

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2014



SUMARIO

PRESENTACIÓN.....	7
CAPÍTULO PRIMERO	
DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES.....	11
1. Actuaciones del Síndic de Greuges.....	12
2. Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja.....	27
3. Características de los promotores de las quejas.....	34
4. Situación General de la Protección de los Derechos y Libertades en la Comunidad Valenciana.....	38
4.1. Derechos relativos al empleo público.....	39
4.2. Derecho a la educación.....	40
4.3. Derechos relativos a la Hacienda Pública.....	44
4.4. Derecho a la igualdad entre mujeres y hombres.....	47
4.5. Derecho a la salud.....	56
4.6. Derecho relacionados con las Entidades Locales.....	58
4.7. Derecho a la protección y asistencia social.....	60
4.8. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda.....	88
4.9. Derecho a un medio ambiente adecuado.....	94
4.10. Derechos lingüísticos.....	95
CAPÍTULO SEGUNDO	
ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS.....	98
A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES.....	99
B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS.....	128
I. EMPLEO PÚBLICO.....	128
1. Introducción.....	128
2. Empleo público en cifras.....	129
3. Acceso al empleo público.....	130
4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal.....	138
5. Provisión de puestos.....	148
6. Otros derechos de los empleados públicos.....	150
II. ENSEÑANZA.....	165
1. Introducción.....	165
2. Enseñanza en cifras.....	166
3. Instalaciones docentes.....	167
4. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales.....	172

5.	Otros aspectos del derecho a la educación.....	183
5.1.	Libros de texto.....	183
5.2.	Servicios complementarios de transporte y comedor escolar.....	184
5.3.	Sustituciones docentes.....	186
5.4.	Supresión de unidades.....	187
5.5.	Violencia escolar.....	189
5.6.	Daños para la salud personal de una alumna derivados de la realización de prácticas.....	190
5.7.	Inadmisión ingreso en enseñanzas de música de alumna con edad menor de la ordinaria.....	191
6.	Enseñanza universitaria.....	192
III.	HACIENDA PÚBLICA.....	194
1.	Introducción.....	194
2.	Hacienda pública en cifras.....	195
3.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones Locales.....	196
3.1.	Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI).....	196
3.2.	Impuesto de vehículos de tracción mecánica.....	205
3.3.	Tasas municipales.....	209
4.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat.....	212
4.1.	Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados.....	212
IV.	IGUALDAD.....	217
V.	SANIDAD.....	226
1.	Introducción.....	226
2.	Sanidad en cifras.....	227
3.	Asistencia sanitaria: listas de espera.....	228
4.	Expedientes de reintegros de gastos (prestaciones complementarias).....	230
5.	Derecho a la información: acceso a la historia clínica.....	232
6.	Práctica profesional.....	236
7.	Tratamiento diferencial de Trastorno del Espectro Autista (TEA). Posible discrepancia entre horas facturadas y horas de tratamiento.....	238
8.	Asistencia sanitaria extrahospitalaria.....	246
9.	Síndrome de Sensibilidad Química Múltiple (SMQ).....	249
10.	Tratamientos de Reproducción Humana Asistida (TRHA).....	253
11.	Infraestructuras sanitarias.....	267
12.	Régimen Aportación Farmacéutica (RAF).....	271
13.	Salud ambiental: emisión de elementos contaminantes generados por un crematorio.....	272
14.	Falta de respuesta a reclamaciones.....	284
VI.	SERVICIOS LOCALES Y RÉGIMEN JURÍDICO.....	286
1.	Introducción.....	286

2.	Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras.....	287
3.	Servicios.....	288
3.1.	Suministro de agua potable.....	288
3.2.	Vías públicas urbanas.....	301
3.3.	Otros servicios locales.....	308
4.	Ordenación y control del tráfico urbano.....	313
4.1.	Ordenación del tráfico urbano.....	313
4.2.	Expedientes sancionadores.....	321
5.	Bienes municipales.....	332
6.	Fiestas y espectáculos.....	335
7.	Régimen jurídico: ciudadanía y buena administración.....	338
7.1.	Derechos de desempeño del cargo, derecho de petición, derecho de información y acceso a archivos y documentos y derecho a recibir respuesta a solicitudes y escritos.....	339
7.2.	Derechos de participación en asuntos públicos por parte de los ciudadanos.....	340
7.3.	Cumplimiento de obligaciones económicas derivadas de las contrataciones municipales u otros compromisos previamente adquiridos.....	345
7.4.	Responsabilidad patrimonial de la Administración.....	348
VII.	SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....	350
a)	SERVICIOS SOCIALES.....	350
1.	Introducción.....	350
2.	Servicios Sociales en cifras.....	351
3.	Personas con discapacidad.....	352
4.	Atención a la familia e infancia y juventud.....	361
5.	Tercera edad.....	384
6.	Servicios Sociales y Prestaciones económicas.....	394
b)	ATENCIÓN SOCIO-SANITARIA.....	404
1.	Introducción.....	404
2.	Atención socio-sanitaria en cifras.....	405
3.	Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.....	406
VIII.	URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE.....	416
a)	URBANISMO.....	416
1.	Introducción.....	416
2.	Urbanismo en cifras.....	417
3.	Planeamiento urbanístico.....	418
3.1.	La localización espacial de usos con incidencia colectiva.....	418
3.2.	Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento.....	420
3.3.	Patrimonio Histórico, Artístico y Cultural.....	421
4.	Gestión urbanística.....	425

5.	Disciplina urbanística.....	431
5.1.	El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos...	431
5.2.	Las licencias urbanísticas.....	437
5.3.	La intervención municipal mediante órdenes de ejecución.....	443
5.4.	Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador.....	448
b)	VIVIENDA.....	458
1.	Introducción.....	458
2.	Vivienda en cifras.....	459
3.	Escasez de viviendas de protección pública.....	460
4.	Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler.....	465
5.	Otras quejas.....	472
c)	MEDIO AMBIENTE.....	474
1.	Introducción.....	474
2.	Medio Ambiente en cifras.....	475
3.	Contaminación acústica.....	476
4.	Información ambiental.....	488
5.	Salud ambiental.....	493
6.	Aguas residuales.....	496
7.	Impacto ambiental.....	497
8.	Caza y pesca.....	498
IX.	USO DEL VALENCIANO.....	503
1.	Introducción.....	503
2.	Uso del valenciano en cifras.....	504
3.	Discriminación del valenciano en páginas web oficiales.....	505
4.	Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano..	506
5.	Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial en todos los procedimientos.....	507
X.	OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	510
1.	Introducción.....	510
2.	Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras.....	511
3.	Agricultura.....	512
4.	Colegios profesionales.....	515
5.	Consumo.....	516
6.	Empleo.....	519
7.	Industria.....	521

8.	Justicia y Administraciones Públicas.....	529
9.	Obras públicas.....	531
10.	Transportes.....	536
XI.	QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.....	543
1.	Introducción.....	543
2.	Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.....	545
XII.	COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES.....	547
1.	Introducción.....	547
2.	Administraciones que no han contestado a los requerimientos o resoluciones del Síndic, evidenciando una actitud hostil, entorpecedora y falta de colaboración.....	549
3.	Administraciones que no han aceptado las recomendaciones o sugerencias del Síndic, argumentando esa no aceptación, sin que, por tanto, se pueda interpretar su actitud como hostil, entorpecedora o de no colaboración.....	549
4.	Entidades o personas que han mantenido una especial colaboración con el Síndic.....	551
XIII.	IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	552
XIV.	CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD	556
CAPÍTULO TERCERO		
	LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	559
1.	Introducción.....	560
2.	Características de las consultas.....	561
2.1.	Medios de presentación.....	561
2.2.	Materias.....	562
2.3.	Consultas por Administración afectada.....	563
2.4.	Consultas por provincia de origen.....	564
3.	Conclusiones.....	564
CAPÍTULO CUARTO		
	ACTIVIDADES DEL SÍNDIC.....	565

1.	Resumen de las principales actividades.....	566
2.	Relaciones institucionales	566
2.1.	XXIX Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.....	566
2.2.	Jornada sobre Derechos de la Infancia.....	568
2.3.	Jornada sobre defensores del pueblo y la protección de los derechos fundamentales.....	569
2.4.	II Jornada de Rehabilitación Psicosocial.....	569
ANEXO		570
	LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DE 2014.....	571

PRESENTACIÓN

El año 2014 ha venido marcado por la renovación del equipo de gobierno del Síndic. El 4 de marzo de 2014 culminó mi primer mandato al frente del Síndic de Greuges, y desde ese momento, la adjunta primera entonces, Emilia Caballero Álvarez, asumió la máxima responsabilidad de esta institución como síndica de greuges en funciones.

No fue hasta el 17 de julio de 2014 cuando el pleno de les Corts Valencianes me reeligió, por mayoría cualificada, como defensor del pueblo de la Comunidad Valenciana. Dos semanas más tarde, Ángel Luna y Carlos Morenilla tomaron posesión de sus cargos como adjunto primero y adjunto segundo del Síndic respectivamente, después del informe favorable de la Comisión de Peticiones de las Corts Valencianes adoptado en su reunión celebrada el día 29 de julio de 2014.

Este Informe que tengo el honor de presentar a Les Corts, y en cuya elaboración he contado con la inestimable colaboración y participación de ambos Adjuntos, constituye el compendio de la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante el año 2014, en cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que nos regula.

En cuanto a la estructura del Informe, no ha habido cambios. Comienza con una breve exposición de los datos estadísticos referidos a la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante 2014; a continuación, damos cuenta del apartado sobre “la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunitat Valenciana”, realizando una radiografía del estado de los principales derechos por materias, siguiendo con el detalle de las investigaciones efectuadas de oficio por esta Institución y continuando con la descripción, por grandes áreas temáticas, de los principales problemas planteados en las quejas presentadas por las personas que han acudido a esta institución en 2014.

Las actuaciones realizadas por esta Institución en 2014 ascienden, en número de quejas recibidas y consultas realizadas, a un total de 34.519, lo que supone una consolidación del importante aumento de la cantidad de trabajo realizado por el Síndic de Greuges en los años anteriores (34.970 en 2013; 31.403 en 2012 y 28.688 en 2011).

En relación con las quejas presentadas a instancia de parte durante el 2014, además de la continuación de aquellas que estaban en tramitación durante el año pasado, hay que hacer notar que se han formulado un total de 13.010 quejas, de las cuales 19 se han incoado de oficio. Asimismo, se han atendido 21.490 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana. Sin duda, año tras año, el incremento de las actuaciones es notable, bien sea por el conocimiento cada vez mayor de la existencia del Síndic de Greuges, bien por la grave situación que ha generado la crisis económica.

Respecto al aumento del número de actuaciones en los últimos años, se hace necesario resaltar, una vez más, el importante esfuerzo realizado por el personal de la Institución.

Con la misma plantilla se siguen mejorando los tiempos medios de los compromisos de calidad adquiridos, tal y como se puede comprobar en el apartado del presente Informe anual titulado “Carta de Servicios del Síndic de Greuges. Indicadores de Calidad”.

Dicho esto, las materias que más preocupan a las personas que en 2014 han acudido a la Institución presentando una queja han sido las siguientes, por este orden: servicios sociales (4.145 quejas); servicios prestados por los Ayuntamientos -agua, basura, ordenación del tráfico, vías urbanas, limpieza, etc.- (1.929 quejas); medio ambiente (1.783); urbanismo y vivienda (1.330); sanidad (1.150); atención sociosanitaria -Ley de la Dependencia- (877); enseñanza (580) y empleo público (452).

En cuanto a la procedencia geográfica de las quejas presentadas, los datos son los siguientes: el 11,61% de las quejas proceden de la provincia de Castellón, el 33,56% de la provincia de Valencia y el 54,83% de la provincia de Alicante.

Respecto a la vía de presentación de las quejas ante el Síndic de Greuges, observamos que, durante el 2014, el 50% de las quejas han sido presentadas por Internet (bien a través de nuestra página web o por correo electrónico), superando al número de quejas presentadas por correo postal, que este año han constituido el 20%, y el de las presentadas directamente en la oficina del Síndic, que suponen el 26%. En este sentido, un 3% de las quejas nos han llegado remitidas por otras Administraciones (bien por convenios suscritos con ayuntamientos o bien remitidas por el Defensor del Pueblo u otros defensores autonómicos), y por último, un 1% de las quejas nos siguen llegando por fax.

Por otra parte, durante el año 2014 hemos atendido un total de 21.490 consultas, lo que supone un importante incremento con respecto a las del año pasado, que ascendieron a 15.836. Distinguimos, en primera instancia, las que constituyen nuevas consultas (8.800), de los denominados seguimientos (12.690). Y de entre las nuevas consultas, destacamos las que, con posterioridad, han dado lugar a queja (4.917).

Las materias más consultadas en 2014 han sido las siguientes, por este orden: atención sociosanitaria (5.124 consultas); urbanismo y vivienda (2.976); servicios sociales (2.078); enseñanza (1.900); medio ambiente (1.588) y sanidad (1.194).

El Síndic de Greuges es una institución cada día más conocida y cada vez son más las personas que presentan y tramitan sus quejas por internet.

Una buena prueba de ello, lo constituye el significativo grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por el Síndic de Greuges durante el 2014, ya que, de un total de 2.480 (en 2013 fueron 2.357 y en 2012 fueron 1.636), al tiempo de redactar el presente Informe anual, se han aceptado 1.947, lo que representa el 79%, teniendo en cuenta que están pendientes de respuesta de la Administración 490 (19%) y que no se han aceptado 41 (2%). Así pues, en general no solamente seguimos incrementando año tras año el número de recomendaciones emitidas, sino también, el grado de aceptación de las mismas.

Sin embargo, como todos los años, es preciso señalar que, a pesar del altísimo grado de aceptación de las resoluciones del Síndic por parte de las Administraciones Públicas, en muchos casos la realidad demuestra que para la Administración la aceptación no

implica su cumplimiento, por lo que esta Institución sigue incrementando sus esfuerzos para realizar un seguimiento exhaustivo de las quejas, con el fin de comprobar el efectivo y real cumplimiento de sus recomendaciones, de conformidad con la preocupación manifestada reiteradamente en la Comisión de Peticiones de Les Corts, en la presentación del Informe anual de los últimos años.

Todas las resoluciones dictadas en 2014 no aparecen en el presente Informe, pero sí están publicadas en la página Web de la Institución (www.elsindic.com), en el apartado de “sugerencias y recomendaciones”. Se publican a los 7 días de su remisión a la Administración y persona afectada.

Respecto al grado de eficacia del Síndic de Greuges, también conviene resaltar que de un total de 7.592 quejas del 2014 cerradas durante este periodo, en 5.836 quejas se ha solucionado el problema denunciado de forma favorable para el ciudadano/a, lo que supone un elevado porcentaje de eficacia, concretamente, el 77%, exactamente el mismo que el año pasado.

En cuanto al grado de colaboración de las Administraciones Públicas Valencianas con esta Institución, queremos significar que sigue siendo muy elevado y satisfactorio. Al igual que en los últimos años, no destacamos a ninguna Administración como hostil por no remitir los informes requeridos en el curso de las investigaciones efectuadas o no contestar a nuestras recomendaciones o sugerencias. En el apartado de entidades o personales que han colaborado especialmente con el Síndic de Greuges en 2014 destacamos a Dña. Lidia Esteve González, Profesora Titular del Área de Derecho Internacional Privado de la Universidad de Alicante, y a D. Carlos Eloy Ferreirós Marcos, Fiscal Coordinador de Menores de la Audiencia Provincial de Alicante, por su colaboración con esta Institución en materia de menores.

Por otra parte, con la puesta en marcha de la Sede Electrónica del Síndic de Greuges, www.seu.elsindic.com, que se inauguró en octubre de 2013, hemos conseguido facilitar el acceso electrónico a los servicios y procedimientos del Síndic de Greuges. Asimismo, hemos logrado aumentar la eficacia y eficiencia en el funcionamiento del Síndic mediante la reducción de los tiempos de tramitación de los expedientes de queja. Otra consecuencia ventajosa de esta nueva forma de trabajar es, sin duda, la reducción de la huella medioambiental, ya que el uso del papel se ha reducido drásticamente.

Actualmente, los servicios que ofrecemos desde la Sede Electrónica del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana son los siguientes: presentación de quejas; presentación de consultas; presentación de alegaciones o nueva documentación (facturas, presupuestos, etc.); conocer el estado de cualquier expediente de queja tramitado en el Síndic; verificación de documentos electrónicos, buzón de reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento del Síndic; así como la modificación de datos personales. Estos servicios podrán verse modificados y ampliados en el futuro.

Con la puesta en marcha a pleno rendimiento tanto de nuestra página web como de la nueva sede electrónica, la Institución continúa avanzando. De acuerdo con los datos facilitados por nuestro programa informático, durante el 2014 se han llevado a cabo 131.767 trámites electrónicos. Por otra parte, a lo largo de todo el año 2014, nuestra web y nuestra sede han recibido un total de 318.740 páginas vistas.

Por otra parte, en el apartado del presente Informe anual dedicado a las “actividades del Síndic”, damos cuenta de las conclusiones de las “XXIX Jornadas de Coordinación de los Defensores del Pueblo”; la “Jornada sobre Derechos de la Infancia”; la “Jornada sobre defensores del pueblo y la protección de los derechos fundamentales” y, finalmente, la “II Jornada de Rehabilitación Psicosocial”.

Por último, no quería dejar pasar esta oportunidad para destacar la figura de Emilia Caballero Alvarez que hasta julio de 2014 ha sido la Adjunta Primera del Síndic de Greuges y, en diversas ocasiones, Síndica en funciones. 15 años son los que ha dedicado con enorme empeño a la defensa de los derechos de la mujer y de los más necesitados. Ha sido un privilegio trabajar con ella y contar con su inestimable colaboración. Recibe en mi nombre y en el de todo el personal de la institución nuestro agradecimiento y cariño. Muchas gracias, Emilia.

Finalmente, antes de concluir con la presentación del Informe anual 2014, quisiera agradecer expresamente a los medios de comunicación la difusión que realizan del mismo y, por último, dar las gracias a las miles de personas que han confiado en el Síndic de Greuges y siguen haciéndolo para solucionar sus problemas con la Administración autonómica o Local valenciana y el resto de instituciones públicas con sede en esta Comunidad (Universidades, Colegios Profesionales, etc.). Es para nosotros todo un orgullo y una enorme satisfacción recibir tan valioso encargo de la ciudadanía y poder trabajar intensamente con el objetivo de seguir mejorando en la defensa y protección de los derechos de las personas mediante la satisfacción de sus legítimas pretensiones. Es difícil imaginar una misión más noble y gratificante.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

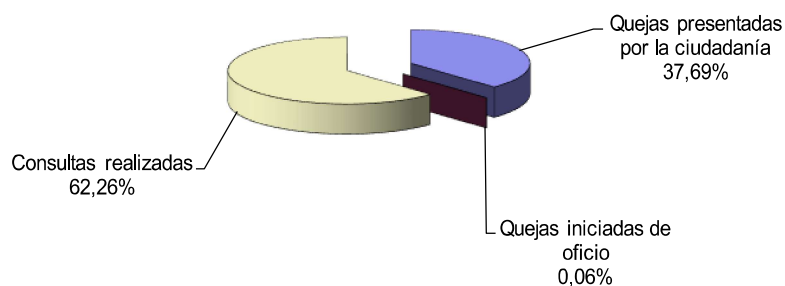
CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

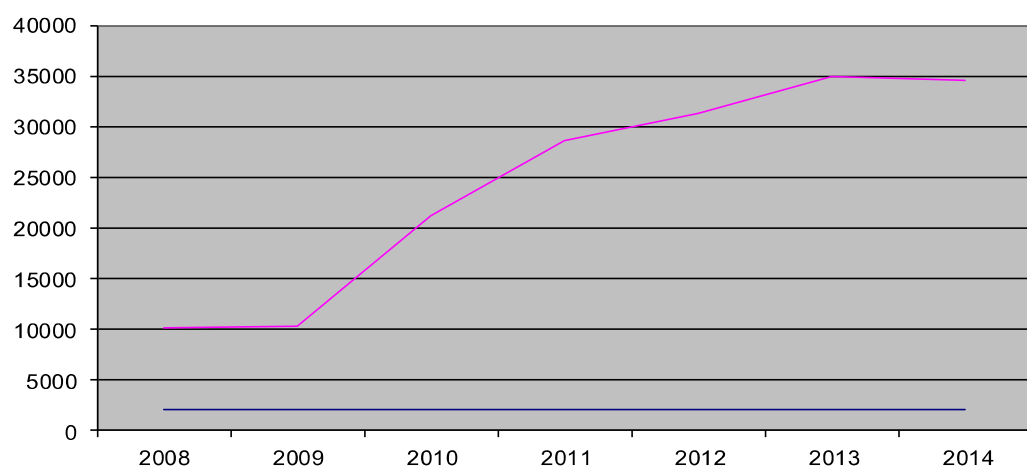
1.1. Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en 2014

	Nº	%
Quejas presentadas por la ciudadanía	13.010	37,69%
Quejas iniciadas de oficio	19	0,06%
Consultas realizadas	21.490	62,26%
Total	34.519	100,00%



