Los remanentes de crédito son créditos presupuestarios que al finalizar el ejercicio no han llegado a la fase de contracción de la obligación.

Como se ha mencionado en el apartado 6.3 la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2024, contiene un apartado cuarto en su Disposición Adicional Primera que se refiere expresamente a la incorporación de remanentes del Síndic de Greuges remitiéndose al artículo 89 de la Ley del Síndic que establece que los remanentes de presupuestos anteriores se incorporarán a los mismos capítulos presupuestario del ejercicio corriente, por lo que ya no procede el reintegro de los mismos.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

6.23.2. Presupuestos cerrados

- De gastos
Ejercicio 2022

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL Y ANULACIONES	TOTAL OBLIGACIONES	PRESCRIPCIONES	PAGOS REALIZADOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31 DE DICIEMBRE
111 16001	Seguridad social	49.916,77	0,00	49.916,77	0,00	49.916,77	0,00
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	7.940,99	0,00	7.940,99	0,00	7.940,99	0,00
111 21302	Reparación y conserv. Instalaciones	913,44	0,00	913,44	0,00	913,44	0,00
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable.	294,66	0,00	294,66	0,00	294,66	0,00
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	736,69	0,00	736,69	0,00	736,69	0,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	2.174,56	0,00	2.174,56	0,00	2.174,56	0,00
111 22104	Suministros combustible	14,61	0,00	14,61	0,00	14,61	0,00
111 22199	Suministros otros	217,78	0,00	217,78	0,00	217,78	0,00
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	390,98	0,00	390,98	0,00	390,98	0,00
111 22299	Comunicaciones. Otras	151,25	0,00	151,25	0,00	151,25	0,00
111 22601	Gtos. Diversos. Atenc. Protocolarias y repres.	4.356,00	-2.178,00	2.178,00	0,00	0,00	2.178,00
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	1.683,78	0,00	1.683,78	0,00	1.683,78	0,00
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	4.106,74	0,00	4.106,74	0,00	4.106,74	0,00
111 22707	Trabajos realiz. por otras emp. Estudios y trabajos	5.860,79	0,00	5.860,79	0,00	5.860,79	0,00
111 22799	Otros estudios y trabajos	748,32	0,00	748,32	0,00	748,32	0,00
111 23101	Locomoción	323,70	0,00	323,70	0,00	323,70	0,00
111 62601	Equipos para procesos de información	-2.178,00	2.178,00	0,00	0,00	2.178,00	-2.178,00
TOTAL AÑO		77.653,06	0,00	77.653,06	0,00	77.653,06	0,00
TOTAL		77.653,06	0,00	77.653,06	0,00	77.653,06	0,00

A 31 de diciembre de 2023 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.

- De ingresos
Ejercicio 2022

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	RECAUDACIÓN	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE
43100	Transferencias Corrientes	644.016,66	0,00	0,00	0,00	644.016,66	0,00
TOTAL AÑO:		644.016,66	0,00	0,00	0,00	644.016,66	0,00
TOTAL		644.016,66	0,00	0,00	0,00	644.016,66	0,00

Al cierre del ejercicio 2023 no existen derechos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

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

Aplicación Presupuestaria	Descripción	COMPROMISOS DE GASTOS ADQUIRIDOS CON CARGO A AJERCICIOS POSTERIORES			
		AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026	AÑO 2027
16205	Seguros	3.012,50	3.012,50	3.012,50	3.012,50
20201	Arrend. edif. Y otras construcciones	3.360,00			
20401	Arrend. material de transporte	18.077,40	18.077,40	18.077,40	18.077,40
20801	Arrend. otro inmovilizado material	8.410,58	693,88		
21302	Repara. y conserv. instalaci.	1.999,07	372,98		
21901	Repara. y conserv. Otro inmov. material	381,15			
22101	Suministro energía eléctrica	8.979,47			
22104	Suministro combustible	8.000,00	4.666,67		
22201	Comunicaciones. Telefónicas	6.140,56			
22202	Comun. Postales y Telegráficas	13.000,00	9.000,00		
22402	Primas de seguros. Edificios	3.292,73	3.292,73	3.292,73	3.292,73
22701	Trabajos. Limpieza y aseo	8.996,20			
22702	Trabajos. Seguridad	3.696,07			
22707	Trabajos. Estudios y trabajos	23.905,89	1.210,00	1.210,00	
22799	Otros estudios y trabajos	1.494,64			
TOTAL		112.746,26	40.326,16	25.592,63	24.382,63