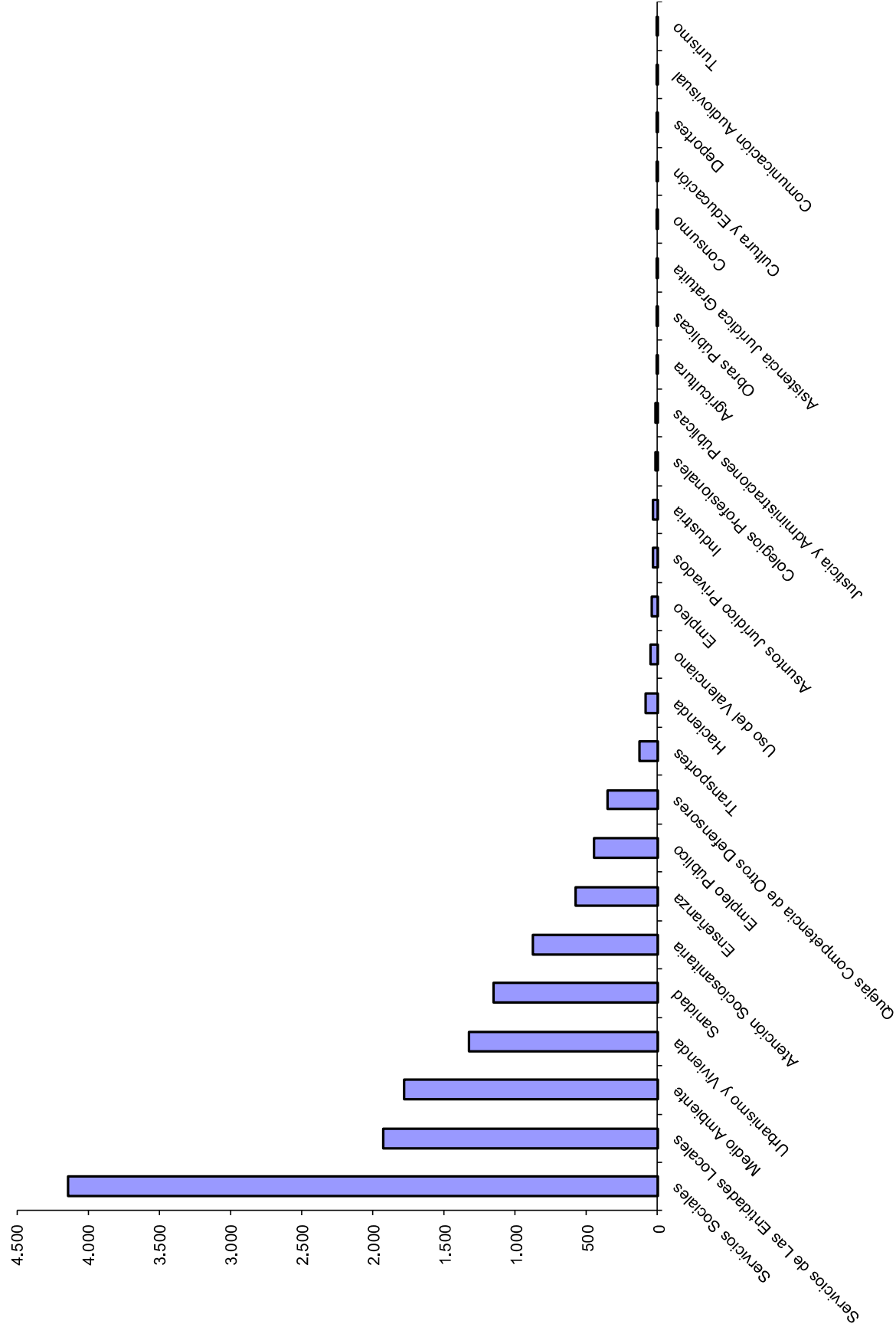
1.2. Evolución de actuaciones.

Años	Nº actuaciones
2008	10.099
2009	10.309
2010	21.246
2011	28.688
2012	31.403
2013	34.970
2014	34.519



1.3. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2014

Materia	Total	%
Servicios Sociales	4.145	31,81%
Servicios de Las Entidades Locales	1.929	14,81%
Medio Ambiente	1.783	13,68%
Urbanismo y Vivienda	1.330	10,21%
Sanidad	1.150	8,83%
Atención Sociosanitaria	877	6,73%
Enseñanza	580	4,45%
Empleo Público	452	3,47%
Quejas Competencia de Otros Defensores	350	2,69%
Transportes	133	1,02%
Hacienda	83	0,64%
Uso del Valenciano	49	0,38%
Empleo	40	0,31%
Asuntos Jurídico Privados	37	0,28%
Industria	31	0,24%
Colegios Profesionales	16	0,12%
Justicia y Administraciones Públicas	14	0,11%
Agricultura	12	0,09%
Obras Públicas	7	0,05%
Asistencia Jurídica Gratuita	3	0,02%
Consumo	3	0,02%
Cultura y Educación	2	0,02%
Deportes	1	0,01%
Comunicación Audiovisual	1	0,01%
Turismo	1	0,01%
Total	13.029	100,00%

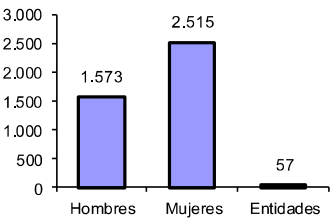


1.4. Perfil de las personas usuarias.

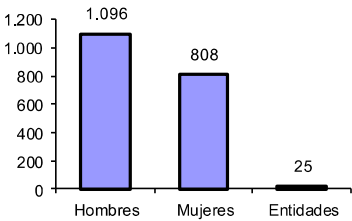
Materia	Hombres		Mujeres		Entidades		Materia	
	Total	% Materia	Total	% Materia	Total	% Materia	Total	% Quejas
Servicios Sociales	1.573	37,95%	2.515	60,68%	57	1,38%	4.145	31,81%
Servicios de Las Entidades Locales	1.096	56,82%	808	41,89%	25	1,30%	1.929	14,81%
Medio Ambiente	761	42,68%	999	56,03%	23	1,29%	1.783	13,68%
Urbanismo y Vivienda	674	50,68%	603	45,34%	53	3,98%	1.330	10,21%
Sanidad	579	50,35%	568	49,39%	3	0,26%	1.150	8,83%
Atención Sociosanitaria	284	32,38%	590	67,27%	3	0,34%	877	6,73%
Enseñanza	225	38,79%	347	59,83%	8	1,38%	580	4,45%
Empleo Público	189	41,81%	252	55,75%	11	2,43%	452	3,47%
Quejas Competencia de Otros Defensores	229	65,43%	118	33,71%	3	0,86%	350	2,69%
Transportes	115	86,47%	16	12,03%	2	1,50%	133	1,02%
Hacienda	55	66,27%	27	32,53%	1	1,20%	83	0,64%
Uso del Valenciano	49	100,00%					49	0,38%
Empleo	25	62,50%	15	37,50%			40	0,31%
Asuntos Jurídico Privados	18	48,65%	17	45,95%	2	5,41%	37	0,28%
Industria	14	45,16%	16	51,61%	1	3,23%	31	0,24%
Colegios Profesionales	13	81,25%	3	18,75%			16	0,12%
Justicia y Administraciones Públicas	7	50,00%	6	42,86%	1	7,14%	14	0,11%
Agricultura	10	83,33%	1	8,33%	1	8,33%	12	0,09%
Obras Públicas	2	28,57%	4	57,14%	1	14,29%	7	0,05%
Asistencia Jurídica Gratuita	1	33,33%	2	66,67%			3	0,02%
Consumo	3	100,00%					3	0,02%
Cultura y Educación	2	100,00%					2	0,02%
Comunicación Audiovisual	1	100,00%					1	0,01%
Deportes			1	100,00%			1	0,01%
Turismo	1	100,00%					1	0,01%
Total	5.926	45,48%	6.908	53,02%	195	1,50%	13.029	100,00%

Gráfico de las materias más numerosas.

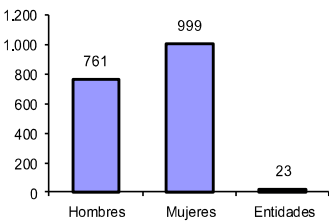
Servicios Sociales



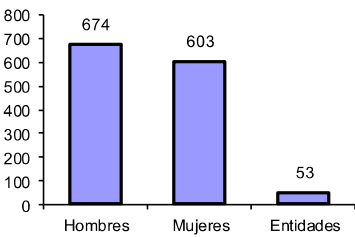
Servicios de las Entidades Locales



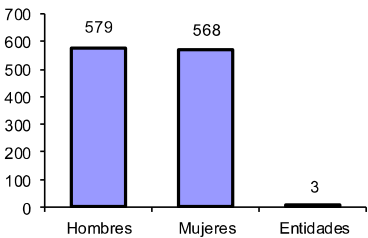
Medio Ambiente



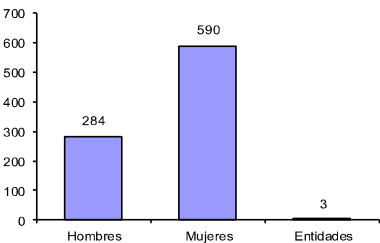
Urbanismo y Vivienda



Sanidad



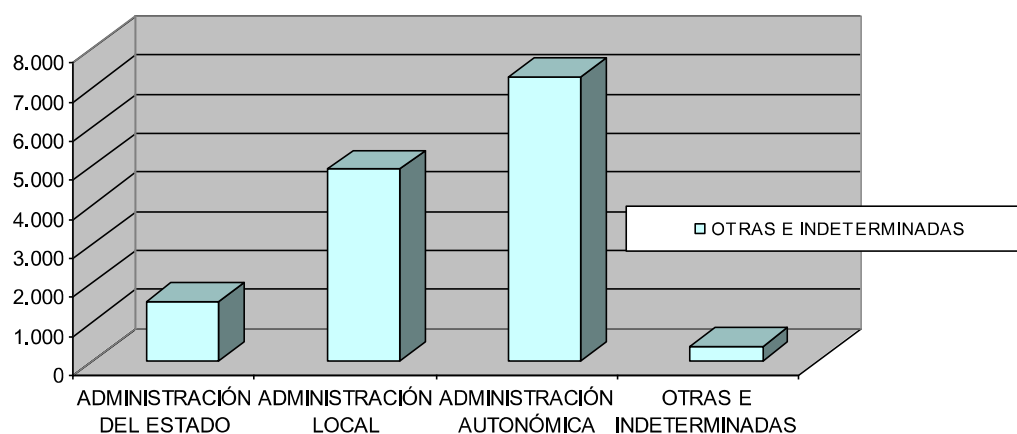
Atención Sociosanitaria



1.5. Clasificación por Administración afectada y número de quejas

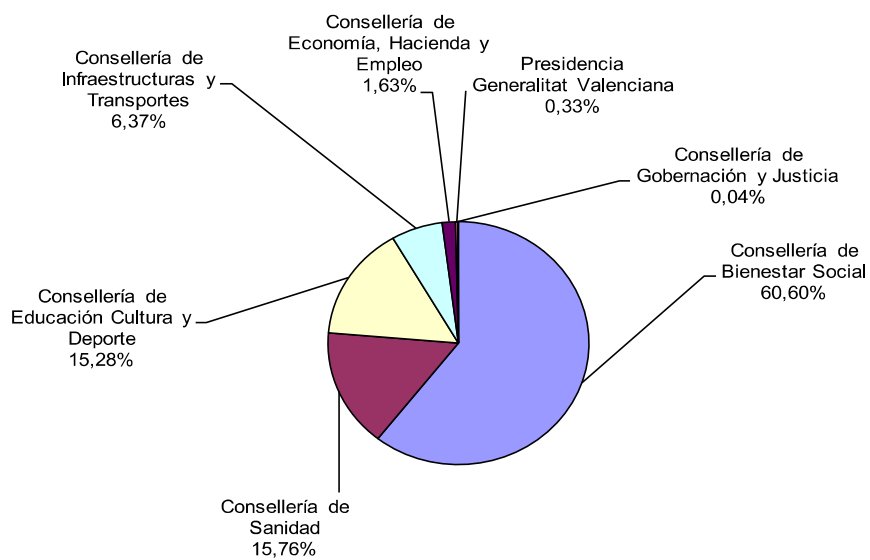
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	1.535	10,85%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	4.922	34,79%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	7.299	51,59%
OTRAS E INDETERMINADAS	392	2,77%
TOTAL	14.148 *	100,00%

*El número total no coincide con el número final de quejas (13.029) debido a que una misma queja puede afectar a varias administraciones.



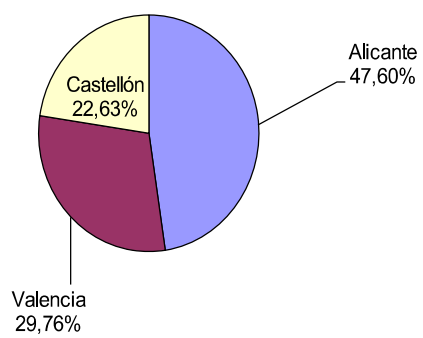
1.5.1. Detalle de Organismo afectado. (Excluidas Administración Local y Estatal).

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Nº	%
Consellería de Bienestar Social	4.423	60,60%
Consellería de Sanidad	1.150	15,76%
Consellería de Educación Cultura y Deporte	1.115	15,28%
Consellería de Infraestructuras y Transportes	465	6,37%
Consellería de Economía, Hacienda y Empleo	119	1,63%
Presidencia Generalitat Valenciana	24	0,33%
Consellería de Gobernación y Justicia	3	0,04%
Total	7.299	100,00%



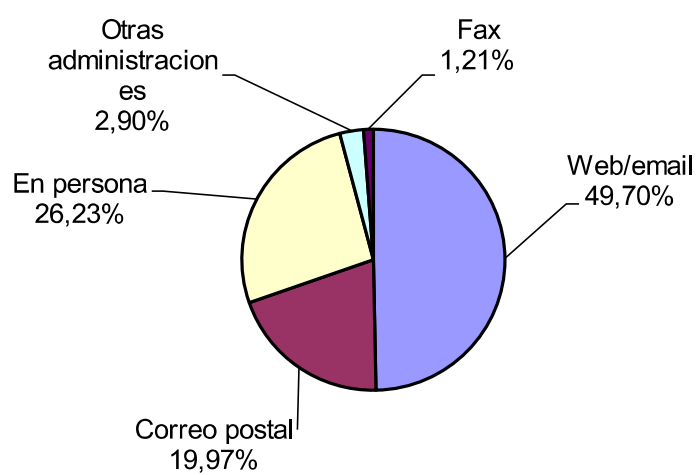
1.5.2. Resumen por provincias cuyas administraciones locales han sido objeto de queja.

Provincia	Nº	%
Alicante	2.343	47,60%
Valencia	1.465	29,76%
Castellón	1.114	22,63%
Total Comunidad Valenciana	4.922	100,00%



1.6. Vía de presentación de las quejas.

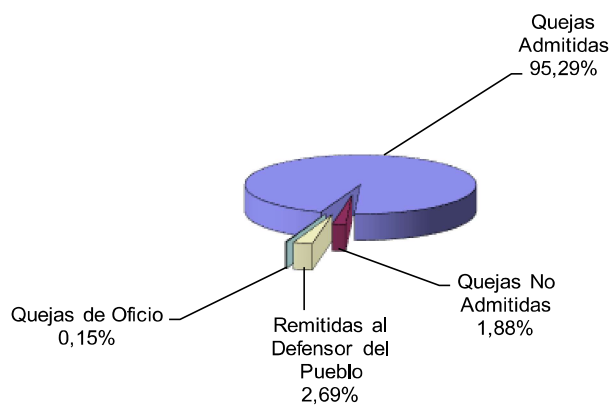
	Nº
Web/email	6.475
Correo postal	2.602
En persona	3.417
Otras administraciones	378
Fax	157
TOTAL	13.029



2. DATOS REFERIDOS A LA SITUACIÓN Y TRAMITACIÓN DE LOS EXPEDIENTES DE QUEJA.

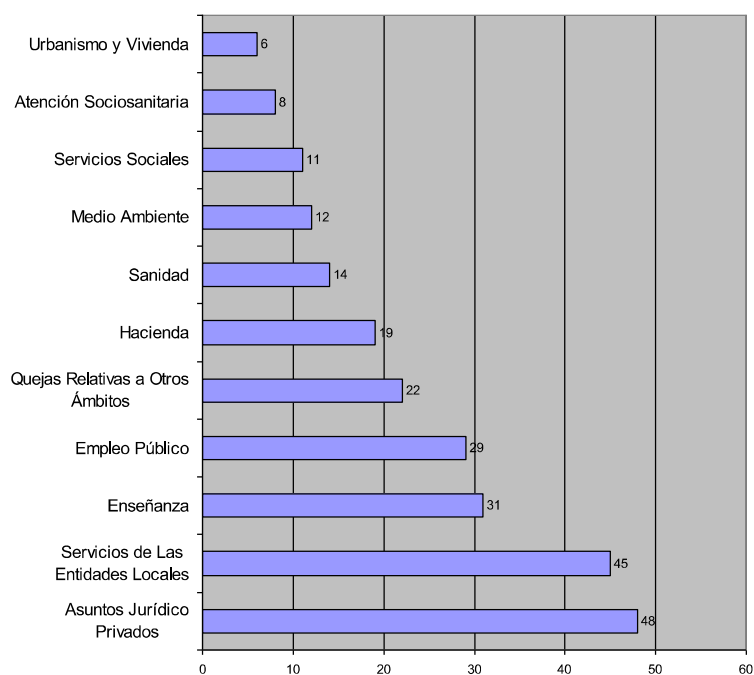
2.1. Situación General.

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	12.415	95,29%
Quejas No Admitidas	245	1,88%
Remitidas al Defensor del Pueblo	350	2,69%
Quejas de Oficio	19	0,15%
Total de quejas con expediente	13.029	100,00%



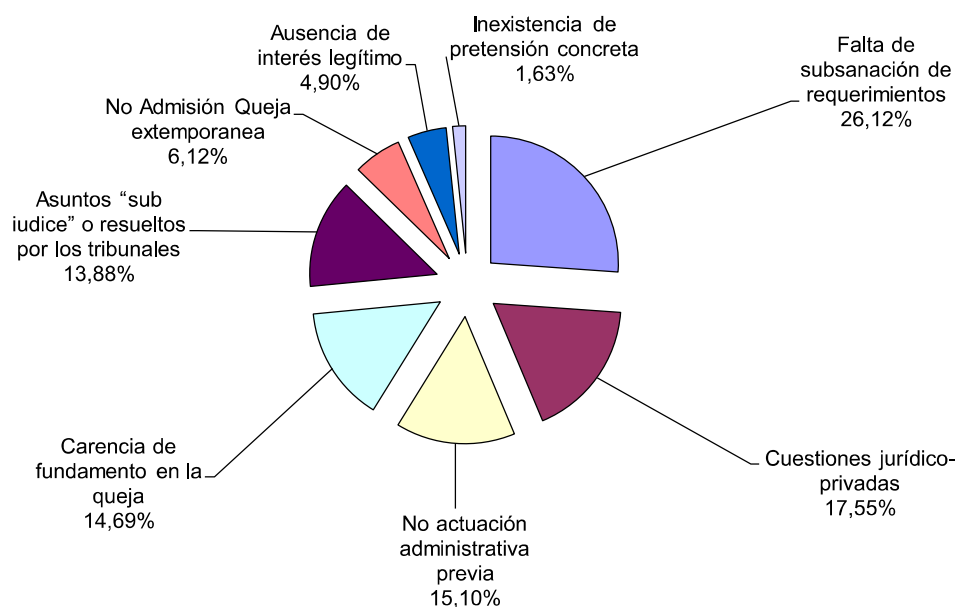
2.2. Quejas no admitidas por áreas.

Área	Nº	%
Asuntos Jurídico Privados	48	19,59%
Servicios de Las Entidades Locales	45	18,37%
Enseñanza	31	12,65%
Empleo Público	29	11,84%
Quejas Relativas a Otros Ámbitos	22	8,98%
Hacienda	19	7,76%
Sanidad	14	5,71%
Medio Ambiente	12	4,90%
Servicios Sociales	11	4,49%
Atención Sociosanitaria	8	3,27%
Urbanismo y Vivienda	6	2,45%
Total	245	100,00%



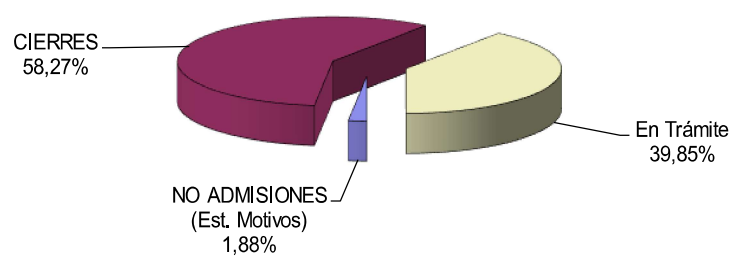
2.3. Causas de no admisión.

Causas de no admisión	Nº	%
Falta de subsanación de requerimientos	64	26,12%
Cuestiones jurídico-privadas	43	17,55%
No actuación administrativa previa	37	15,10%
Carencia de fundamento en la queja	36	14,69%
Asuntos “sub iudice” o resueltos por los tribunales	34	13,88%
No Admisión Queja extemporanea	15	6,12%
Ausencia de interés legítimo	12	4,90%
Inexistencia de pretensión concreta	4	1,63%
Total	245	100,00%



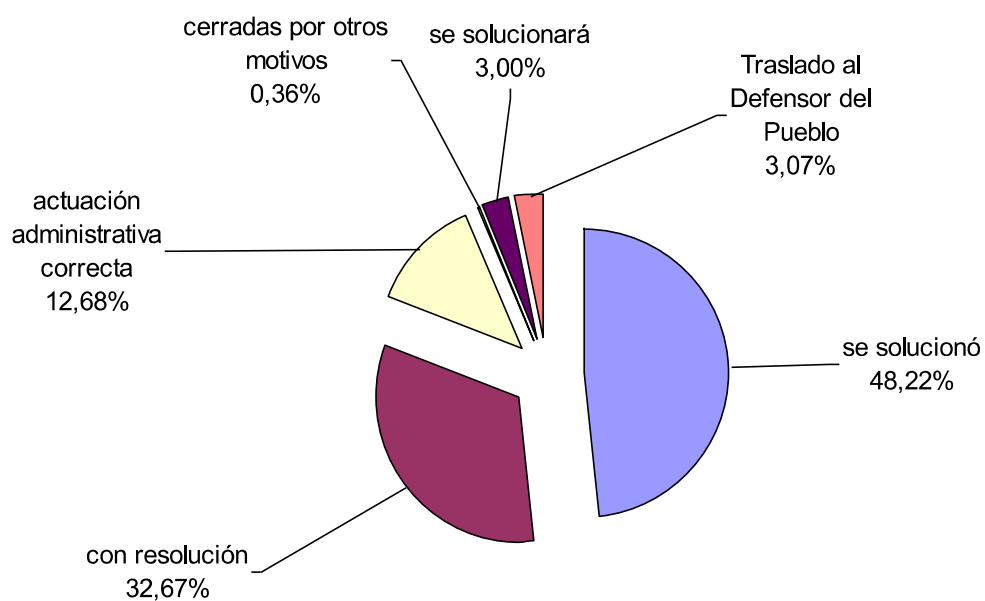
2.4. Quejas tramitadas del 2014

Estado de las quejas	Nº	%
Cerradas	7.592	58,27%
En trámite	5.192	39,85%
No admitidas	245	1,88%
Total	13.029	100,00%



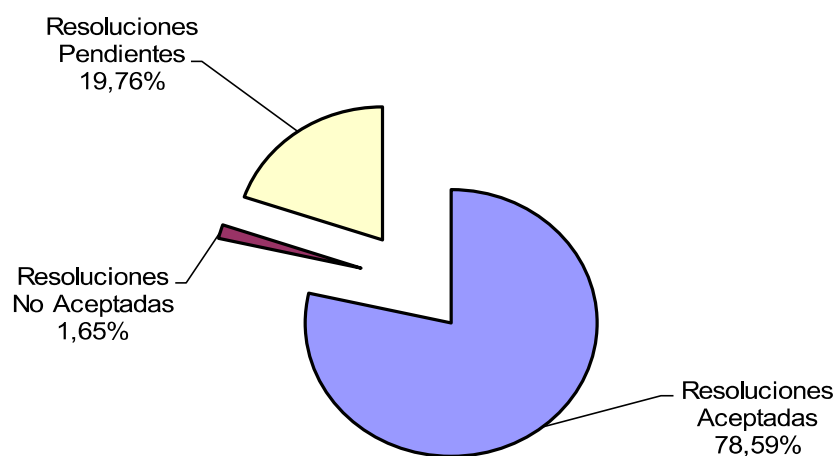
2.5. Forma en que ha terminado la tramitación de las investigaciones de las quejas del 2014

Forma de finalización de la Queja	Nº	%
Se solucionó	3.661	48,22%
Con resolución	2.480	32,67%
Actuación administrativa correcta	963	12,68%
Traslado al Defensor del Pueblo	233	3,07%
Se solucionará	228	3,00%
Cerradas por otros motivos	27	0,36%
Total	7.592	100,00%



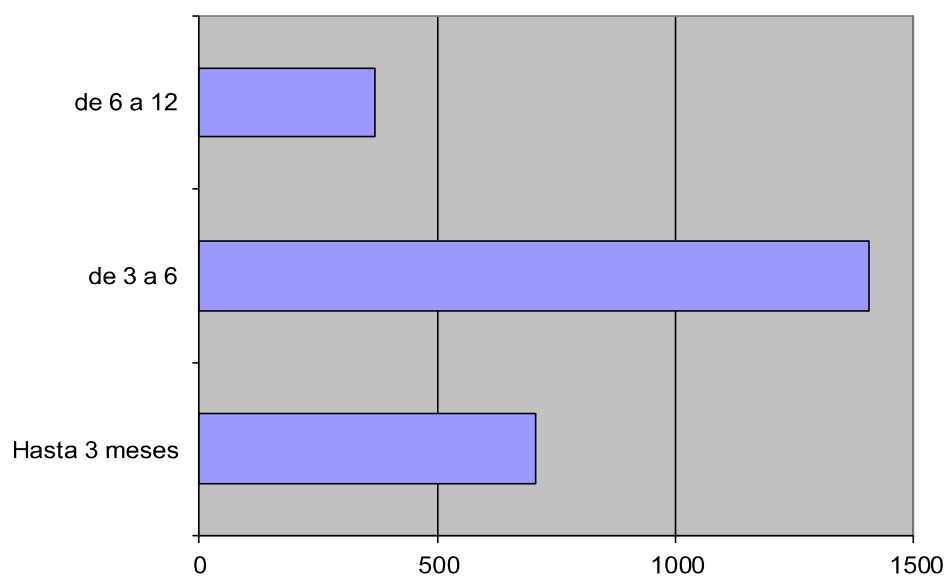
2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las Administraciones y grado de aceptación durante el 2014

Recomendaciones y Sugerencias	Nº	%
Resoluciones Aceptadas	1.949	78,59%
Resoluciones No Aceptadas	41	1,65%
Resoluciones Pendientes	490	19,76%
Total Resoluciones	2.480	100,00%



2.7. Tiempo transcurrido entre la entrada de la queja y la resolución.

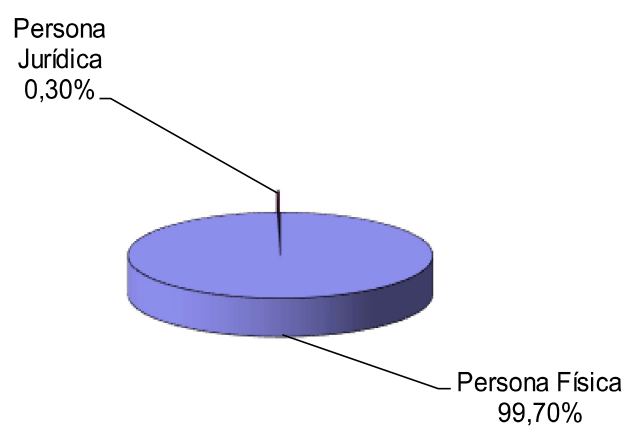
Tiempo	Nº Quejas	%
hasta 3 meses:	707	28,51%
de 3 a 6 meses:	1.405	56,65%
de 6 a 12 meses:	368	14,84%
Total	2.480	100,00%



3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PROMOTORAS DE LAS QUEJAS

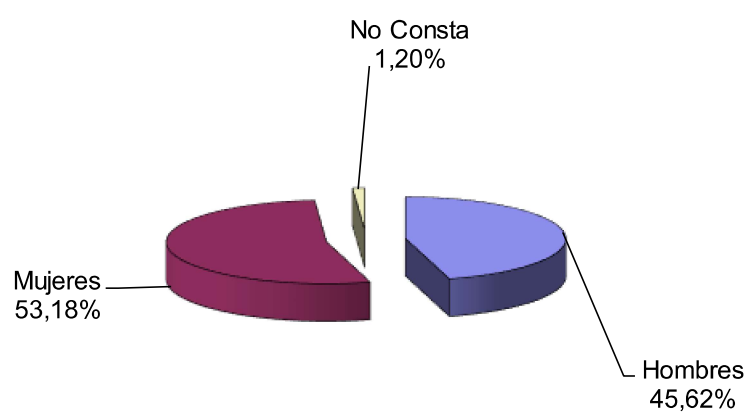
3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	12.990	99,70%
Persona Jurídica	39	0,30%
Total	13.029	100,00%



3.2. Desagregada por sexos

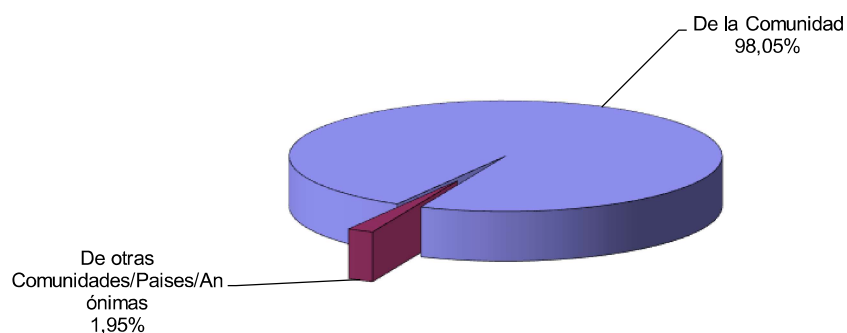
	Nº	%
Mujeres	6.908	53,18%
Hombres	5.926	45,62%
No Consta / Colectivas	156	1,20%
Total Personas Físicas	12.990	100,00%



3.3. Por origen

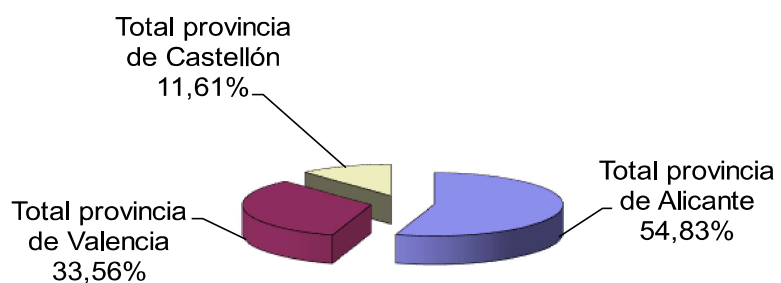
3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
De la Comunidad	12.775	98,05%
De otras Comunidades/Paises/Anónimas	254	1,95%
Total	13.029	100,00%



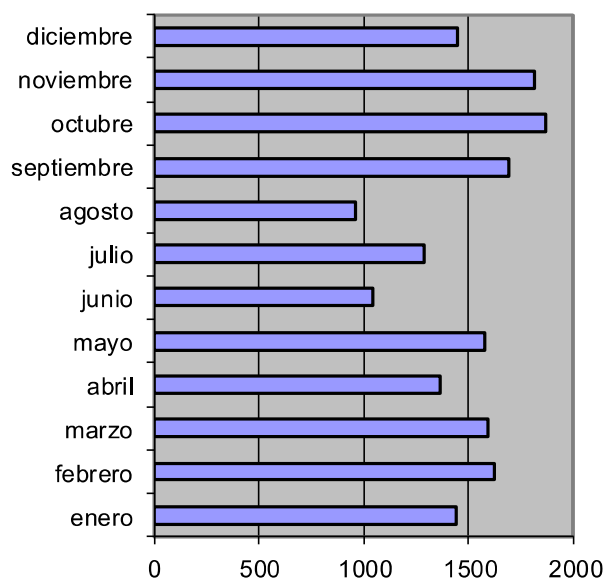
3.3.2. Por la provincia de origen

	Nº Quejas	%
Total provincia de Alicante	7.005	54,83%
Total provincia de Valencia	4.287	33,56%
Total provincia de Castellón	1.483	11,61%
Total Comunidad Valenciana	12.775	100,00%

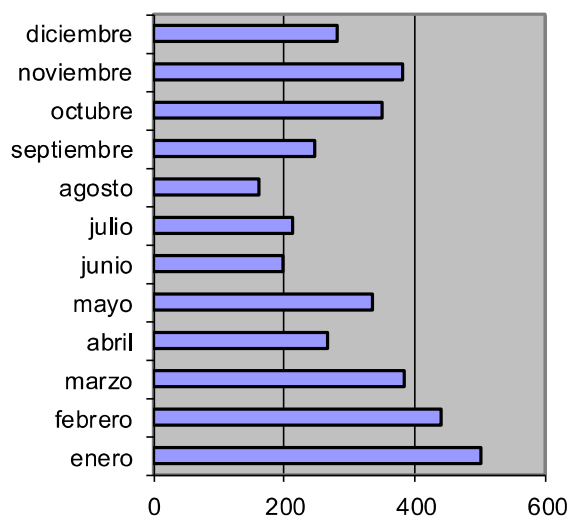


3.4. Accesos a los expedientes desde WEB y desde la SEDE del Síndic.

Acceso desde la WEB por meses		%
enero	1.445	8,15%
febrero	1.627	9,18%
marzo	1.597	9,01%
abril	1.364	7,69%
mayo	1.579	8,90%
junio	1.045	5,89%
julio	1.290	7,27%
agosto	962	5,43%
septiembre	1.692	9,54%
octubre	1.870	10,55%
noviembre	1.812	10,22%
diciembre	1.449	8,17%
Total	17.732	100,00%



Acceso desde la SEDE por meses		%
enero	501	13,33%
febrero	441	11,73%
marzo	384	10,22%
abril	266	7,08%
mayo	335	8,91%
junio	198	5,27%
julio	212	5,64%
agosto	162	4,31%
septiembre	247	6,57%
octubre	349	9,29%
noviembre	381	10,14%
diciembre	282	7,50%
Total	3.758	100,00%



4. Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana.

La inclusión de este apartado en el presente Informe se justifica en el cumplimiento de la obligación recogida en el artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de la institución del Síndic de Greuges, consistente en “*dar cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunidad Valenciana, a que esta Ley se refiere*”, los cuales no son otros que los derechos y libertades fundamentales comprendidos en el Título I de la Constitución española de 1978 y en el Título II del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Con este capítulo inicial se pretende, por tanto, dar cumplimiento a ese mandato legal que se ha de concretar realizando una valoración del estado de protección de cada uno de esos derechos a partir del conocimiento directo que de tal situación tiene a través del ejercicio de sus actividades, tratando de especificar el grado de respeto hacia los derechos de la ciudadanía por parte de las Administraciones Públicas valencianas sobre las que el Síndic extiende su ámbito de actuación, esto es, Administración de la Generalitat Valenciana y Administración Local ubicada dentro del territorio de la Comunitat Valenciana.

Debemos puntualizar que, lógicamente, no se han podido tener en cuenta aquellas vulneraciones de derechos que se hayan podido producir al margen del conocimiento del Síndic de Greuges, así como tampoco los incumplimientos de derechos que se escapan al ámbito del control de esta Institución por ser actos de la Administración General del Estado o por haberse cometido por particulares en el ámbito privado.

Este apartado se estructura en distintos bloques temáticos que se corresponden, cada uno de ellos, con los distintos grupos de derechos y libertades a los que se refiere el contenido fundamental de las quejas que llegan hasta la Institución, haciendo, dentro de cada bloque, mención especial a los supuestos que se entiende merecen una atención particular.

El orden de exposición de los bloques de derechos se corresponde con el orden en el que se va reflejando y desarrollando el contenido de las quejas en el Informe, de acuerdo con las áreas de trabajo del Síndic, luego no se pretende, con dicho orden sistemático, establecer una determinada prelación de importancia de unos derechos sobre otros sino, simplemente, se trata de ser expositivamente coherente con el contenido del Informe.

4.1. Derechos relativos al empleo público (acceso, provisión de puestos, retribuciones, derechos sindicales, condiciones de trabajo)

La Constitución española recoge en varios de sus preceptos cuestiones que afectan al Empleo Público.

El derecho fundamental de los ciudadanos a acceder en condiciones de igualdad a las funciones y cargos públicos aparece en el artículo 23.2. Asimismo, los artículos 103.3 y 148.1.1 del texto constitucional se refieren al régimen estatuario de los empleados públicos y atribuye a las Administraciones autonómicas, entre ellas, la valenciana, el desarrollo legislativo y ejecución.

En este sentido, el artículo 50.1 de la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de reforma del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, señala que en el marco de la legislación básica del Estado, y, en su caso, en los términos que la misma establezca, corresponde a la Generalitat el desarrollo legislativo y la ejecución del régimen estatuario de sus funcionarios.

A la vista de lo anterior, el Síndic de Greuges está legitimado para intervenir garantizando los derechos que afectan al empleo público autonómico y local.

Durante el año 2014, en lo relativo al empleo público, se mantiene la tasa de reposición cero y las restricciones a la contratación del personal laboral temporal y al nombramiento de funcionarios interinos.

Efectivamente, la Ley General de Presupuestos 22/2013, de 23 de diciembre, de Presupuestos Generales del Estado para 2014, en lo que se refiere a la Oferta de Empleo Público, al igual que la anterior, estableció que, a lo largo de 2014, no se procedería en el sector público a la incorporación de nuevo personal.

Excepcionalmente, se permitía una tasa de reposición del 10 % a ciertos sectores y Administraciones considerados prioritarios, así como se asegura la cobertura de las plazas de militares profesionales de tropa y marinería cuya plantilla máxima se establece a través de una disposición adicional en la propia Ley. Por otro lado, se mantenían restricciones a la contratación de personal laboral temporal y al nombramiento de funcionarios interinos, atribuyendo a ésta un carácter rigurosamente excepcional y vinculándolo a necesidades urgentes e inaplazables.

En la misma línea, la Ley 6/2013, de 26 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat Valenciana para el año 2014, recogía las normas relativas al régimen de las retribuciones del personal al servicio de la Generalitat, distinguiendo según sea laboral, funcionario o personal estatutario.

Para el ejercicio 2014, la Administración Valenciana se ha visto afectada no solo por las citadas normas, sino por dos hechos que afectaban directamente a los empleados públicos.

Por un lado, las medidas que, con carácter temporal, se autorizaron en el Decreto ley 1/2012, de 5 de enero, del Consell, de Medidas Urgentes para la Reducción del Déficit en la Comunitat Valenciana, tenían una vigencia limitada hasta el 31 de diciembre de

2013, por lo que en el ejercicio 2014 ya no desplegaban sus efectos (como fueron, entre otras, la reducción de jornada, y en consecuencia de retribuciones, del personal funcionario interino o laboral temporal, la suspensión de las ayudas sociales y las que afectaban al cómputo de días de vacaciones y a las licencias por asuntos propios).

Por otra parte, en fecha 23 de octubre de 2013, se suscribió el «Acuerdo de la Mesa General de Negociación I de la Generalitat, sobre condiciones de trabajo y retribuciones del personal de los sectores de la Administración de la Generalitat, docente, sanitario y de justicia, en el marco del diálogo social para el periodo 2014-2015». La ley de Presupuestos de la Generalitat refleja, tanto en sus estados de gastos como en su articulado, la incidencia del Acuerdo en el régimen retributivo del personal al servicio de la Generalitat.

Otras normas relativas al Empleo Público que han tenido importancia a lo largo del año 2014 son la Ley estatal 15/2014, de 16 de septiembre, de racionalización del Sector Público y otras medidas de reforma administrativa, que introduce varios cambios relativos al régimen de los empleados públicos, así como el Decreto del Consell 86/2014, de 7 de noviembre, de carrera profesional horizontal del personal funcionario de carrera de la Administración de la Generalitat.

Concretamente, la Ley 15/2014 modifica la Ley 7/2007, de 12 de abril, del Estatuto Básico del Empleado Público, con la finalidad de ampliar el número de días reconocidos en la normativa vigente para la atención de asuntos particulares, asimismo se introducen cambios para fomentar movilidad de los empleados públicos.

A nivel de Comunidad Valenciana, el Decreto del Consell 86/2014, de 7 de noviembre, por el que se regula el sistema de carrera profesional horizontal del personal funcionario de carrera de la Administración de la Generalitat, así como el sistema de evaluación del desempeño a los exclusivos efectos de su valoración para la progresión en el mencionado sistema, dejando la regulación de la evaluación del desempeño en cuanto a sus repercusiones sobre la formación, las retribuciones complementarias referidas al complemento de actividad profesional y en relación con la provisión de los puestos de trabajo, al futuro desarrollo reglamentario de las materias de selección y provisión de puestos de trabajo, sistema retributivo y formación.

En el ámbito de las actuaciones del Sindic de Greuges, a lo largo del año 2014, destacamos las quejas que afectan al derecho de los ciudadanos de acceso al empleo público, cuestiones que afectan a los sistemas de provisión de vacantes, problemáticas en torno al funcionamiento de las bolsas de trabajo y cuestiones que afectan a los derechos individuales de los empleados públicos, incluidos los de ejercicio colectivo.