6.23.4. Gastos con financiación afectada

No existen.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

6.23.5. Remanente de tesorería

Conceptos	2023		2022	
1. (+) Fondos líquidos	1.142.342,23	1.142.342,23		539.759,63
2. (+) Derechos pendientes de cobro		436.768,09		644.017,39
(+) del Presupuesto corriente	436.768,09		644.016,66	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	0,00		0,73	
(+) de operaciones comerciales				
3. (-) Obligaciones pendientes de pago		342.786,29		322.109,71
(+) del Presupuesto corriente	84.041,82		77.653,06	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	258.744,47		244.456,65	
(+) de operaciones comerciales				
4. Partidas pendientes de aplicación		0,00		0,00
(-) cobros realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
(+) pagos realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
I Remanente de Tesorería Total (1+2-3+4)		1.236.324,03		861.667,31
II. Saldo de dudoso cobro		0,00		0,00
III. Exceso de financiación afectada		0,00		0,00
IV. Remanente de tesorería no afectado = (I-II-III)		1.236.324,03		861.667,31



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

ACTA DE ARQUEO METÁLICO				
PAGOS		COBROS		
PRESUPUESTARIOS			PRESUPUESTARIOS	
Presupuesto de Gastos Corriente	3.788.056,47		Presupuesto de Ingresos Corrientes	3.809.986,92
Presupuesto de Gastos Cerrado	77.653,06		Presupuesto de Ingresos Cerrados	644.016,66
DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA			DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA	
Acreedores	2.569.603,83		Acreedores	2.583.891,65
Deudores	350.567,99		Deudores	350.568,72
Partidas pendientes de aplicación	20.006,93		Partidas pendientes de aplicación	20.006,93
Movimientos internos de tesorería	2.307.470,55		Movimientos internos de tesorería	2.307.470,55
TOTAL PAGOS	9.113.358,83		TOTAL COBROS	9.715.941,43
EXISTENCIAS FINALES	1.142.342,23		EXISTENCIAS INICIALES	539.759,63
TOTAL DEBE	10.255.701,06		TOTAL HABER	10.255.701,06
ESTADO DE LAS EXISTENCIAS DE TESORERÍA				
CUENTA	Existencias Iniciales	Total Ingresos	Total Gastos	Existencias Finales
Caja	420,24	7.743,25	7.486,50	676,99
Bancos y cuentas operativas	537.335,50	4.454.158,74	3.852.948,25	1.138.545,99
Bancos y otras cuentas	2.003,89	3.613.347,78	3.612.232,42	3.119,25
TOTAL	539.759,63	8.075.249,77	7.472.667,17	1.142.342,23

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2023 ascendían a 1.142.342,23 euros, de los cuales 676,99 se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic, 1.138.545,99 en una cuenta de una entidad bancaria y 3.119,25 en una cuenta restringida de pagos de la misma entidad bancaria.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

6.23.6 Personal

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

Altos cargos	Hombres	Mujeres	Total
Síndic y Adjuntos	2	1	3

Plantilla	Hombres	Mujeres	Total
Secretario general	1	0	1
Personal técnico superior As.	9	8	17
Personal técnico superior	2	2	4
Personal técnico medio	0	2	2
Secretario/a altos cargos	1	2	3
Personal administrativo	2	7	9
Personal subalternos	2	0	2
Total	18	21	38

Total puestos de trabajo	Número
Ocupados	38
Vacantes	1
Total	39

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



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

24. Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios**1. FINANCIEROS Y PATRIMONIALES**

a) LIQUIDEZ INMEDIATA=	$\frac{1.142.342,23}{370.745,41} = 308,12\%$	Fondos líquidos/ Pasivo Corriente
b) LIQUIDEZ A CORTO PLAZO=	$\frac{1.579.110,32}{370.745,41} = 425,93\%$	(Fondos líquidos + Derechos pdtes.cobro)/ Pasivo Corriente
c) LIQUIDEZ GENERAL=	$\frac{1.608.894,61}{370.745,41} = 433,96\%$	Activo Corriente/ Pasivo Corriente
d) ENDEUDAMIENTO POR HABITANTE	$\frac{370.745,41}{5.216.195} = 0,07 \text{ €/habit.}$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Núm. Habitantes
e) ENDEUDAMIENTO=	$\frac{370.745,41}{6.870.226,33} = 5,40\%$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Pasivo Corriente + Pasivo no corriente + Patrimonio Neto
f) RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO=	$\frac{370.745,41}{0,00} = 0,00\%$	Pasivo Corriente/ Pasivo no Corriente
g) CASH-FLOW=	$\frac{370.745,41}{624.004,65} = 59,41\%$	Pasivo no corriente + Pasivo corriente/ Flujos netos de gestión
h) PERIODO MEDIO DE PAGO A ACREEDORES COMERCIALES	$\frac{3.418.654,06}{303.700,39} = 11,26$	Número días periodo de pago x Importe pago /Importe Pago
i) PERIODO MEDIO DE COBRO	$\frac{28.211,60}{1.609,74} = 17,53$	Sumatorio de número días periodo de cobro x Importe de cobro /Sumatorio importe de cobro

j) RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

1) Estructura de los ingresos
Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)