4.2. Derecho a la educación

En el ámbito del derecho a la educación, la intervención del Sindic de Greuges está legitimada para la tramitación de aquellas quejas que las personas someten a su consideración y que, en el presente ejercicio 2014, vienen fundamentalmente referidas a la adecuación/construcción de edificios escolares, a la exigencia de dotación de medios materiales y humanos precisos para atender a los menores con necesidades educativas especiales y, en menor medida que el pasado año, a las becas, ayudas y subvenciones al

estudio, habiéndose reducido drásticamente las relativas a los servicios complementarios de comedor y transporte escolar, así como aquellas cuyo eje central venía determinado por la disconformidad con la denegación de ayudas para la adquisición de libros de texto.

El derecho genérico a acceder al sistema educativo, consagrado constitucionalmente en el artículo 27 de nuestra Carta Magna, engloba el acceso a una enseñanza básica, gratuita y obligatoria, a la obtención de la titulación académica correspondiente y al acceso al sistema público de becas ayudas y subvenciones, comprendiendo una serie de derechos conexos entre sí, entre los que destaca, la escolarización pública y gratuita en la enseñanza básica obligatoria, la libre elección de centro, la creación/adecuación de los edificios escolares, la comprensión de desigualdades en el ámbito educativo, las infraestructuras dignas y el derecho a una docencia en condiciones de convivencia y respeto a los valores constitucionales; y es en este ámbito, como ha quedado dicho es, en el que, se desenvuelve la actuación del Síndic de Greuges.

No obstante, es preciso significar que no constituye función de esta institución determinar el contenido efectivo de las políticas educativas a realizar, sino de la detección de los problemas suscitados y, en concreto, de las condiciones de escolarización, correspondiendo a la administración educativa, en el marco de las funciones de autoorganización que en este ámbito le vienen asignadas, adoptar las políticas que estime adecuadas para su solución.

En el presente ejercicio han sido mayoritarias las quejas referidas a la demanda de AMPAS y otras asociaciones para que la Administración procediera a la adecuación/construcción de edificios escolares que no reúnen los requisitos mínimos que la legislación vigente exige para ofertar a los alumnos una enseñanza de calidad, instalaciones que el Síndic de Greuges considera fundamentales para el adecuado ejercicio de la docencia.

En este sentido, es preciso significar que aun siendo conscientes de la realidad económica que vivimos, los centros docentes deben disponer de los equipamientos necesarios de acuerdo con sus características y circunstancias específicas, habida cuenta del evidente protagonismo que deben jugar las instalaciones escolares en cuanto ámbito material en que debe producirse la importantísima labor docente.

La inclusión de numerosos centros en el denominado plan “Crea Escola”, cofinanciado por el Banco Europeo de Inversiones incumbe exclusivamente a la Generalitat y la no construcción de los centros incluidos en el mismo no puede ser admitida por esta institución como ha venido poniendo de manifiesto en numerosas resoluciones que relacionamos en el capítulo correspondiente de este informe y que pueden ser consultadas en nuestra página web.

La finalidad del plan “Crea Escola” no es otra que mejorar la calidad de las infraestructuras de enseñanza no universitarias y sustituirlas por espacios educativos adecuados para impartir una educación de calidad y estos objetivos fueron plasmados por la Generalitat en los siguientes objetivos específicos:

- Mejora de la calidad de la enseñanza con métodos nuevos y modernos.

- Mejora del entorno de aprendizaje creando instalaciones que estimulen comportamientos positivos, asistencia, logros y aspiraciones.
- Desarrollo de la conexión a través de internet de todos los centros educativos de la red CCE en la línea con el Plan de Acción e-Learning de la Comisión Europea.
- Sustitución de 386 aulas prefabricadas existentes por instalaciones educativas más permanentes y modernas.
- Desarrollo de instalaciones deportivas con un particular énfasis en deportes náuticos, al igual que en deportes de pelota en pistas populares en la Comunidad Valenciana.
- Contribución a la integración familiar en las comunidades existentes en Valencia.

Esta institución es consciente de las dificultades por las que atraviesa la hacienda autonómica como consecuencia de la aun persistente crisis económica que padecemos, y en definitiva, de los obstáculos para completar el programa “Crea Escola” y, por tanto, de los objetivos previstos en el mismo.

No obstante, dicha circunstancia no ha sido óbice para que el Síndic de Greuges reprobese el lamentable estado de algunas instalaciones docentes cuya construcción/adecuación estaba prevista en el citado plan y que no se había llevado a cabo, abocando a que los alumnos tuvieran que pasar toda la etapa de educación obligatoria básica en instalaciones no aptas para ejercer la docencia.

En dichas quejas el Síndic de Greuges hace hincapié en que, si bien es legítimo el recurso a la escolarización de alumnos en centros educativos integrados total o parcialmente por módulos prefabricados, la misma constituye una solución a la que la Administración debería recurrir sólo con carácter residual y, en todo caso, provisional, en tanto en cuanto se adopten las medidas oportunas que permitan la escolarización en centros definitivos, dada la manifiesta incapacidad de las estructuras prefabricadas para asegurar las condiciones básicas idóneas que promuevan la adecuada satisfacción del derecho a una educación de calidad real y efectiva.

También el Síndic de Greuges ha tenido ocasión de analizar diversas quejas cuyo denominador común venía constituido por la disconformidad de los promotores de las mismas con la Resolución 18 de febrero de 2014, de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte de modificación del catálogo de unidades en determinados centros docentes públicos de la Comunidad Valenciana.

Sin embargo hemos de señalar que en la Comunidad Valenciana, el Estatuto de Autonomía otorga a la Generalitat la competencia exclusiva en la regulación en toda su extensión, niveles y grados, modalidades y especialidades y corresponde a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte aumentar o suprimir unidades de Educación Infantil o Educación Primaria que estime necesarias para la adecuación a las especiales características sociodemográficas o escolares de determinadas poblaciones por corresponder, a la Administración educativa la programación general de la enseñanza, y, en consecuencia, la determinación de unidades corresponde a la Conselleria de Educación y excede, por tanto, del ámbito competencial que la Ley

11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta institución atribuye al Síndic de Greuges.

Al igual que en años anteriores, viene siendo de especial dedicación y preocupación del Síndic de Greuges las personas con necesidades educativas especiales y el derecho que las ampara a que la Administración les facilite el acceso a los medios materiales humanos, ayudas específicas, profesionales especializados, dotación de enfermeros diplomados universitarios para atenderles en el ámbito escolar, etc., para su participación en el proceso de aprendizaje en condiciones de igualdad respecto a los demás alumnos, de suerte que puedan alcanzar los objetivos, en este caso, educativos, que con carácter general previenen la legislación vigente para todos los escolares.

De ahí que en las resoluciones que viene formulando esta institución respecto a las personas con necesidades educativas especiales se inste a las distintas consellerías involucradas a que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan las reformas necesarias para lograr una efectiva igualdad de oportunidades para todas las personas que sufren alguna discapacidad, ya sea física, sensorial o de cualquier otra índole y cuya situación, desgraciadamente muy a menudo, a la hora de acceder a la escuela, carecen de la imprescindible dotación de educadores y/o profesionales de apoyo que faciliten su integración.

Las exigencias del Síndic de Greuges a la Administración pública valenciana son constantes para que dispense a las personas con discapacidad una atención que estimamos debe ser prestada con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa y para la promoción también de programas destinados a eliminar cualquier obstáculo o barrera que impida la normalización educativa y, para que, en función de sus características, sean integrados en grupos ordinarios, bien en centros de Educación Especial, bien siguiendo criterios de escolarización combinados y, en todo caso, que dichas políticas y programas contemplen la orientación a padres y/o tutores, de la necesaria cooperación entre escuela y familia.

El compromiso del Síndic de Greuges con estos alumnos y con sus familias ha sido constante e irrenunciable en su labor de defensa de los más débiles, lo que exige la atención preferente de esta institución defensora de los derechos fundamentales y, en consecuencia, no ha escatimado esfuerzos en hacer valer ante la Administración pública valenciana los derechos que asisten a los niños/as escolarizados y que sufren, además, enfermedades crónicas asociadas a su discapacidad.

Por otra parte, y en lo que hace a las sustituciones docentes, es decir, a las vacantes generadas por los profesores/as que causan una situación de baja también ha sido objeto de análisis por esta institución, consciente de que las vacantes generadas deben ser cubiertas con inmediatez, de manera que en la medida de las posibilidades autoorganizativas de la Administración pública no exista un periodo de “vacío educativo” y que en caso de existir, presente la menor duración posible, ya que la ausencia, aunque sea temporal, de un profesor, supone la interrupción inmediata del correcto proceso educativo, de ahí que el problema que ocupan las bajas o ausencias del profesorado esté estrechamente vinculado al previo y más trascendental problema de la calidad de la educación.

Y, en los casos en los que las bajas o ausencias sean reiterados y habituales, o previsibles, el esfuerzo administrativo debe ir encaminado a evitar los efectos que el cambio continuado de profesorado y la pérdida de horas lectivas pudiera generar en la educación de los alumnos, y que se concretaran en un desarrollo curricular inarticulado y carente de la necesaria continuidad, dando lugar a una alteración considerable del ritmo de aprendizaje.

Respecto a la demanda de becas, ayudas y subvenciones al estudio, fundamentalmente las relativas a las destinadas a la adquisición de libros de texto y material didáctico, servicios complementarios de comedor y transporte escolar, es preciso señalar que el número de quejas relativas a esta materia ha disminuido considerablemente respecto a ejercicios anteriores tal como puede comprobarse visitando nuestra página web donde están publicadas las resoluciones emitidas por el Síndic de Greuges en el ejercicio presente.

En cuanto a las ayudas para la adquisición de libros de texto y que efectivamente ocuparon parte de la labor del Síndic de Greuges en materia educativa y en las que los padres de alumnos denunciaban el retraso del importe de las mismas a los alumnos beneficiarios en cursos anteriores, fueron resueltas, si bien tardíamente, y sin merecer el retraso la aprobación del Síndic de Greuges, al haberse destinado por la hacienda autonómica y ordenado, con fecha 20 de mayo de 2014 el pago por importe de 28,7 millones de euros exclusivamente para abonar dichas ayudas.

En cuanto a las quejas formuladas por estudiantes universitarios, tal como señalamos en el capítulo correspondiente, son, al igual que en ejercicios anteriores, residuales.

En el capítulo correspondiente de este Informe anual a Les Corts, damos cuenta de aquellas quejas de especial transcendencia y significación y que como viene siendo habitual, se transcriben en toda su extensión en nuestra página web.

4.3. Derechos relativos a la Hacienda Pública

El marco legal que justifica la intervención del Síndic de Greuges en materia de Hacienda Pública lo constituyen los artículos 31 y 133.2 de la Constitución Española.

Del primero de estos preceptos se derivan los principios fundamentales de nuestro Derecho Tributario, como son el de generalidad, igualdad, capacidad económica, no confiscatoriedad, progresividad y seguridad.

Por su parte, el artículo 133.2 señala que las Comunidades Autónomas y las Corporaciones Locales podrán establecer y exigir tributos de acuerdo con la Constitución y las Leyes.

El citado precepto establece, por tanto, la potestad que habilita a las Comunidades Autónomas y a las Corporaciones locales a actuar en el terreno tributario. En este sentido, el Tribunal Constitucional se ha manifestado en repetidas ocasiones, en lo relativo a integrar en este campo los principios de autonomía territorial y la reserva de la Ley Tributaria.

Por lo que se refiere a las Administraciones Locales, el artículo 142 de la Constitución Española, señala que las Haciendas Locales deberán disponer de los medios suficientes para el desempeño de las funciones que la Ley atribuye a las Corporaciones respectivas y se nutrirán, fundamentalmente, de tributos propios y de las participaciones en los del Estado y las Comunidades autónomas.

En materia de Hacienda Publica hay que diferenciar, sustancialmente, tres tipos de casuística; una, que está relacionada con los impuestos o gestión tributaria que corresponde a la Hacienda Estatal; otra, a los tributos gestionados por la Generalitat y, finalmente, otra que tiene que ver con los impuestos y tributos de las Entidades Locales de la Comunidad Valenciana.

En lo que se refiere a las quejas relativas a la Hacienda Estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Tributaria, dependiente orgánicamente del Ministerio de Hacienda y Administración Publica, desde esta Institución se da traslado de las mismas al Defensor del Pueblo para su tramitación.

Por tanto, la actividad supervisora de esta Institución, respecto de las actuaciones de las Administraciones Tributarias, encuentran su apoyo fundamental en la defensa de los derechos y garantías que la Constitución Española reconoce a los ciudadanos en general y a los contribuyentes que han de participar en el adecuado sostenimiento de las cargas publicas de acuerdo con su capacidad económica, mediante un sistema tributario basado en los principios de legalidad y justicia tributaria.

En ese sentido, debe existir un adecuado equilibrio entre las potestades administrativas y los derechos de los ciudadanos, siendo especialmente necesario en las actuaciones de naturaleza tributaria, debiendo las administraciones publicas poner especial cuidado en el cumplimiento de los tramites y garantías que los respectivos procedimientos tributarios establecen respecto de los contribuyentes, garantizando con ellos la realización efectiva del sistema tributario justo al que se refiere el artículo 31 de la Constitución Española.

Como en años anteriores, en este capítulo del Informe anual dedicado a Hacienda, se constatan las reclamaciones presentadas por los ciudadanos motivadas por la actuación de la Administración Tributaria.

Las quejas que la ciudadanía ha dirigido al Sindic de Greuges en materia de Hacienda Local han tenido por objeto todos los tributos gestionados por la Administración Local, esto es, Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, Tasa por recogida de residuos sólidos urbanos, Tasa de alcantarillado y así como otros ingresos de derecho público. A finales de 2014 (las cuales se están resolviendo durante el año 2015), entraron algunas quejas acerca del Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana o comúnmente llamado Plusvalía.

Las quejas en el ámbito autonómico se refieren, sobre todo, al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, y al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, las cuales son más puntuales y mayoritariamente referidas a desacuerdos con comprobaciones tributarias efectuadas por la Conselleria de Hacienda y Administración Publica.

A lo largo de este 2014, se ha constatado, como en años anteriores, que el grueso de quejas referidas a algún aspecto tributario, tienen por objeto la hacienda local y del mismo modo, uno de los principales problemas denunciados por parte de los ciudadanos de la Comunidad Valenciana es la tardanza con que la Administración afronta sus obligaciones económicas. A este respecto hay que poner sobre la mesa la preocupante lentitud por parte, tanto de las Entidades Locales como de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, a la hora de atender sus pagos o las ayudas concedidas a los ciudadanos, ya que desde su perspectiva choca con la agilidad que tiene la Administración Valenciana para reclamar y cobrar las deudas, de tal forma que esa práctica no contribuye precisamente a potenciar la confianza de los ciudadanos en el equitativo funcionamiento de la Administración y real configuración de esta como un servicio público.

Del mismo modo, un gran número de quejas presentadas ante el Sindic de Greuges por los ciudadanos, subyace en la no resolución expresa en tiempo y forma de las distintas peticiones o solicitudes formuladas.

En ese sentido, esta Institución ha tenido la ocasión de pronunciarse en numerosas ocasiones, recordando insistentemente, que el deber de dar respuesta a todas y cada una de las solicitudes que formulen los interesados es una obligación fundamental de la Administración con los ciudadanos, y como tal, definidora de lo que es el funcionamiento regular de la misma.

Por otro lado, la crisis económica está suponiendo para los ciudadanos un recorte progresivo en las prestaciones que las Administraciones públicas venían asumiendo. Esto es un hecho innegable. Si la capacidad presupuestaria se reduce, esta necesariamente repercute en los servicios, lo que al final se traduce en una limitación de los derechos de la ciudadanía.

Por tales circunstancias, en estas situaciones es cuando se hace más necesaria la tan citada transparencia de los órganos públicos. Y es lógico, no se puede exigir al ciudadano continuos incrementos en la presión impositiva y, a la vez, no ofrecerles una contestación motivada a sus solicitudes. Es lo que se denomina el derecho a una buena administración.

El adecuado equilibrio que debe existir entre las potestades administrativas y los derechos de los ciudadanos es especialmente necesario en las actuaciones administrativas de naturaleza tributaria, debiendo las Administraciones públicas poner especial cuidado en el cumplimiento de los tramites y garantías que los respectivos procedimientos tributarios establecen respecto de los contribuyentes, garantizando con ello la realización efectiva del sistema tributario justo al que se refiere el artículo 31 de la Constitución Española.

Del mismo modo, esta Institución ha podido apreciar, a través del análisis de los supuestos planteados por los ciudadanos durante el pasado 2014, que el procedimiento tributario no está acompañado de mecanismos eficaces de coordinación de todo el procedimiento tributario de las Administraciones, cuya ausencia perjudica a los contribuyentes, lo que debe ser evitado a toda costa.

Ante esta situación, no podemos sino mostrar nuestra más honda preocupación en lo que consideramos una deficiencia, a la que deben hacer frente los poderes públicos; y ello con objeto de alcanzar una verdadera corrección en las pautas de actuación de las distintas Administraciones Tributarias, que vaya mas allá de la solución al problema concreto que plantea el ciudadano.

Resulta absolutamente imprescindible abordar de manera eficaz la superación de deficiencias estructurales en el proceder de las Administraciones, ya que ello redundará, sin duda, en beneficio de todos.

En lo referente al grado de colaboración y cooperación de las distintas Administraciones Valencianas con el Síndic de Greuges en esta materia, puede ser considerada como buena por parte de la Administración Local, a pesar de las dificultades con que cuentan algunos Ayuntamientos a la hora de remitirnos la información solicitada, que en muchos casos es inversamente proporcional a su personal. Respecto a la Administración Autonómica, debemos señalar que el grado de colaboración ha mejorado en relación con los años anteriores.

4.4. Derecho a la igualdad entre mujeres y hombres

La igualdad entre mujeres y hombres es un principio jurídico universal reconocido en la mayoría de los textos internacionales sobre derechos humanos.

En mayo de 2011, el Consejo de la UE adoptó el segundo Pacto Europeo por la Igualdad de Género (2011-2020). En este Pacto, el Consejo insta a los Estados miembros y a la Unión Europea a adoptar medidas para cerrar las brechas de género en el empleo, luchar contra la segregación en el mercado laboral, promover una mejor conciliación de la vida para las mujeres y los hombres a lo largo de toda su vida, y combatir todas las formas de violencia contra las mujeres.

En la actualidad, todas las instituciones nacionales, europeas e internacionales vienen realizando un gran esfuerzo para garantizar el derecho de las personas a no sufrir discriminación por razón de sexo. Este esfuerzo se materializa, fundamentalmente, mediante tres vías de intervención:

1. El desarrollo del principio de igualdad, con la eliminación en el ordenamiento jurídico de las discriminaciones por razón de sexo.
2. Las acciones positivas, que consisten en medidas específicas de intervención que actúan sobre las barreras sociales que dificultan la igualdad entre las personas, con el fin de compensar las desigualdades sociales.
3. El mainstreaming de género, que implica la integración de los objetivos de igualdad en la elaboración y evaluación de las políticas públicas. Supone la integración de la perspectiva de género en el conjunto de las políticas públicas.

Muchas han sido las leyes que se han promulgado desde la proclamación de la Constitución, fundamentalmente en los ámbitos civil, penal y laboral, introduciendo la

igualdad de trato en las relaciones familiares y laborales. Remarcamos por su importancia la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de medidas de protección integral contra la violencia de género, así como La Ley Orgánica 3/2007, de 22 de marzo, para la Igualdad efectiva de mujeres y hombres, estableciendo ésta última el marco general de intervención de todos los poderes públicos con relación a la promoción de la igualdad entre mujeres y hombres. Significándose ambas leyes como instrumentos jurídicos destinados a transformar la realidad y llevar a la conciencia, de la ciudadanía y de los operadores jurídicos, los valores y principios de una sociedad igualitaria.

En nuestra Comunidad se han aprobado diversos textos normativos con el fin de avanzar en el camino hacia la igualdad entre mujeres y hombres. Destacan, la Ley valenciana 9/2003, de 2 de abril, para la igualdad entre mujeres y hombres; la Ley 4/2012, de 15 de octubre, por la que se aprueba la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana, y la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, ley integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

En ese avance normativo, en el año 2014 se aprueba el Decreto 63/2014, de 25 de abril, del Consell, por el que se desarrolla el reglamento para el reconocimiento de las indemnizaciones y las ayudas económicas a las víctimas de violencia sobre la mujer, previstas en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, citada anteriormente, en cumplimiento de los artículos 16 y 55 de dicha ley; normas relativas al derecho a indemnizaciones por causa de muerte, y a la creación del fondo de emergencias; que contemplan ayudas económicas inmediatas de pago único a las mujeres víctimas de esta violencia, al objeto de atender sus necesidades más urgentes en casos de emergencia.

En noviembre de 2014 se firma el Acuerdo Inter-institucional, por el que se aprueba el Protocolo para la coordinación de las actuaciones en materia de violencia de género en la Comunitat Valenciana, como marco de colaboración y coordinación entre todas las Administraciones e instituciones implicadas en la erradicación de la violencia de género.

En el ámbito educativo, en este año 2014, en relación a medidas que deben favorecer la igualdad entre mujeres y hombres, destacamos la aprobación del Decreto 30/2014, de 14 de febrero, del Consell valenciano, por el que se regula la declaración de compromiso familia-tutor entre las familias o representantes legales del alumnado y los centros educativos de la Comunitat Valenciana, que se propone como una herramienta de prevención e intervención, que favorecerá la colaboración de ambos agentes educativos para mejorar la calidad de la educación y los resultados del alumnado.

También la Orden 62/2014, de 28 de julio, de la Consellería de Educación, Cultura y Deporte, por la que se actualiza la normativa que regula la elaboración de los planes de convivencia en los centros educativos de la Comunitat Valenciana, que actualiza medidas de promoción de la convivencia en los centros docentes, a través de la elaboración, desarrollo, revisión y/o evaluación de sus planes de convivencia; establece los protocolos de actuación e intervención ante las situaciones de acoso escolar y ciberacoso, ante las alteraciones graves de la convivencia, el maltrato infantil, las situaciones de violencia de género en el ámbito educativo, y en las agresiones al profesorado y/o personal de administración y servicios.

La Ley 9/2003, de 2 de abril, para la Igualdad entre hombres y mujeres, que pretende establecer una serie de medidas y garantías en el ámbito de la Comunidad Valenciana, dirigidas a la eliminación de la discriminación y a la consecución del ejercicio de los derechos humanos y las libertades fundamentales para las mujeres sobre la base de la igualdad de mujeres y hombres, crea en su artículo 51 La Defensoría de la Igualdad de Géneros, con objeto de vigilar el cumplimiento de lo previsto en la misma. Dicha Defensoría será desempeñada por el Síndic de Greuges, en la forma y condiciones que prevé su ley de creación.

La defensa de los derechos de Igualdad entre mujeres y hombres que tiene que desarrollar el Síndic de Greuges, también es de aplicación en el seno de la propia Institución.

Y en la incorporación del principio de transversalidad iniciada en 2013, podemos destacar por un lado, en relación a las Redes Temáticas de la FIO (Red de Defensorías de Mujeres, Red de Comunicadores, Red de Niñez y Adolescencia y Red sobre Migrantes y Trata de Personas), integrada en la Federación Iberoamericana del Ombudsman, la consecución de los Objetivos marcados por el Plan de Trabajo 2014, con nuestra colaboración en la elaboración de:

- El Primer Informe Especial de la Red de mujeres sobre acceso a la Justicia en materia de violencia de género.
- El Manual para la realización de diagnósticos institucionales de género.
- El Manual para la formulación de políticas institucionales de género.

Y, por otro lado, nuestras actuaciones, en relación a los compromisos adquiridos en la Implementación de las Políticas Institucionales de Género (PIG):

- La Junta de Coordinación del Síndic de Greuges, con fecha 27 de marzo de 2014, aprobó la creación de un Grupo piloto interno, para impartir formación de género al personal de la Institución, así como la creación de un Comité de personas expertas, de apoyo.
- La Junta de Coordinación del Síndic de Greuges, con fecha 4 de septiembre de 2014, aprobó el cambio de horario del personal, finalizando la jornada a las 17 horas, como medida para promover la conciliación de la vida familiar y laboral.
- La Junta de Coordinación del Síndic de Greuges con fecha 04 de septiembre de 2014 aprobó la propuesta de elaboración del “Manual de Estilo del Síndic de Greuges”, incorporando la perspectiva de género.

El reconocimiento normativo de la igualdad, hace necesario que los poderes públicos adopten políticas activas que apoyen, incentiven, promocionen y amparen una efectiva igualdad entre mujeres y hombres en la sociedad.

Las cifras.

La crisis económica y los recortes adoptados están provocando duros efectos sociales, reflejados en las cifras de paro, desahucios y avance de la pobreza, que impactan con toda su crudeza en los hogares. Pero no afectan por igual a todos los miembros de la familia; se muestran más duros con los menores, que presentan más riesgo de pobreza, y

con las mujeres, que asumen el trabajo derivado del recorte de servicios públicos y, en muchos casos, las dificultades impuestas por menores ingresos

Según el Instituto Valenciano de Estadística (IVE), a 1 de enero de 2014 la población de la Comunidad Valenciana la componían 5.004.844 personas, de las cuales, el 49,46% (2.475.081) son varones y el 50,54% (2.529.763) mujeres.

Según datos de la EPA, en la Comunidad Valenciana con datos referidos al cuarto trimestre de 2014, el total de población mayor de 16 años asciende a 4.112.600 personas, siendo el número total de personas activas 2.424.800. La tasa de actividad es mayor para los hombres que para las mujeres, un 65,7 % y un 52,5 % respectivamente.

- Población ocupada.

En comparación con el mismo trimestre de 2013, la población ocupada ha aumentado un 3,45 %, siendo este dato mayor para los hombres, que ha aumentado en un 3,97%, que para las mujeres, que lo ha hecho en un 2,81%.

- Jornada.

Según datos de la EPA, en la Comunidad Valenciana con datos referidos al cuarto trimestre de 2014, la ocupación a jornada completa es del 81% y de jornada parcial de un 18,9% para ambos sexos. La jornada completa la disfrutan un 91,1% de varones frente al 68,8% de las mujeres. Y la jornada a tiempo parcial la disfrutan el 8,9% de los varones frente al 31,2% de las mujeres.

La diferencia entre los hombres y las mujeres, en la jornada completa y en la jornada parcial, es exactamente la misma: 22,3 puntos, siendo en la completa a favor de los varones y en la parcial, a favor de las mujeres.

El hecho de que las mujeres desempeñen la mayor parte del trabajo a tiempo parcial es en sí un hecho discriminatorio. Incluso una parte de las mujeres que manifiestan trabajar a tiempo parcial como una opción, y que consideran que esta modalidad de jornada les facilita la conciliación de la vida laboral y familiar, responden al estereotipo sexista de la asunción de las tareas de cuidados de personas dependientes y del hogar como propias.

- Personas paradas y personas inactivas.

Por otra parte, el número de personas paradas, según los datos de la EPA en la Comunidad Valenciana referidos al cuarto trimestre de 2014, es de 569.400 de las cuales 299.700 son varones y 269.700 mujeres.

La tasa de paro de la Comunidad Valenciana se sitúa en el cuarto trimestre de 2014 en el 23,5% de la población activa, 3,7 puntos menos que hace un año. La de hombres es del 22,6%, cuatro puntos menos que el año anterior (26,2) y la de las mujeres es del 24,5%, casi cuatro puntos menos que el año anterior (28,2).

Hay un total de 1.687.800 personas inactivas. La población inactiva femenina supera en 18 puntos a la masculina, con 995.300 (58,9%) personas y 692.500 (41,2%) respectivamente. El número de hogares con todos sus activos en paro se sitúa en 188.400 hogares.

- Trabajar igual, cobrar igual y cuidar igual.

Según los datos de la última Encuesta Anual de Estructura Salarial de 2012, publicados por el INE, la jornada laboral a tiempo parcial es desempeñada por mujeres en un 75,21%, significando a nivel salarial que dichas trabajadoras no han percibido nunca salarios que superen los 11.000 euros anuales brutos.

España, con un 33,7 % de brecha salarial entre quienes desempeñan su trabajo con una jornada a tiempo parcial, encabeza las diferencias de todos los países de la Unión Europea, dos millones de mujeres afectadas por esa discriminación salarial extrema, el 25% de las trabajadoras españolas.

La Comunidad Valenciana, la cuarta en concentración de mujeres ocupadas, detrás de Cataluña, Madrid y Andalucía, está afectada por una brecha del 26,42%, casi tres puntos por encima de la media nacional (23,93), lo que se traduce en 6.418,35 euros anuales menos que los hombres.

Todo ello, dejando al margen lo que supondría en euros el trabajo no retribuido de las mujeres que se desempeña dentro del ámbito familiar -cuidado de menores, de personas dependientes, y tareas del hogar-, ya que en este apartado entrarían no solo las mujeres ocupadas, o la población activa de mujeres, sino buena parte de mujeres a partir de los 18 años.

Siendo el panorama muy desigual en el territorio español, se puede afirmar que ninguna Comunidad Autónoma presenta diferencias que reflejen la puesta en marcha de medidas específicas dirigidas a la eliminación de la brecha salarial, o políticas concretas dirigidas a la eliminación de las diferencias de retribuciones entre mujeres y hombres por trabajos de igual valor.

- Conciliación y corresponsabilidad.

Prestaciones maternidad.

En el año 2014, según los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social, se gestionaron 281.151 prestaciones económicas por maternidad, correspondiendo a la Comunidad Valenciana el 10% de dichas prestaciones. El total de las prestaciones de 2014 representa un descenso del 2,66% respecto a 2013.

La cuantía de esta prestación equivale al cien por cien del salario y se abona directamente por el Instituto Nacional de la Seguridad Social durante las 16 semanas de permiso, algo que puede disfrutar las madres en su totalidad o, una vez transcurridas las seis primeras semanas de descanso obligatorio, ceder el tiempo al padre.

En la Comunidad Valenciana en el año 2014 el total de las prestaciones económicas por maternidad, 27.545, representa un descenso del 1,50% respecto a 2013. La mayor parte

de las prestaciones (27.166) fueron percibidas por la madre y, el resto (379) por el padre.

En la Comunidad Valenciana entre los años 2011 y 2014 se ha producido un descenso del 15% en la solicitud de la prestación por maternidad.

Prestaciones paternidad.

Según el Real Decreto 295/2009, de 6 de marzo, por el que se regulan las prestaciones económicas del sistema de la Seguridad Social por maternidad, paternidad, riesgo durante el embarazo y riesgo durante la lactancia natural; y la Ley 9/2009, de 6 de octubre, de ampliación de la duración del permiso de paternidad en los casos de nacimiento, adopción o acogida, los padres tienen un permiso por nacimiento de hijos, independiente del de la madre, de 13 días ininterrumpidos que se suman a los 2 que ya existían por el nacimiento de un hijo, ampliables según algunos supuestos. La cuantía de esta prestación equivale al cien por cien del salario y se abona directamente por el Instituto Nacional de la Seguridad Social.

En el año 2014, según los datos del Ministerio de Empleo y Seguridad Social se gestionaron 235.678 prestaciones económicas por paternidad, correspondiendo a la Comunidad Valenciana el 10% de dichas prestaciones. El total de las prestaciones del año 2014 representa un descenso del 1% respecto al año 2013.

En la Comunidad Valenciana en el año 2014 el total de las prestaciones económicas por paternidad, 23.319, han aumentado el 2,29% respecto al año 2013.

En la Comunidad Valenciana entre los años 2011 y 2014 se ha producido un descenso del 13% en la solicitud de la prestación por paternidad.

El cuidado informal se viene abordando desde hace tiempo como un trabajo que debe ser reconocido socialmente, destacando que dicho trabajo representa una actividad clave e indispensable dentro del funcionamiento y desarrollo de toda sociedad, ya que supone el mantenimiento del bienestar físico y emocional de las personas, tanto dependientes como personas adultas y sanas (pareja, hijos e hijas).

El género no sólo influye en la actividad de cuidado, sino que opera intensamente en la distribución temporal de todas las actividades de la vida cotidiana, tanto en la esfera privada como en la pública, algo que ha sido demostrado por los estudios sobre uso del tiempo. La polarización entre el ámbito productivo y reproductivo está todavía presente en la sociedad, así como la fuerte vinculación de la mujer a éste último. Esta relación conecta la labor del cuidado con el colectivo femenino, pues dicha actividad se produce fundamentalmente en el hogar, ya sea propio o ajeno. Continúan muy extendidas las creencias tradicionales sobre las funciones de las mujeres como proveedoras naturales de cuidado, que supuestamente atesoran un instinto natural para este tipo de trabajo.

Excedencia por cuidados de hijas e hijos.

En relación a la evolución de las solicitudes de permisos de excedencia para cuidados de hijas e hijos en la Comunidad Valenciana, se ha producido un descenso de un 30% en el periodo de años comprendido entre los años 2010-2013 (últimos datos

disponibles). De 3.760 excedencias solicitadas en el año 2010 a 2.634 excedencias solicitadas en el año 2013. El 96% de las excedencias son solicitadas por las madres, tan sólo un 4% son demandadas por padres.

Ley de la dependencia.

La Ley 39/ 2006 de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de la dependencia, parte del reconocimiento de un principio importante y positivo: el derecho individual y subjetivo de todas las personas en situación de dependencia a recibir atención. Esta ley era una ley con grandes expectativas para las mujeres, tanto por su condición de cuidadoras principales como por ser las principales receptoras de los cuidados (66%).

Según datos del Portal de la Dependencia del Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, referidos a diciembre de 2014, las prestaciones económicas para cuidados del entorno familiar en toda España abarcan a un total de 13.550 personas cuidadoras, de las cuales 4.743 corresponden a la Comunidad Valenciana (35%). El perfil de las personas que cuidan en el entorno familiar es un 90 % de mujeres, de la propia familia, con una media de edad de 57 años, que nunca ha tenido trabajo remunerado, sin estudios o sólo con estudios primarios.

Violencia de género.

Los derechos humanos y su garantía, son la razón filosófica y política fundamental que se esgrime para actuar contra la violencia de género.

Desde el punto de vista de la igualdad entre los hombres y las mujeres, la persistencia de la violencia de género es un escollo grave que hay que eliminar. Sin definir la violencia contra las mujeres como un atentado contra los derechos humanos, no es posible considerarla como delito ni medir la incidencia que tiene.

Las cifras del Portal Estadístico de Violencia de Género, de la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género, permiten una aproximación a la realidad de esta lacra social en nuestro país.

Siendo conscientes de la magnitud de la problemática que significa la violencia contra las mujeres, y con la finalidad de presentar una visión más amplia de la misma, presentamos los datos relativos al año 2014 y su variación respecto al año 2013, así como los mismos datos referidos al intervalo entre el año 2011 y el año 2014.

a) Año 2014.

Denuncias.

Las denuncias por violencia de género en España en 2014 fueron 126.742 correspondiendo un 13% de las mismas a la Comunidad Valenciana (16.635), un porcentaje por encima de los que corresponderían por volumen de población (el 10%).

En España, los datos correspondientes a 2014 suponen un aumento del 1,5% de denuncias respecto al año 2013 (124.983).

En la Comunidad Valenciana los datos de la correspondientes a 2014 suponen un descenso del 3% de denuncias respecto al año 2013 (17.070).

Órdenes de Protección.

Un total de 33.167 órdenes de protección fueron solicitadas en los Juzgados de violencia sobre la mujer en el año 2014, de las cuales un 12% de esas solicitudes correspondieron a la Comunidad Valenciana; un porcentaje por encima de los que corresponderían por volumen de población (el 10%).

Las órdenes de protección solicitadas en 2014 (33.167) supuso un incremento del 1% sobre las solicitadas en 2013, que fueron 32.831. Se acordaron 18.775, un 57% de las solicitadas, dos puntos menos que el año anterior.

En la Comunidad Valenciana fueron solicitadas un total de 4.068 órdenes de protección en los Juzgados de violencia sobre la mujer en el año 2014, lo que supuso 8 peticiones más que las que se solicitaron en el año 2013 (4.056). Se acordaron 2.912 órdenes de protección, un 7 % menos que en el año anterior (3.148), y fueron denegadas 1.156, un 27% más que el año 2013, que se denegaron 908.

Llamadas al Teléfono gratuito 016.

En relación al número de llamadas al teléfono gratuito 016, se ha producido un aumento en un 0,73% respecto al año anterior a nivel estatal, siendo este aumento de un 4% en la Comunidad Valenciana con un total 8.229 llamadas.

Ayudas previstas en el art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En 2014, a nivel estatal se han concedido un 20% más que en el año 2013, en total 579. En la Comunidad Valenciana ese aumento ha supuesto un 39% con un total de 82 ayudas.

Renta de Inserción Activa.

Por su condición de víctima de violencia de género, se ha concedido esta prestación a 34.550 mujeres a nivel estatal, aumentando un 5% respecto a 2013 (32.596). De éstas, un 16% se han concedido a mujeres de la Comunidad Valenciana, donde ha aumentado un 1% la prestación de Renta de Inserción Activa a mujeres víctimas de violencia de género en 2014, 5.399 (en 2013, 5.348).

Ayudas previstas para cambio de residencia.

Las ayudas previstas en la LO 1/2004 para cambio de residencia, a nivel estatal aumentaron un 19% en 2014 (3.601), correspondiéndole un 13% a la Comunidad Valenciana (484), tres puntos menos que el año anterior. Se concedieron 4 ayudas más que en 2013 (480).

Dispositivos electrónicos de seguimiento.

Tomando como fecha de referencia el mes de diciembre, en 2014 disminuyeron en un 9% (102) los dispositivos electrónicos activos en la Comunidad Valenciana respecto a los existentes en el mismo mes en 2013 (112). A nivel estatal el número de dispositivos activos en el mismo periodo en 2014 eran 716, un 3% menos que en 2013 (726).

Víctimas mortales.

Según el Portal Estadístico de Violencia de Género dependiente de la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género, en 2014 en España fueron asesinadas 54 mujeres, de ellas 6 mujeres en la Comunidad Valenciana. En 2013 el número de mujeres víctimas de violencia de género fueron también 54, de las que 9 fueron asesinadas en la Comunidad Valenciana.

b) Años 2011-2014

Denuncias.

Respecto al número de denuncias interpuestas entre 2011-2014, éstas disminuyen en un 5% (134.002 en 2011 a 126.742 en 2014) a nivel Estatal, y en un 10% (18.540 en 2011 a 16.635 en 2014) en la Comunidad Valenciana.

Órdenes de Protección.

En relación a las órdenes de protección incoadas entre 2011 y 2014, a nivel Estatal han disminuido un 7% (35.813 en 2011 a 33.167 en 2014), aumentando las solicitudes denegadas un 11 % (12.247 en 2011 a 14.391 en 2014).

En la Comunidad Valenciana, el número de órdenes incoadas disminuyó un 13% (4.711 en 2011 a 4.068 en 2014), tres puntos más que a nivel del Estado. Aumentan las solicitudes denegadas en un 37%, de 841 en 2011 a 1.156 en 2014.

Dispositivos electrónicos de seguimiento.

Los dispositivos activos de protección (diciembre) a las mujeres víctimas de violencia de género han aumentado en 1% a nivel estatal (711 en 2011 a 716 en 2014) y en la Comunidad Valenciana ha aumentado un 32% (77 en 2011 a 102 en 2014).

Llamadas al Teléfono gratuito 016.

En cuanto al número de llamadas al teléfono gratuito 016, a nivel Estatal se mantiene la tendencia a disminuir en un 3% (70.679 en 2011 a 68.651 en 2014); mientras que a nivel de nuestra Comunidad se produce un aumento muy significativo del 19% (7.351 en 2011 a 8.229 en 2014).

Ayudas previstas en el art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Las ayudas previstas en el artículo 27 de la LO 1/2004 han aumentado en estos años a nivel Estatal en un 34% (430 en 2011 a 579 en 2014) mientras que en la Comunidad valenciana han disminuido en un 17% (99 en 2011 a 82 en 2014).

Renta de Inserción Activa.

La prestación de Renta Activa de Inserción han aumentado en un 18% a nivel estatal (29.065 en 2011 a 34.550) y en un 7% en la Comunidad Valenciana (5.014 a 5.399).

Ayudas previstas para cambio de residencia.

Las ayudas previstas para cambios de residencia en España han aumentado en un 58% (2.276 en 2011 a 3.601 en 2014) mientras que el aumento en la Comunidad Valenciana es del 70% (285 en 2011 a 484 en 2014).

Víctimas mortales.

Según el Portal Estadístico de Violencia de Género dependiente de la Delegación de Gobierno para la Violencia de Género, entre 2011 y 2014 las mujeres víctimas mortales por violencia de género en España fueron 221. En la Comunidad Valenciana murieron 30.

En resumen, los datos indican que hay una disminución generalizada en la aplicación de medidas legales relativas a la seguridad de las mujeres, tanto a nivel estatal como a nivel de la Comunidad Valenciana, cifras que en números absolutos abarcan a miles de mujeres.

En la Comunidad Valenciana, y según los datos de la Consellería de Bienestar Social de la Generalitat, en 2014 se cuenta con un total de 16 centros de acogida para mujeres en situación o riesgo de exclusión y sus hijos o hijas menores, que suponen 227 plazas. Ubicados en distintas localidades de la Comunitat Valenciana, 7 de los cuales son centros de acogida y 9 son viviendas tuteladas. Durante 2014 en dichos centros fueron atendidas un total de 207 mujeres en situación de riesgo o exclusión social y 213 menores.

En relación al Decreto 63/2014 del 25 de abril, del Consell, por el que se aprueba el reglamento para el reconocimiento de las indemnizaciones y las ayudas económicas previstas en la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, ley integral contra la Violencia sobre la Mujer en el ámbito de la Comunidad Valenciana, en el año 2014 se ha reconocido el derecho a indemnización a dos menores de edad hijos de dos víctimas de violencia de género, percibiendo cada uno de ellos el importe de 6.000 €, cantidad establecida en dicho Decreto.

4.5. Derecho a la salud

El derecho a la protección de la salud está reconocido en el artículo 43 de la Constitución Española, que, asimismo, impone a los poderes públicos el deber de

organizar y tutelar la salud pública a través de las medidas preventivas y de las prestaciones y servicios necesarios.