ING. TRIB/IGOR	TRANS/IGOR	VN Y PSS / IGOR	Resto IGOR /IGOR
$\frac{0,00}{4.238.559,74} = 0,00\%$	$\frac{4.236.950,00}{4.238.559,74} = 99,96\%$	$\frac{0,00}{4.238.559,74} = 0,00\%$	$\frac{1.609,74}{4.238.559,74} = 0,04\%$



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

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

G. PERS. /GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resto GGOR /GGOR
$\frac{3.567.827,07}{4.009.051,81} = 88,99\%$	$\frac{0,00}{4.009.051,81} = 0,00\%$	$\frac{0,00}{4.009.051,81} = 0,00\%$	$\frac{441.224,74}{4.009.051,81} = 11,01\%$

3) Cobertura de los gastos corrientes

$\frac{4.009.051,81}{4.238.559,74} = 94,59\%$	Gastos de gestión ordinaria (ggor) / Ingresos de gestión ordinaria (igor)
---	--

2. INDICADORES PRESUPUESTARIOS

a) Del presupuesto de gastos corrientes:

1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE GASTOS =	$\frac{3.872.098,29}{5.093.069,18} = 76,03\%$	Total obligaciones reconocidas netas / Créditos totales
------------------------------------	---	--

El porcentaje de ejecución del presupuesto sobre los créditos iniciales ha sido del 91,78%

2) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{3.788.056,47}{3.872.098,29} = 97,83\%$	Pagos realizados / Total obligaciones reconocidas netas
---------------------------	---	--

3) GASTO POR HABITANTES =	$\frac{3.872.098,29}{5.216.195} = 0,74 \text{ €/habit.}$	Total obligaciones reconocidas netas / Núm. Habitantes
---------------------------	--	---

4) INVERSIÓN POR HABITANTE =	$\frac{37.557,59}{5.216.195} = 0,01 \text{ €/habit.}$	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Núm. Habitantes
------------------------------	---	--

5) ESFUERZO INVERSOR =	$\frac{37.557,59}{3.872.098,29} = 0,97\%$	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Total obligaciones reconocidas netas
------------------------	---	---

b) Del presupuesto de ingresos corrientes:

1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE INGRESOS =	$\frac{4.246.755,01}{5.093.069,18} = 83,38\%$	Derechos reconocidos netos / Previsiones definitivas
--------------------------------------	---	---



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{3.809.986,92}{4.246.755,01} = 89,72\%$	Recaudación neta / Derechos reconocidos netos
3) SUPERÁVIT (o DÉFICIT) POR HABIT. =	$\frac{395.851,13}{5.216.195} = 0,08 \text{ €/habit.}$	Resultado presupuestario ajustado Núm. Habitantes
De presupuestos cerrados		
1) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{77.653,06}{77.653,06} = 100,00\%$	Pagos/ S.I. Obligaciones (+ - Modfs. y Anul.)
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{644.016,66}{644.016,66} = 100,00\%$	Cobros/ S.I. Derechos (+ - Modfs. y Anul.)

6.25. Información sobre el periodo medio de pago y periodo medio de cobro

El **periodo medio de pago** refleja el tiempo medio que El Síndic de Greuges tarda en pagar a sus acreedores en ejecución de su presupuesto, dicho ratio es la relación entre obligaciones pendientes de pago y obligaciones reconocidas netas multiplicado por 365.

En el Síndic dicho ratio durante el ejercicio 2023 es de $(84.041,82/3.872.098,29) \times 365 = 7,92$ días.

El **periodo medio de cobro** refleja el número de días de media que tarda el Síndic en cobrar sus ingresos, dicho ratio es la relación entre derechos pendientes de cobro y derechos reconocidos netos multiplicado por 365.

En el Síndic dicho ratio durante el ejercicio 2023 es de $(436.768,09/4.246.755,01) \times 365 = 37,54$ días.

6.26. y 6.27

No constan datos en la Institución

6.28. Hechos posteriores al cierre.

Las bases de ejecución del presupuesto del Síndic de Greuges para el ejercicio 2024, que contempla el cierre del 2023, se han publicado en el Boletín oficial de les Corts Valencianes del día 9 de febrero de 2024.

Como se ha indicado en apartados anteriores queda pendiente de incorporación al ejercicio 2024 los remanentes del ejercicio 2023 de acuerdo con lo dispuesto en el punto cuarto de la Disposición Adicional Primera de la ley 8/2023, de 27 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2023

Actualmente se está llevando a cabo el control financiero permanente correspondiente al ejercicio 2023 cuyo Plan anual fue aprobado por la Mesa de Les Corts el día 10 de enero de 2023 (Acuerdo 2757/X).

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

El secretario general

JOSE CARLOS|
GINER|ESQUERDO

La jefa del área económica

MARIA JOSE|
CUVERTORET|IGLESIAS
2024.03.11 12:25:29
+01'00'

La presente cuenta anual ha sido aprobada por la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución en la sesión celebrada el 11 de marzo de dos mil veinticuatro.