Durante el año 2014, queremos destacar la aprobación de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana. La norma, es de gran importancia, toda vez que afecta a prácticamente a toda la esfera sanitaria valenciana. Así, podemos destacar los siguientes aspectos:

- La distribución de competencias de la Generalitat y de las entidades locales de la Comunitat Valenciana.
- La configuración del Sistema Valenciano de Salud, cumpliendo, las actuaciones y la cartera de servicios del Sistema Valenciano de Salud, la planificación, la ordenación territorial, los medios personales y la condición de autoridad pública de los profesionales sanitarios, así como la participación ciudadana en el Sistema Valenciano de Salud.
- La regulación del Sistema de Información Poblacional (SIP) y los documentos de identificación que se expiden a partir de éste, partiendo de que el reconocimiento del derecho a la asistencia sanitaria de los asegurados y sus beneficiarios es competencia del Estado.
- Se contienen las directrices de la Generalitat en el ámbito de la salud pública y define las actuaciones estratégicas: la vigilancia, a través del Sistema de Información en Salud Pública y la Red de Vigilancia en Salud Pública; la promoción de la salud; la protección de la salud, en la cual se integran la seguridad alimentaria, la salud laboral y la sanidad ambiental, y la prevención de la enfermedad. Por último, se regula la planificación, la evaluación del impacto en salud, así como la necesidad de la debida coordinación de los recursos sanitarios para una eficaz atención asistencial y de salud pública en la Comunitat Valenciana.
- Se regulan los derechos y deberes en el ámbito de la salud. Contiene una regulación específica respecto de los derechos del menor, entre los que se incluye la salud escolar.
- La regulación de las drogodependencias y otros trastornos adictivos en el contexto del Sistema Valenciano de Salud.
- La docencia, la investigación y la innovación en el marco del Sistema Valenciano de Salud y la necesaria coordinación entre departamentos de la Generalitat y entre ésta y otras administraciones públicas para su eficaz ejercicio.
- Destaca la intervención de los poderes públicos en materia de salud individual y colectiva, dentro del cual se regula de manera exhaustiva el conjunto de medidas especiales cautelares y definitivas que las autoridades públicas sanitarias pueden adoptar ante situaciones que tengan una repercusión negativa sobre la salud de los ciudadanos.
- El régimen sancionador, con un marco diferenciado para la ordenación y la asistencia sanitaria, las drogodependencias y otros trastornos adictivos y la salud pública.

Por otro lado, la Ley 10/2014 afecta a un importante número de normas valencianas en materia sanitaria, concretamente a la Ley 1/1994, de 28 de marzo, de la Generalitat, de Salud Escolar; la Ley 1/2003, de 28 de enero, de la Generalitat, de Derechos e Información al Paciente de la Comunitat Valenciana; la Ley 3/2003, de 6 de febrero, de la Generalitat, de Ordenación Sanitaria de la Comunitat Valenciana, el Decreto Legislativo 1/2003, de 1 de abril, del Consell, por el que se aprobó el Texto Refundido de la Ley sobre Drogodependencias y Otros Trastornos Adictivos.; Ley 4/2005, de 17 de junio, de la Generalitat, de Salud Pública de la Comunitat Valenciana; Ley 6/2008, de 2 de junio, de la Generalitat, de Aseguramiento Sanitario del Sistema Sanitario Público de la Comunitat Valenciana y la Ley 8/2008, de 20 de junio, de la Generalitat, de los Derechos de Salud de Niños y Adolescentes.

El Síndic de Greuges, de acuerdo con el artículo 38 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana, es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas que velará por los derechos reconocidos en el Título 1 de la Constitución española en el ámbito territorial y competencial de la Comunidad Autónoma Valenciana.

A lo largo del 2014 se mantienen las quejas en las que sus promotores discrepan con el porcentaje asignado en el Régimen de Aportación Farmacéutico (en adelante, RAF), así como con la demora en la devolución del exceso de aportación realizado.

Han continuado muchas de las problemáticas sanitarias estudiadas otros años, si bien podemos destacar en este epígrafe, las demoras en la asistencia sanitaria; los retrasos en la tramitación y pago de expedientes de relativos a prestaciones complementarias (reembolso de gastos por adquisición de material ortoprotésico, desplazamientos y de las ayudas por el uso del concentrador de oxígeno a domicilio); la influencia que las medidas ajuste presupuestario han podido tener en las infraestructuras de los servicios de urgencias y emergencias; las relativas a la falta de información clínica (historias clínicas); las que denuncian demoras en los tratamientos de reproducción asistida; problemas para la salud por la instalación de antenas de telefonía móvil y aquellas relativas a la falta de respuesta a reclamaciones presentadas en centros sanitarios.

Por último, este año se ha realizado un estudio sobre *Las urgencias hospitalarias en el Sistema Nacional de Salud: derechos y garantías de los pacientes* que ha sido elaborado conjuntamente por las instituciones españolas de Defensores del Pueblo: Defensor del Pueblo; Defensor del Pueblo Andaluz; Síndic de Greuges de Catalunya; Valedor do Pobo (Comunidad Autónoma de Galicia); Diputado del Común (Comunidad Autónoma de Canarias); Ararteko (Comunidad Autónoma del País Vasco); El Justicia de Aragón; Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana; Procurador del Común de Castilla y León y Defensor del Pueblo de Navarra. Se puede consultar el contenido de este informe en la página web del Síndic de Greuges.

4.6. Derechos relacionados con la prestación de otros servicios públicos por las Entidades Locales

La Administración local continúa siendo la Administración más cercana al ciudadano y está llamada a ser la que, en primera instancia, atienda las necesidades y peticiones de la ciudadanía valenciana. En este sentido, la percepción que los ciudadanos tienen en torno a la vigencia de los principios de eficiencia y eficacia de la actividad administrativa

(artículo 103 de la Constitución), guarda una estrecha relación con la actuación de los entes locales, que son los llamados a atender, por lo demás, los servicios públicos esenciales que marcan la vía diaria de la población.

En este sentido, y tal y como hemos señalado en las distintas resoluciones emitidas por el Síndic de Greuges en materia de Servicios locales, que se contienen en los sucesivos informes anuales presentados a Les Corts, la imagen que los ciudadanos tienen sobre la efectividad de los derechos que la Constitución y nuestro Estatuto de Autonomía les reconocen, se encuentra estrechamente vinculada a la gestión que realizan diariamente las entidades locales en el ámbito de sus competencias.

En efecto, la gestión que los municipios realizan en materia de abastecimiento de agua potable, tratamiento de residuos sólidos urbanos y limpieza pública u ordenación del tráfico urbano, entre otros, se encuentra presente en nuestra vida cotidiana y afecta de manera directa a nuestros derechos constitucionales y estatutarios esenciales, como puedan ser el derecho a un medio ambiente adecuado, el derecho a una vivienda digna o la promoción del libre desarrollo de la personalidad.

En este ámbito además, en los últimos tiempos y como no podía ser de otro modo, venimos constatando como los ciudadanos son cada vez más conscientes de los derechos que les corresponde en cuanto ciudadanos y como conocen las prestaciones públicas a las que tienen derecho, exigiendo de los entes locales no ya tan solo su efectiva ejecución, sino su ejecución en unos niveles de calidad adecuados y en un régimen de plena transparencia, igualdad e información pública.

En definitiva, la ciudadanía valenciana es cada vez más consciente de cuáles son los servicios públicos que corresponde prestar a las entidades locales y a la vez son conscientes de que dichos servicios públicos se financian sustancialmente mediante los recursos propios de las Haciendas Locales, entre los que se encuentran principalmente los tributos locales (impuestos, tasas y contribuciones especiales), que deben abonar los ciudadanos residentes en ese municipio.

Ello determina que los ciudadanos sean conocedores tanto de que la prestación de los servicios públicos es correlativa a la obligación de los Ayuntamientos de prestar dichos servicios mínimos, ya sea de modo directo, ya en régimen de asociación con otros municipios o a través de la comunidad autónoma; como de que, en definitiva, nos encontramos ante una obligación legal directamente exigible por los interesados y ello, naturalmente, sin perjuicio de las condiciones concretas de su establecimiento, o del deber de contribuir a sufragar el coste que ello suponga.

En virtud de las anteriores consideraciones, los ciudadanos cada vez se dirigen más a las entidades locales, solicitando la prestación de unos servicios públicos de calidad.

Del mismo modo, del estudio de los expedientes de queja tramitados hemos apreciado los evidentes esfuerzos que las entidades locales han tenido que realizar para continuar prestando estos servicios, satisfaciendo las peticiones de calidad que los ciudadanos les trasladan, en un nuevo marco normativo en el que los municipios tienen que cumplir también con la obligación, impuesta por la Ley Orgánica 2/2012, de 27 de abril, de Estabilidad Presupuestaria y Sostenibilidad Financiera, de evitar el déficit

presupuestario, y que está obligando a la Administración local a adoptar medidas de ahorro.

Pasando a la exposición de cuáles han sido los concretos ámbitos de la actuación supervisora del Síndic de Greuges en materia de servicios de las Entidades locales, es preciso insistir que han vuelto a destacar este año los mismos motivos que, en Informes anuales anteriores, constituyeron el centro de actuación de esta Institución.

La gestión que las Entidades locales realizan del servicio de suministro de agua potable, ya sea mediante su prestación directa, ya sea mediante la más habitual fórmula de su prestación por el sistema de gestión delegada a empresas concesionarias, ha vuelto a constituir una de las principales causas de reclamación de los ciudadanos y ciudadanas.

Así, han sido numerosos los expedientes que han tenido por objeto el análisis de la actuación municipal ante las reclamaciones que los ciudadanos les formulan por facturaciones indebidas, especialmente cuanto éstas son debidas a episodios de fugas de agua, y a las medidas adoptadas tanto para detectar estas fugas como, y sobre todo, a atender a las peticiones para establecer mecanismos de pago de unas cantidades que, en muchas ocasiones, tienen un gran impacto en las economías familiares.

Asimismo, el estado de conservación de los viales públicos y la prestación de los servicios de recogida de residuos sólidos urbanos, con los problemas de ornato y salubridad que los mismos producen, han constituido nuevamente un ámbito de actuación preferente del Síndic de Greuges durante el ejercicio 2014. En este sentido, son numerosas las reclamaciones que las ciudadanas y ciudadanos presentan denunciando el inadecuado estado de conservación de los viales públicos y los problemas de seguridad que ello provoca, o las molestias que, por una inadecuada gestión del servicio de recogida, provoca la instalación de contenedores en la vía pública.

Finalmente, y como en ejercicios anteriores, las reclamaciones que las valencianas y valencianos nos presentan en materia de ordenación del tráfico y, en especial, en materia de tramitación de los expedientes sancionadores de tráfico por la comisión de infracciones de circulación, han vuelto a ser una de las cuestiones que, en este apartado, más ha centrado nuestra actuación.

En este ámbito, los ciudadanos nos han trasladado sus quejas ante la inadecuada gestión de los expedientes sancionadores y, en especial, nos han manifestado su sensación de indefensión ante un tipo de expediente administrativo en el que, en muchas ocasiones, la actuación mecánica y repetitiva tiende a terminar incurriendo en un abuso de formularios-tipo y resoluciones-modelo, donde la capacidad del ciudadano para exponer sus alegaciones y que éstas surtan efecto, es cada vez más limitada.

4.7. Derecho a la protección y asistencia social

El marco general del estado de los derechos viene determinado por la persistencia de la crisis económica, que agrava la situación de los ciudadanos, con especial incidencia entre los más vulnerables, y que, paralelamente y como consecuencia de las políticas presupuestarias aplicadas, provoca una disminución de los recursos públicos destinados

a paliar situaciones de necesidad y unos desajustes permanentes en el respeto de los plazos legalmente establecidos para hacer efectivos los derechos reconocidos por las leyes.

El Estado de Bienestar Social se configura como un sistema universal de prestaciones garantizadas en materia sanitaria, educativa y de pensiones.

A los Servicios Sociales se encomienda completar este Sistema Universal de prestaciones (cuarto pilar del Estado de Bienestar) asumiendo el reto de superar una mera visión asistencial (preconstitucional) y avanzar en una progresiva configuración de derechos subjetivos.

Las competencias en materia de Servicios Sociales se encomienda a las Comunidades Autónomas, por lo que su mayor o menor desarrollo se ha visto influido, en gran medida, por la financiación recibida desde la Administración General del Estado.

Sin profundizar demasiado en este asunto, si parece destacable el importante marco legislativo desarrollado por la Comunidad Autónoma. No existe una única ley de Servicios Sociales de ámbito estatal sino que cada Comunidad Autónoma ha creado su propia Ley y su marco normativo de desarrollo. En la Comunidad Valenciana se ha aprobado una Ley de Servicios Sociales de segunda generación, que ha ido incorporando nuevos derechos sociales intentando dar respuesta a las nuevas necesidades de la ciudadanía.

Esta descentralización de los Servicios Sociales choca con la publicación y entrada en vigor, a nivel estatal, de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de autonomía personal y atención a personas en situación de dependencia.

No obstante la existencia de un fuerte marco jurídico que pretende asegurar derechos sociales reconocidos a la ciudadanía, el Sistema de Servicios Sociales siempre se ha visto afectado por una financiación insuficiente y, en estos últimos años, como resultado de las políticas de contención del gasto, y de adelgazamiento del Estado, se ha llegado a un drástico recorte de la financiación de los servicios sociales. Ello ha puesto en cuestión el mantenimiento de determinadas coberturas y prestaciones sociales, pese a ser más necesarias que nunca debido al aumento de las situaciones de necesidad de los ciudadanos.

Los datos publicados por el Ministerio de Empleo y Seguridad Social (Servicio Público de Empleo Estatal) nos indican que la cobertura del Sistema de Protección por desempleo (Prestación contributiva, subsidio, renta activa de inserción) ha tenido, durante 2014, una evolución descendente. Esto quiere decir que ha aumentado el número de personas/familias que, encontrándose en situación de desempleo, carecen de cobertura desde el llamado sistema contributivo de la Seguridad Social.

En enero de 2014, el sistema de protección por desempleo (contributivo) daba cobertura a un 61,39% de la población desempleada, pasando en el mismo mes de 2015 a un porcentaje de cobertura del 56,49%.

En el Informe presentado por la Fundación FOESSA en Octubre de 2014 que lleva por título Informe sobre “Exclusión y desarrollo social en la Comunitat Valenciana” se destacan algunos datos de interés:

- Crecimiento poblacional sostenido hasta 2012, iniciando un leve descenso poblacional durante 2013 (5.113.815 habitantes en 2013).
- Leve pero constante incremento de la tasa de dependencia en mayores de 65 años y menores de 16 años.
- Reducción de la renta media de los hogares, que evoluciona descendentemente desde 2010.
- Incremento de la desigualdad que se sitúa entorno a un 0,350 según el coeficiente Gini (coeficiente que mide la desigualdad en la distribución de la renta y que abarca desde 0, en el que todas las personas tienen la misma renta disponible a 1 en que una sola persona detenta toda la renta disponible). Comparativamente muy por encima de otros países de nuestro entorno como por ejemplo Italia (0,319) y Francia (0,305).
- Incremento de la tasa de paro entre los años 2011 y 2013, pasando del 24% al 28,1% de la población activa.
- El paro de muy larga duración (más de dos años) alcanza en 2013, el 37,3 % del total de las personas que se encuentran en situación de desempleo.
- Privación material severa que afecta al 7,1% de los hogares. El concepto de privación material severa está referido a personas que viven en condiciones de falta de acceso a determinados recursos. Viven en hogares que no pueden permitirse al menos 4 de los 9 ítems seleccionados a nivel europeo: pagar el alquiler o una letra; mantener la casa adecuadamente caliente; afrontar gastos imprevistos; una comida de carne, pollo o pescado (o sus equivalentes vegetarianos) al menos 3 veces por semana; pagar unas vacaciones al menos una semana al año; un coche; una lavadora; un televisor en color; un teléfono (fijo o móvil).
- El riesgo de pobreza y exclusión social en la Comunitat Valenciana (según AROPE) afecta a un 27,3 % del total de la población. El indicador AROPE (At-Risk-Of Poverty and Exclusion) fue puesto en marcha a partir de la Estrategia EU2020, para medir la tasa de riesgo de pobreza y exclusión social. Como está armonizado a nivel europeo, permite comparar entre países. El indicador complementa la medición de la pobreza, basada en lo monetario, con aspectos de exclusión, combinando factores de renta (pobreza relativa), privación material severa y baja intensidad del trabajo.

La situación descrita ratifica lo inicialmente indicado y nos muestra un aumento de la población que se encuentra en riesgo de pobreza y de exclusión social lo que haría esperable un aumento de los esfuerzos de las Administraciones públicas para asegurar niveles idóneos de cobertura de las necesidades sociales de los sectores de población especialmente vulnerables.

El Síndic de Greuges en su función de supervisión de la actuación de la Administración Pública de la Comunitat Valenciana, ha tramitado quejas referidas a problemas sociales que merecen ser destacados en este Informe.

Durante 2014, los problemas especialmente reseñables han sido los siguientes:

1) Introducción, mediante la aplicación del Decreto 113/2013, de un modelo de copago para discapacitados y mayores, modelo que fue anulado mediante sentencia del TSJ. La falta de firmeza de la sentencia, por el recurso interpuesto por la Conselleria, ha permitido a ésta seguir aplicando las previsiones de la norma, lo que, de confirmarse la anulación por el Tribunal Supremo, avanza una importante conflictividad en relación con el retorno a los usuarios de las cantidades cobradas sin un adecuado soporte legal.

El establecimiento, a partir del 1 de enero de 2014, del sistema de participación económica del usuario en el coste del servicio, a las personas atendidas en centros y servicios de tercera edad y discapacidad está suponiendo su empobrecimiento sistemático y la imposibilidad de atender gastos básicos para garantizar una vida digna y el desarrollo de los programas de rehabilitación que, en cada caso, venían implantándose.

Para abordar esta problemática, se hace necesario analizar la evolución que el sistema de copago (participación económica de los beneficiarios en el coste de los servicios) ha tenido en la Comunitat Valenciana.

a) Regulación en el ámbito de la Comunidad Valenciana previa a la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

El Decreto 23/1993, de 8 de febrero, del Govern Valencia, reguló los precios públicos correspondientes a los centros y servicios del Instituto Valenciano de Servicios Sociales. Las residencias, centros de día y centros ocupacionales para personas con discapacidad, estaban incluidos en la tipología de centros que quedaban afectados por lo dispuesto en el referido Decreto.

Por Decreto 103/1995, de 16 de mayo, del Gobierno Valenciano, se acordó la suspensión provisional de la vigencia de la parte segunda (precios públicos para los centros de discapacitados) del anexo del Decreto 23/1993, de 8 de febrero. Esta suspensión estuvo en vigor hasta la entrada en vigor del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, siendo su aplicación efectiva a partir del 1 de enero de 2014.

b) Regulación estatal de la participación en el coste del servicio y el cálculo de la capacidad económica de los beneficiarios tras la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

La Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia estableció que los beneficiarios de las prestaciones de dependencia participarían en la financiación de las mismas, según el tipo y coste del servicio y de su capacidad económica (art. 33.1).

De igual forma indicaba que “el Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia fijaría los criterios para la aplicación de la participación de los beneficiarios en el coste de las prestaciones y que estos serían desarrollados en los Convenios con las Comunidades Autónomas (art. 33.3). Por último dispone la norma que “ningún ciudadano quedará fuera de la cobertura del Sistema por no disponer de recursos económicos”.

Por Resolución de 2 de diciembre de 2008, de la Secretaría de Estado de Política Social, Familias y Atención a la Dependencia y a la Discapacidad, se publicó el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, sobre determinación de la capacidad económica del beneficiario y sobre los criterios de participación de éste en las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (B.O.E de 17/12/2008).

La resolución indicada en el punto anterior fue recurrida (Recurso 90/2009), por el Comité Español de Representantes de personas con discapacidad (CERMI), ante la Sala de lo Contencioso Administrativo (Sección Tercera) de la Audiencia Nacional .

El Fallo de la Sentencia de la Audiencia Nacional, fechado el 25 de febrero de 2011, declaró la nulidad de dicho Acuerdo en el particular relativo a las previsiones que contiene sobre los criterios de participación económica del beneficiario en las prestaciones del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

Con posterioridad al fallo de la Audiencia Nacional, por Resolución del 13 de julio de 2012, de la Secretaria de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, se publicó el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la dependencia para la mejora del Sistema para la autonomía y atención a la dependencia, que regula nuevamente los criterios y contenidos sobre capacidad económica y participación del beneficiario en el coste de las prestaciones para la autonomía y atención a la dependencia.

c) Regulación en el ámbito de la Comunidad Valenciana tras la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia.

Con carácter introductorio debe indicarse que tras la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, el acceso a los servicios de atención residencial, centros de día y de noche teleasistencia y ayuda a domicilio y por tanto la participación económica de los usuarios en el coste de los mismos, queda regulado en base a dos marcos legales de referencia que afectarían a personas dependientes y a personas no dependientes.

c.1) Participación económica en el coste del servicio y cálculo de la capacidad económica en la Comunidad Valenciana para personas dependientes.

La entrada en vigor de la Ley 39/2006 de 14 de diciembre, de promoción de la Autonomía personal y Atención a personas en situación de dependencia y las modificaciones legislativas introducidas a nivel estatal, en concreto lo dispuesto en el Real Decreto Ley 20/2012, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad y la Resolución de 13 de julio de 2012, de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica Acuerdo del 10 de julio

de 2012 del Consejo Territorial del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, dan lugar, a nivel autonómico, a la publicación de la Orden 21/2012, de 25 de octubre de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se regulan los requisitos y condiciones de acceso al programa de atención a las personas y a sus familias en el marco del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia.

La Orden 21/2012, de 25 de octubre, vino a regular, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, los criterios mínimos de participación económica del beneficiario en los costes de los servicios (atención residencial, Centros de día y de noche, teleasistencia y ayuda a domicilio).

Posteriormente, la Orden 34/2014, de 22 de diciembre, de la Conselleria de Bienestar Social, modifica lo dispuesto en la Orden 21/2012, de 25 de octubre, en lo referente a la materia que nos ocupa (DOCV. 31.12.2014). La entrada en vigor de la citada Orden se establece en el día siguiente a su publicación, es decir el 1 de enero de 2015.

Tanto la Orden 21/2012, de 25 de octubre como la Orden 34/2014, de 22 de diciembre, fijan las reglas para valorar la capacidad económica de los beneficiarios a los efectos de establecer su participación económica en el coste del servicio, “en tanto no se determinen reglamentariamente por la Administración General del Estado” (Disposición adicional primera.2)

c.2) Participación económica en el coste del servicio y cálculo de la capacidad económica en la Comunidad Valenciana para personas no dependientes.

Como se ha indicado anteriormente, el precio público que debían abonar las personas con discapacidad que fueran beneficiaria de los servicios a los que hace referencia este informe, se mantenía suspendido desde el año 1995.

Por lo tanto, en los servicios indicados se atendían personas discapacitadas valoradas como dependientes que participaban económicamente en el coste del servicio conforme a lo establecido en su correspondiente Programa Individual de Atención y en aplicación de lo dispuesto en la Orden 21/2012, de 25 de octubre.

Pero en los mismos servicios venían siendo atendidas personas discapacitadas no valoradas como dependientes y que no tenían establecida su participación económica en el coste del servicio, aunque si venían contribuyendo a su sostenimiento con el pago cantidades económicas por otros conceptos.

El Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales implanta un modelo de participación económica aplicable a las personas discapacitadas que no han sido valoradas como dependientes, en el supuesto de acceder a algunos de los servicios del Sistema para la Autonomía.

Como ya se ha dicho, el Decreto 113/2013, de 2 de agosto, deroga el Decreto 23/1993, de 8 de febrero, del Consell, por el que se regulaban los precios públicos correspondientes a centros y servicios del Instituto Valenciano de Servicios Sociales y el Decreto 103/1995, de 16 de mayo del Consell, por el que se acuerda la suspensión

provisional de la vigencia de la parte segunda (precios públicos para los centros de personas con discapacidad) del anexo del citado Decreto 23/1993, de 8 de febrero.

Contra el Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, tanto el CERMI – CV, como la Federación de Asociaciones de Familiares de Personas con Enfermedad Mental (FEAFES-CV) presentaron sendos recursos contencioso administrativo ante el Tribunal Superior de Justicia de la C.V.

En Sentencias nº 3429/2014 y nº 4088/2014 de la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la C.V. se falló estimar los recursos presentados “declarando la íntegra nulidad de pleno derecho del Decreto impugnado.”

El fallo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana recaído en Sentencia nº 3429/2014 ha sido recurrido en casación por la Generalitat ante la Sala Tercera del Tribunal Supremo, recurso que no ha sido resuelto hasta la fecha.

Por parte del CERMI C.V. se solicitó complementación de la sentencia 3429/2014 de 1 de octubre de 2014, por considerar que en dicha resolución no se había resuelto la solicitud de devolución a los usuarios afectados del importe recaudado por la Generalitat Valenciana desde la entrada en vigor del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, con sus intereses legales desde la notificación de cada resolución individual exigiendo el copago. La Sala del TSJ acordó “desestimar la solicitud de complementación de la sentencia 3429/2014”.

No obstante tal desestimación se produce, según el TSJ, “al pretender extender el ámbito del proceso y afectar a otras actuaciones administrativas no revisadas, a actos administrativos que corresponden a otros organismos autonómicos, vulnerando con ello el marco competencial que corresponde a la Sala y Sección del TSJ”.

A lo dicho anteriormente, añade la Sección Tercera de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ, “sin perjuicio del derecho de los afectados a entablar las acciones que tengan por conveniente en caso de haber abonado el precio públicos practicado bajo la cobertura del Decreto 113/2013, pues su nulidad abre jurídicamente la vía para la solicitud de devolución de los ingresos devenidos en indebidos o, subsidiariamente, a la exigencia de responsabilidad patrimonial de la Administración de la Generalitat Valenciana.”

d.2) Participación económica en el coste del servicio y cálculo de la capacidad económica en la Comunidad Valenciana para personas dependientes y no dependientes a partir del 1 de enero de 2015.

La Ley 7/2014, de 22 de diciembre, de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat (DOCV 29/12/2014) modifica el Cap. XI, Tasas en materia de bienestar social, del texto refundido de la Ley de tasas de la Generalitat, aprobado por Decreto legislativo 1/2005, de 25 de febrero, incluyendo las tasas por la prestación de servicios de atención social -atención residencial, centro de día y de noche, vivienda tutelada- .

La aplicación del copago, en la modalidad de precio público o de tasa, está provocando que muchas personas con discapacidad estén abandonando los centros y servicios en los que venían siendo atendidos.

En la queja de oficio abierta por el Sindic de Greuges sobre el asunto de referencia, la Conselleria de Bienestar Social informa de que se han producido, en el periodo comprendido entre el 1 de enero y el 20 de octubre de 2014, 310 bajas por renuncia de personas con discapacidad que asistían a los distintos tipos de servicios a los que se refiere este informe (Residencias, Centros de día, Centro ocupacional, vivienda tutelada, etc.).

Lejos de revisar los efectos perversos que la aplicación del copago está produciendo en el sector de la discapacidad, la Conselleria de Bienestar Social, argumentando el cumplimiento de la Sentencia del TSJ de la Comunitat Valenciana, ha modificado la forma de hacer efectivo el referido copago convirtiendo lo que en 2014 era un precio público a lo que en 2015 es considerado como una tasa.

Sin duda, el fondo de la sentencia del TSJ CV tenía un mayor calado al considerar los centros y servicios destinados a personas con discapacidad como servicios esenciales para su integración social y laboral. Por ello, cualquier actuación pública que pueda conllevar el abandono de los mismos y el regreso de la persona con discapacidad a su familia, cuando esta no pueda prestarle la atención que requiere, supone una vulneración de los derechos que les han sido reconocidos en la normativa vigente tanto de nivel internacional, como nacional y autonómico.

2) Situación generalizada de retrasos en el reconocimiento del derecho a las prestaciones derivadas de la aplicación de la Ley de la Dependencia, como consecuencia de los retrasos en las valoraciones o en la aprobación de los correspondientes PIAs. Situación igualmente generalizada de retrasos en los pagos de las cantidades aprobadas y, especialmente, de las correspondientes a los reconocimientos de efectos retroactivos.

La Conselleria de Bienestar Social sigue tramitando con importantísimas demoras la asignación de prestaciones (Programa Individual de Atención) a personas valoradas como dependientes. Muchas de estas personas han sido valoradas como grandes dependientes y tienen edades muy avanzadas, por lo que muchas de ellas fallecen con anterioridad a la resolución del PIA que le hubiera correspondido conforme al Grado de dependencia reconocido.

Las prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, han sido consideradas como un “derecho subjetivo perfecto” invocable ante los tribunales, dado el carácter público de las prestaciones del sistema, la universalidad en el acceso a las mismas, así como el derecho de los/as ciudadanos/as a iniciar las acciones administrativas y jurisdiccionales en defensa de este derecho (art. 1 y 4 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre).

Como en años anteriores, siguen presentándose ante el Sindic de Greuges numerosas quejas de personas dependientes a las que no han sido asignadas las prestaciones

consideradas adecuadas para su atención debido a las demoras de la Conselleria de Bienestar Social en resolver el correspondiente Programa Individual de Atención (PIA).

Estas demoras, han alcanzado, en algunos de los casos estudiados en esta Institución, los cincuenta meses.

Varios son los motivos argumentados por la Conselleria de Bienestar Social para justificar tales demoras y que pasamos a enumerar:

- El carácter excepcional de la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, dando prioridad a los servicios profesionalizados.
- La demora no puede achacarse en ningún caso a la pasividad o inacción de los órganos encargados de su tramitación, dado que es su voluntad cumplir la normativa vigente en cuanto a los plazos establecidos para la resolución de solicitudes.
- La concesión de las prestaciones está condicionada a las disponibilidades presupuestarias de la Generalitat, añadiendo que por primera vez la Ley de presupuestos de la Generalitat para el año 2014 reconoce a los créditos destinados al pago de las prestaciones para la atención de la dependencia la condición de créditos de reconocimiento preceptivo, lo que facilitará, sin duda alguna, una tramitación más ágil de las prestaciones reconocidas por los órganos de esta Conselleria.
- Las lógicas vicisitudes en su tramitación administrativa impiden fijar una fecha concreta para la resolución del Programa Individual de Atención así como la existencia de crédito suficiente.

Desde el Sindic de Greuges no pueden atenderse ninguna de las explicaciones dadas por la Conselleria de Bienestar Social, toda vez que las personas dependientes tienen reconocido como derecho subjetivo la asignación de las prestaciones necesarias para una adecuada atención a su valoración de dependencia y que estas prestaciones deben ser asignadas en un plazo no superior a seis meses. El reconocimiento de este derecho conlleva necesariamente la obligación de la Administración Pública de garantizar procedimientos ágiles y dotaciones económicas suficientes para su garantía efectiva en los plazos previstos legalmente.

El hecho de no adecuar los procedimientos y no asignar las dotaciones presupuestarias suficientes, suponen una vulneración efectiva de un derecho subjetivo reconocido legalmente a las personas que se encuentran en situación de dependencia.

En sus resoluciones, el Sindic de Greuges emite las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Bienestar Social:

- Que habiendo incumplido ampliamente la obligación legal de resolver en el plazo de seis meses, proceda de manera urgente a reconocer y otorgar las prestaciones que, de acuerdo con la valoración y el programa individual de atención, correspondan.
- La urgente resolución de los expedientes, dado que la ausencia de la preceptiva resolución, agrava las consecuencias, al tratarse en muchos casos de personas valoradas

como grandes dependientes y de avanzada edad, pues el paso del tiempo disminuye aún más, si cabe, la posibilidad de desarrollo de una vida digna.

- El reconocimiento del derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación que corresponden a la persona dependiente.
- La consignación de las dotaciones presupuestarias necesarias para hacer efectivo el derecho a la percepción de las prestaciones por dependencia en el plazo legalmente establecido, dando prioridad a las mismas dado su consideración de derecho subjetivo perfecto.

De igual forma, se ha considerado necesario recordar a la Conselleria de Bienestar Social, la obligación legal de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía aún más, si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas como es el actual. No debe olvidarse, además, la situación de indefensión jurídica que se genera al ciudadano con el incumplimiento de los plazos legalmente establecidos, sobre todo ante los casos de silencio administrativo.

Pese a la aceptación de las citadas recomendaciones, se comprueba el incumplimiento de las mismas por parte de la Conselleria de Bienestar Social ya que continúan presentándose quejas por el mismo motivo. Algunas de estas quejas se presentan por ciudadanos/as que ya se habían dirigido a esta Institución quedando cerrada su queja al aceptar, la Conselleria de Bienestar Social, las recomendaciones del Síndic de Greuges.

3) No reconocimiento de los derechos derivados de la declaración de dependencia a herederos de personas fallecidas con anterioridad a la resolución del PIA pero habiéndose sobrepasado el plazo legalmente establecido para la resolución del expediente. Situación agravada por los retrasos señalados en el punto anterior.

Desde que los/as ciudadanos/as comienzan presentar ante esta Institución quejas por el problema reseñado, las recomendaciones del Síndic de Greuges se han basado en el criterio de que, si la Conselleria excede el plazo legalmente establecido y la persona dependiente fallece con anterioridad a la resolución de su PIA, debe reconocerse, a los legítimos herederos, el derecho a las prestaciones que hubiesen correspondido conforme a la valoración de grado y nivel de dependencia.

De forma sistemática, la Conselleria de Bienestar Social no aceptaba tales recomendaciones argumentando que seguía los criterios establecidos por el Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia,

Dado el importante número de quejas con contenido similar que eran y son presentadas ante el Síndic de Greuges, en julio de 2014, se elevó consulta al Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, al objeto de que nos informara de la interpretación que ese órgano da al tema de los fallecimientos de las personas solicitantes de prestaciones por dependencia, cuando no ha sido resuelto su Programa Individual de Atención.

La respuesta del Consejo Territorial hace referencia a que las propuestas de mejora acordadas por dicho Consejo se reflejaron en distintas normas aprobadas en el mes de diciembre de 2013, entre ellas, 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, que, en su artículo 15 establecía lo siguiente:

“Las personas que fallecieran en los seis meses siguientes a la presentación de la solicitud, sin haberse dictado resolución de reconocimiento de la concreta prestación, no tendrán la condición de persona beneficiaria y no generarán ningún derecho”.

Continúa el informe del Consejo Territorial indicando lo siguiente:

“Por lo que una interpretación estricta nos lleva a la conclusión de que, si el fallecimiento se produce transcurridos seis meses desde la solicitud, sí que tendrá la condición de persona beneficiaria. De hecho, este artículo fue redactado de conformidad con el informe preceptivo emitido por el Consejo de Estado al texto del citado Real Decreto. En este informe, se establece lo siguiente: La Ley 39/2006 en su disposición final primera señala que el derecho de acceso a las prestaciones derivadas del reconocimiento de la situación de dependencia se generará desde la fecha de la resolución de reconocimiento de las prestaciones, y añade que también se tendrá derecho a las prestaciones si transcurren seis meses desde la presentación de la solicitud sin que se haya dictado y notificado resolución expresa.”

En concreto establece lo siguiente a este respecto:

2. En el marco de lo establecido en la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del Procedimiento Administrativo Común, el plazo máximo entre la fecha de entrada de la solicitud y la de resolución de reconocimiento de la prestación de dependencia será de seis meses, independientemente de que la Administración competente haya establecido un procedimiento diferenciado para el reconocimiento de la situación de dependencia y el de prestaciones.

3. El derecho de acceso a las prestaciones derivadas del reconocimiento de la situación de dependencia se generará desde la fecha de la resolución de reconocimiento de las prestaciones o, en su caso, desde el transcurso del plazo de seis meses desde la presentación de la solicitud sin haberse dictado y notificado resolución expresa de reconocimiento de la prestación, salvo cuando se trate de las prestaciones económicas previstas en el artículo 18 que quedarán sujetas a un plazo suspensivo máximo de dos años a contar, según proceda, desde las fechas indicadas anteriormente, plazo que se interrumpirá en el momento en que el interesado empiece a percibir dicha prestación.

De tal forma se deduce que, si la persona beneficiaria fallece antes de que se le haya reconocido el derecho a la prestación, no tendrá derecho a ella si no ha pasado ya el plazo de seis meses de silencio positivo, pero sí que tendrá derecho a la misma si ha transcurrido ese plazo.

Por tanto, el criterio establecido por el Consejo Territorial ha sido interpretado, según se recoge en el literal anterior, por el Consejo de Estado, y la norma que resulta de aplicación para los supuestos de fallecimiento es el artículo 15 del Real Decreto 1051/2013, de 27 de diciembre, que reconoce el

derecho a las prestaciones económicas cuando la Administración competente se excede del plazo máximo legal para resolver la solicitud presentada.”

Atendiendo a todo lo informado debe concluirse que, conforme al informe emitido por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad y el criterio del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, respecto al asunto que nos ocupa, la persona fallecida con anterioridad a que la Conselleria de Bienestar Social hubiese resuelto el correspondiente Programa Individual de Atención tendrá derecho a la prestación cuando hubiese transcurrido el plazo de seis meses legalmente establecido para que la Administración resuelva el expediente.

El Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia fue creado en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, como instrumento de cooperación para la articulación del Sistema. Los criterios acordados en el seno del Consejo Territorial garantizan la unidad de interpretación de las normas en todo el Estado español.

El Sindic de Greuges mantuvo en sus recomendaciones el criterio del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, entendiendo que el que la Conselleria de Bienestar Social no resuelva siguiendo el citado criterio, genera desigualdad de trato entre la ciudadanía en situación de dependencia, en razón de su lugar de residencia, afectando a derechos subjetivos reconocidos legalmente.

Además de lo indicado, la Decisión del Pleno de la Sala de lo Contencioso-Administrativo del TSJ de la Comunidad Valenciana puso fin a las diferencias de interpretación de la ley protagonizadas por las secciones Cuarta y Quinta de la citada Sala, en relación con el reconocimiento, a favor de los herederos del dependiente fallecido sin que se haya aprobado la Resolución de su PIA, de los derechos derivados de la vulneración de los plazos fijados por la ley para la finalización del expediente de reconocimiento de prestaciones por motivo de situación de dependencia. La remisión de la Sala al procedimiento de responsabilidad administrativa por dilaciones indebidas, mueve al Sindic a invitar a la Conselleria a iniciar de oficio esos expedientes, lo que no es aceptado por ésta.

El Pleno de la Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana hubo de reunirse el pasado 10 de abril de 2014 para resolver la diferencia de criterio que mantenían las secciones 4ª y 5ª de la misma respecto de la materia que nos ocupa.

Mientras la Sección 4ª reconocía el derecho a los herederos a percibir las prestaciones que hubieran correspondido conforme propuesta PIA elaborada a favor de la persona dependiente fallecida, en línea con el criterio defendido por el Sindic de Greuges, la Sección 5ª emitía fallo no reconociendo tal derecho toda vez que aunque la persona dependiente, en la fecha de su óbito, estaba en situación de dependencia con un grado y nivel en vigor, no llegó a hacerse efectiva ninguna prestación al no haber sido resuelto el PIA, por lo que no existe título patrimonial suficiente que pueda transmitirse a sus herederos.

La Sentencia 153/2014, de 15 de abril de 2014, del Pleno de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ de la Comunitat Valenciana, desestima la solicitud formulada por los herederos de la persona solicitantes del reconocimiento de la situación de dependencia y el servicio o prestación correspondiente en el expediente de referencia, por cuanto en la masa hereditaria no existe título jurídico derivado del expediente administrativo que conlleve derechos económicos de los herederos exigibles a la Generalitat Valenciana.

Pero, igualmente, sostiene que «la responsabilidad patrimonial puede ser la vía a la que pueden acudir los interesados en defensa de los perjuicios que eventualmente pudiesen haber sufrido en los casos de demora excesiva en la resolución de los expedientes.»

Es decir, abre una puerta a resarcir a los herederos de la persona dependiente por la demora de más de seis meses de la Administración en resolver su expediente.

Debe hacerse referencia, igualmente, al contenido del cuerpo de la referida Sentencia 153/2014, de 15 de abril de 2014, del Pleno de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ de la Comunitat Valenciana, de la que extraemos algunos fragmentos. Así en el fundamento de derecho octavo 2.c. dice textualmente:

“Como ha dicho esta Sala de lo Contencioso Administrativo en la STSJCV, 4ª, 53/2014, de 13 de febrero: ante la exorbitante dilación y ante la falta absoluta de congruencia entre la normativa aplicable y la actuación de la Generalitat, ha de asumirse que la persona fallecida, cuando ha transcurrido un año y ocho meses desde que se encuentra en situación de dependencia, sí dispone de título jurídico transmisible a sus herederos”.

Y en el octavo 5.c dice textualmente:

“A la vista de los rasgos que presenta el comportamiento seguido por la Administración, que esta sala ha declarado ya como ilícito (en la STSJCV, 4ª, 53/2014, de 13 de febrero), lo que debería hacer la Generalitat Valenciana es llegar a un acuerdo de pago inmediato con la interesada y/o, como mucho, acceder en vía administrativa a la reclamación de responsabilidad patrimonial que plantee Dña. (...)”.

Queda evidenciada la existencia del derecho recayente sobre los herederos tras el fallecimiento sin PIA de la persona dependiente y reconducido este derecho a un ejercicio de responsabilidad patrimonial de la Administración, al quedar perfectamente acreditadas todas y cada una de las circunstancias que deberían dar lugar a la incoación, de oficio, de un procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración, unas circunstancias que, escuetamente relacionadas, resultan ser las siguientes:

- Existencia de lesión en los bienes y derechos de la persona administrada, en este caso la persona fallecida, circunscritos a la prestación que le correspondía en atención a su situación de dependencia, generadora del derecho.
- Relación de causalidad, manifiesta desde el momento en que, sobrepasando con creces los plazos legalmente establecidos, no ha sido resuelto el expediente.
- Daños cuantificables económicamente, determinados por las prestaciones dejadas de percibir y a las que tenía derecho por aplicación de la legislación vigente en virtud de su grado de dependencia.

No podemos dejar de resaltar lo contenido en la Sentencia de 17 de noviembre de 2014, dictada por el Juzgado de lo Contencioso-Administrativo número 9 de Valencia, en procedimiento abreviado 523/2013, que versa sobre la responsabilidad patrimonial de la Conselleria de Bienestar Social, en el sentido de que, en su fundamento de derecho tercero, en su último párrafo, textualmente se señala:

“(…) no se justifica de forma alguna la demora y además en un caso como el presente en que la Administración fue compelida incluso por la Sindicatura; y es por todo ello que, acreditada la cuantía y los conceptos por los que se reclama, se considera que existe responsabilidad patrimonial que ha de atribuirse a la Administración demandada y procede estimar la demanda en todas sus partes y reconocer como situación jurídica individualizada el derecho de los recurrentes a ser indemnizados en la cantidad de (…) más los intereses legales desde la fecha de la reclamación de responsabilidad patrimonial (…)”.

Por todo lo indicado el Sindic de Greuges en sus Resoluciones recomienda a la Conselleria de Bienestar Social:

- Que, quedando acreditado que la Conselleria ha excedido el tiempo máximo legalmente establecido de seis meses para resolver la solicitud presentada sin que en ningún caso dicho retraso se deba a causa que pueda ser responsabilidad de la persona dependiente, reconozca explícitamente que han sido generados los derechos de carácter económico en favor de posibles herederos o legatarios, por el periodo de tiempo comprendido entre la fecha de solicitud y el fallecimiento de la persona dependiente.
- Que, ante la demostrable circunstancia de que la Administración no ha actuado con la debida y exigible diligencia en la tramitación de la solicitud de la persona dependiente, proceda de oficio a incoar expediente de responsabilidad patrimonial, sirviendo la valoración realizada y los informes médicos aportados en su día, como elementos para la cuantificación de la indemnización correspondiente.

De igual forma el Sindic de Greuges considera necesario recordar a la Conselleria de Bienestar Social la obligación legal de resolver en plazo, dado que el no cumplimiento de tal obligación aumenta la incertidumbre que se deriva de la falta de resolución y amplía, aún más si cabe, el sufrimiento soportado por las personas dependientes y sus familias, en un momento de dificultades económicas como es el actual.

Pese a todo lo indicado, la Conselleria de Bienestar Social no acepta la Recomendación de incoar de oficio expediente de responsabilidad patrimonial indicando que:

“en aras a la agilización en el posible resarcimiento que pudiese haber lugar y para la economía de medios disponibles en materia de dependencia por parte de la Administración se ruega que se comunique a los/as promotores de la queja que, si lo consideran oportuno las personas legitimadas para ello, presenten solicitud para la iniciación del procedimiento de responsabilidad patrimonial que será resuelto por los órganos de la Conselleria según está dispuesto en Derecho.”

Esta decisión de la Conselleria obliga, innecesariamente, a personas que no suelen andar sobradas de recursos, a iniciar una nueva y compleja tramitación administrativa, de

resultado incierto, a la vista de la escasa predisposición de la Administración a facilitar el reconocimiento y la satisfacción de los derechos de los afectados.

4) Retrasos en el abono de las cantidades a satisfacer por la Conselleria a las entidades titulares de centros concertados para la atención de dependientes, discapacitados o mayores, dando lugar a graves tensiones de tesorería en el seno de éstas entidades, cuando no a impagos a los trabajadores o a la Hacienda Pública o Seguridad Social, haciéndose acreedoras de los correspondientes recargos o debiendo recurrir a financiación bancaria y a soportar los intereses de las operaciones concertadas.

El Sistema Público de Servicios Sociales está configurado por servicios, programas y centros dirigidos a población con necesidades sociales que tienen dificultades para garantizar unos niveles mínimos de bienestar y por tanto se encuentran en riesgo de exclusión social.

Desde la asunción de competencias plenas en materia de Servicios Sociales por parte de la Generalitat (1982), durante el proceso de transferencias de competencias y recursos sociales que concluye en 1986 y como parte esencial de la consolidación del Sistema de Servicios Sociales, ha tenido una especial importancia la participación activa de la iniciativa privada. Ésta ha contribuido y contribuye al sostenimiento del Sistema, aportando instalaciones, recursos humanos, recursos económicos y sobre todo han aportado el valor añadido que supone el fomento de principios de apoyo y solidaridad a las personas más necesitadas. Contribuyen, en definitiva, a que las Administraciones Públicas competentes en materia de Servicios Sociales cumpla con las obligaciones que legalmente le corresponden para garantizar los derechos sociales que tienen reconocidos los/as ciudadanos/as de la Comunitat Valenciana.

La participación de la iniciativa privada en la estructuración y consolidación del sistema de servicios sociales no exime a la Administración Pública de sus responsabilidades respecto a los/as ciudadanos/as y muy especialmente sobre aquellos sobre los que ejerce su tutela al encontrarse en situación de especial desprotección personas incapacitadas judicialmente, menores en situación de desamparo, etc.).

La iniciativa privada complementa pero no sustituye en ningún caso la acción de las Administraciones públicas. Las dotaciones presupuestarias que la Administración pública debe aportar a la iniciativa privada para el cumplimiento de las obligaciones que le son propias, no pueden considerarse como un mero apoyo sino como una obligación y por tanto deben ser suficientes y abonarse en plazo.

Dicho esto, y como en años anteriores, el Sindic de Greuges debe destacar en su informe el problema de la financiación a la iniciativa privada dado que las importantes demoras producidas durante 2014 en el abono de las mismas pudiera poner en quiebra la existencia de muchas de estas entidades sociales que, reiteramos, han conformado y conforman el Sistema Público de Servicios Sociales.

Las demoras en los pagos de obligaciones contraídas por la Administración Autonómica, de subvenciones, contratos y conciertos suscritos con entidades públicas (principalmente Ayuntamientos) y privadas sin ánimo de lucro, para la prestación de servicios sociales generales y especializados han afectado a todos los sectores de

población tercera edad, discapacidad, enfermedad mental, menores, protección a la mujer, atención a personas inmigrantes, etc.

Las consecuencias de estas demoras han sido diversas. Desde entidades que se han visto obligadas a su cierre por ser insostenible la situación económica, hasta entidades (la mayoría) que no han podido hacer frente a los salarios de sus profesionales, acumulando deudas salariales que en algunos casos han llegado a alcanzar los seis meses.

De igual forma, cabe destacar, que como consecuencia de las demoras en los pagos a entidades privadas, muchas de ellas se han visto imposibilitadas para hacer frente a los pagos de Seguridad Social e IRPF de sus trabajadores, teniendo que asumir las sanciones que tales demoras les han acarreado (por ejemplo 20% de recargo mensual por demora en pago a la Seguridad Social).

Las demoras en los pagos a proveedores o la limitación de la participación de los/as usuarios/as en algunas actividades que se consideraban adecuadas en su programa de atención, son otras consecuencias de las demoras en los pagos.

Todo ello podría comprometer la calidad de atención que reciben las personas atendidas en los centros, programas y servicios de servicios sociales en un momento de especial dificultad social, aumentando la vulnerabilidad de sectores especialmente desprotegidos. Calidad que se mantiene gracias al sobreesfuerzo de las entidades afectadas y, sobre todo, de los/as profesionales que en ellas prestan servicio.

Las demoras en los pagos a las entidades no sólo provocan efectos negativos en el cobro de salarios de los trabajadores o en el pago a proveedores sino que alcanza al mantenimiento de puestos laborales ocupados por personas con discapacidad.

El Sindic de Greuges en la tramitación de la queja presentada por el Comité de Empresa de APSA, comprobó las importantes demoras en los pagos a la Entidad desde distintas Administraciones Autonómicas (Conselleria de Industria, Turismo y Ocupación; Conselleria de Bienestar Social; Conselleria de Educación). Algunas de estas demoras se contabilizan en años, como por ejemplo la contraída por el SERVEF que se remonta al año 2011.

Se comprueba igualmente, otras cuestiones de vital importancia para la adecuada atención a personas con discapacidad como la reducción en más de un 35% de las subvenciones destinadas a centros especiales de empleo y enclaves laborales, la eliminación de las subvenciones destinadas a las Unidades de apoyo o la reducción de subvenciones para centros, programas y servicios financiados por la Conselleria de Bienestar Social.

Pero sin duda, el efecto que mayor preocupación produce en el Sindic de Greuges es la eliminación o reducción de jornada de puestos de trabajo ocupados con personas con discapacidad en los centros especiales de Empleo. Tan sólo en los centros especiales de empleo dependientes de APSA se ha pasado de 257 trabajadores a 171 trabajadores, contabilizando profesionales de atención directa, de administración y profesionales con discapacidad.

Destacamos en este apartado la queja presentada por una mercantil empleadora a la que, en el año 2011 se le concedió una subvención de 6.000 euros para la contratación de un profesional con discapacidad (Plan integral para desempleados de difícil inserción del SERVEF) que, por fin, percibió en agosto de 2014.

El Síndic de Greuges sugirió al SERVEF que estudiara posibles fórmulas para compensar la demora y evitar el retraimiento de las empresas a desarrollar este tipo de planes de evidente beneficio para la integración de las personas con discapacidad.

La sugerencia no fue admitida ya que la legislación vigente en la Comunitat Valenciana exceptúa de la obligación al pago de intereses que pudiera contraer la Generalitat por la demora en sus pagos, cuando se trate de gastos de transferencias, es decir, subvenciones (Texto refundido de la Ley de hacienda Pública de la Generalitat Valenciana).

5) Falta de aplicación de protocolos suficientemente definidos en el tratamiento de los tutelados a cargo de la Generalitat, en relación con las actuaciones que conducen a su internamiento en centros de atención, al seguimiento de su situación o a la satisfacción de los gastos que acarrea su mantenimiento y cuidado.

En el Síndic de Greuges se tramita queja presentada por la Asociación Empresarial de Servicios a personas en situación de dependencia de la Comunidad Valenciana (AERTE), basada en los siguientes motivos:

- En los centros de AERTE vienen siendo atendidas personas tuteladas por la Administración de la Generalitat que sufren algún tipo de trastorno mental grave.
- El ingreso de estas personas en los centros de AERTE se ha realizado desde las distintas Direcciones Territoriales de la Conselleria de Bienestar Social y el abono del coste del servicio debía haber sido resuelto a través de Prestaciones Económicas Individualizadas de atención residencial (PEIs) o de Prestaciones Vinculadas al Servicio (PVS) de atención residencial en el caso de las personas valoradas como dependientes.
- En los centros de AERTE, no se han recibido resoluciones de concesión ni de PEIs ni de PVS.
- Que desde 2011 no existe relación contractual entre los titulares de los centros que atienden a personas tuteladas y la propia Generalitat.

La no existencia de contratos ni de resoluciones de prestaciones individualizadas, ha provocado que, durante todo el año 2014, no hayan percibido ingreso alguno en concepto de atención residencial de personas tuteladas por la Generalitat que padecen enfermedad mental grave.

Dado que las PEIs de atención residencial se convocan anualmente, tienen carácter graciable (concesión limitada a dotación presupuestaria) y que hasta la fecha, no han sido resueltas, temen que puedan no hacerse efectivas generando un déficit insostenible para los centros.

A la queja tramitada se adjunta listado de personas tuteladas por la Generalitat Valenciana y atendidas en centros de AERTE que se encuentran en la situación descrita.

El Síndic de Greuges ha requerido hasta en dos ocasiones el informe solicitado para clarificación de los hechos denunciados, ampliando la información a todos los centros de la Comunitat Valenciana en los que son atendidos personas con enfermedad mental, sin que hasta la fecha de redactar esta memoria, haya recibido respuesta alguna.

En el transcurso de las visitas cursadas a distintos centros residenciales de atención a personas con enfermedad mental, ha podido comprobarse la demora, incluso falta de pago en concepto de atención residencial a personas tuteladas por la Generalitat Valenciana, así como la falta de supervisión presencial y seguimiento de los casos por parte de la Comisión Valenciana de Tutelas e Incapaces.

Aún siendo conscientes de la gravedad y dificultad de los casos, preocupan al Síndic de Greuges los largos procesos de internamiento y las mínimas ocasiones en las que se producen las revisiones de incapacidad y cargos tutelares asumidos por la Generalitat.

No obstante estos primeros datos conseguidos como resultado de las visitas a los centros, el Síndic de Greuges emitirá informe al respecto, así como las Recomendaciones oportunas, una vez se reciba la información solicitada a la Conselleria de Bienestar Social.

6) Incidencia de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local en la distribución competencial, financiación, organización y prestación de servicios sociales de atención primaria.

La presidenta del Colegio Oficial de Trabajo Social de Alicante presentó queja por este motivo, nº 1400167, que actualmente se encuentra en trámite.

El asunto produce máxima preocupación entre los profesionales del Sector ya que consideran que, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, no se están adoptando las medidas necesarias y con la premura necesaria, para afrontar los cambios que supondrá la entrada en vigor de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la Administración local, en lo relativo a la asignación de competencias en materia de Servicios Sociales

La citada Ley establece en su Disposición transitoria segunda:

“1. Con fecha 31 de diciembre de 2015, en los términos previstos en las normas reguladoras del sistema de financiación autonómica y de las Haciendas Locales, las Comunidades Autónomas asumirán la titularidad de las competencias que se preveían como propias del Municipio, relativas a la prestación de los servicios sociales y de promoción y reinserción social. Las Comunidades Autónomas asumirán la titularidad de estas competencias, con independencia de que su ejercicio se hubiese venido realizando por Municipios, Diputaciones Provinciales o entidades equivalentes, o cualquier otra Entidad Local.

2. En el plazo máximo señalado en el apartado anterior, y previa elaboración de un plan para la evaluación, reestructuración e implantación de los

servicios, las Comunidades Autónomas, en el ámbito de sus competencias, habrán de asumir la cobertura inmediata de dicha prestación.

3. En todo caso, la gestión por las Comunidades Autónomas de los servicios anteriormente citados no podrá suponer un mayor gasto para el conjunto de las Administraciones Públicas.

4. Lo dispuesto en los apartados anteriores se entiende sin perjuicio de la posibilidad de las Comunidades Autónomas de delegar dichas competencias en los Municipios, Diputaciones Provinciales o entidades equivalentes, de conformidad con el artículo 27 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen Local.

5. Si en la fecha citada en el apartado 1 de esta disposición, en los términos previstos en las normas reguladoras del sistema de financiación de las Comunidades Autónomas y de las Haciendas Locales, las Comunidades Autónomas no hubieren asumido el desarrollo de los servicios de su competencia prestados por los Municipios, Diputaciones Provinciales o entidades equivalentes, Entidades Locales, o en su caso, no hubieren acordado su delegación, los servicios seguirán prestándose por el municipio con cargo a la Comunidad Autónoma. Si la Comunidad Autónoma no transfiriera las cuantías precisas para ello se aplicarán retenciones en las transferencias que les correspondan por aplicación de su sistema de financiación, teniendo en cuenta lo que disponga su normativa reguladora”.

Como se indicó inicialmente, la queja se encuentra en trámite, pero queremos destacar algunas cuestiones indicadas en su informe por la Conselleria de Bienestar Social y que generan dudas sobre si será posible acometer los cambios establecidos legalmente en los plazos previstos.

En su informe, la Conselleria de Bienestar Social nos indica que ha acometido las siguientes acciones:

“- Elaboración, por parte de la Conselleria, de un Catálogo de Servicios Sociales existentes en la Comunitat Valenciana con la finalidad de conocer los servicios que sobre la materia se prestan por cada una de las Administraciones públicas.

- Creación de un grupo de trabajo para analizar y valorar la delimitación de competencias entre la Generalitat y Entidades locales, con el objeto de clarificar que competencias se podrían considerar propias de las entidades locales, cuales impropias y cuales serían delegables todo ello de conformidad con el artículo 7 de la ley 27/2013, de 27 de diciembre, de racionalización y sostenibilidad de la administración local.

- Hasta el 31 de diciembre de 2015, seguirán prestándose los servicios sociales conforme a lo establecido en la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases del Régimen local y la legislación de servicios sociales de la Comunitat Valenciana.

- Si se considera necesario y una vez finalizado el estudio, se realizarán las adaptaciones legislativas necesarias, siendo intención de la Conselleria de Bienestar Social, mantener el marco de actuación de todos los poderes públicos valencianos en el ámbito de los servicios sociales.”

Debe destacarse la preocupación del Síndic de Greuges en esta cuestión toda vez que los Servicios Sociales Municipales constituyen la red básica de proximidad a los/as ciudadanos/as con mayores necesidades sociales, por lo que cualquier incidencia que pudiera poner en riesgo la prestación de los mismos tendría una grave repercusión en su atención.

7. Demoras en la resolución de expedientes de la prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía.

En septiembre de 2014 la Conselleria de Bienestar Social tenía pendiente de resolver 14.448 solicitudes de Renta Garantizada de Ciudadanía, 3.303 de las cuales tenían propuesta favorable de concesión.

Las demoras en la resolución/renovación de solicitudes de prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía siguen motivando la presentación de numerosas quejas ante el Síndic de Greuges.

La Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de la Comunitat Valenciana, configura esta prestación como el derecho a una prestación económica gestionada por la red pública de servicios sociales, de carácter universal, vinculada al compromiso de los destinatarios a promover de modo activo su inserción socio laboral y cuya finalidad es prestar un apoyo económico que permita favorecer la inserción sociolaboral de las personas que carezcan de recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar personal y familiar, atendiendo a los principios de igualdad, solidaridad, subsidiariedad y complementariedad.

El plazo máximo para resolver las solicitudes de estas prestaciones quedó fijado en tres meses. No obstante el plazo establecido, siguen presentándose quejas ante esta Institución formuladas por ciudadanos/as que no obtienen respuesta a su solicitud transcurridos plazos muy superiores al establecido (ocho/diez meses).

Además de las quejas que por este asunto han sido tramitadas en esta Institución a instancia de parte, el Síndic de Greuges decidió la apertura de una queja de oficio nº 1408311 (actualmente en trámite) al objeto de analizar la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía en la Comunitat Valenciana.

De los datos aportados por la Conselleria de Bienestar Social se comprueba que se han presentado 36.642 solicitudes en los años 2013 y hasta septiembre de 2014 (21.473 en 2013 y 15.169 hasta septiembre de 2014).

En la fecha indicada (30 de septiembre de 2014) había 1.574 nuevas solicitudes pendientes de resolución aunque tenían propuesta favorable para su concesión. En la misma situación se encontraban 1.729 solicitudes de renovación.

Pero resulta especialmente significativo que 11.145 solicitudes se encontraban pendientes de emitir propuesta, correspondiendo algunas de ellas (las menos) a los años 2008 y 2009 y mayoritariamente a los años 2013 y 2014.

En cuanto al presupuesto asignado, cabe destacar que, según los datos de la propia Conselleria de Bienestar Social, la dotación presupuestaria asignada a Direcciones Territoriales y a las Entidades Colaboradoras ascendió en 2013 a un total de

23.631.326,89 euros mientras que en 2014 la dotación presupuestaria para el mismo concepto ascendió a 22.063.816,32 euros.

Atendiendo a los datos expuestos en la primera parte de este informe, resulta especialmente grave, la falta de políticas públicas suficientes tanto en la inmediatez que requieren las situaciones de falta de recursos básicos de algunas personas y familias como en lo referente a las dotaciones económicas dispuestas para afrontar situaciones de emergencia como las que existen tras cada una de estas solicitudes de ayuda.

Por todo ello, en sus resoluciones el Síndic de Greuges recomienda a la Conselleria de Bienestar Social que, habiendo superado ampliamente el plazo de tres meses legalmente establecido para la resolución del expediente, proceda sin más dilación a resolver los expedientes de prestación de Renta Garantizada de Ciudadanía de la persona solicitante, solicitando fecha concreta en la que se prevé dicha resolución.

Igualmente recomienda que resuelva el expediente y en caso de que la resolución sea favorable, reconozca la prestación por el plazo por el que haya quedado acreditada la situación de necesidad y con efectos económicos desde el primer día del mes siguiente al cumplimiento de los tres meses que la Administración dispone para resolver.

Por último, se sugiere a la Conselleria de Bienestar Social que revise los procedimientos establecidos legalmente para la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía, dotando de los medios necesarios, tanto de personal como presupuestarios, a fin de que la resolución de los expedientes se ajuste a los plazos establecidos en la legislación específica.

La Conselleria de Bienestar Social dice no poder concretar la fecha prevista de resolución de los expedientes de Renta Garantizada de Ciudadanía dado que:

“respetar escrupulosamente la previsión recogida en el artículo 74.2 de la ley 30/1992, de 26 de noviembre, Ley de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y del procedimiento administrativo común que dice que en el despacho de los expedientes se guardará el orden riguroso de incoación en asuntos de homogénea naturaleza”.

De igual manera, la Conselleria de Bienestar Social no acepta la recomendación de reconocer la prestación de renta Garantizada de Ciudadanía por el plazo en el que haya quedado acreditada la situación de necesidad y con efectos económicos desde el primer día del mes siguiente al cumplimiento de los tres meses que la Administración dispone para resolver.

Para ello se acoge a la modificación operada por la Orden 7/2012, de 20 de febrero, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, por la que se modifica la Orden de 31 de julio de 2008, de la Conselleria de Bienestar Social, por la que se regulan las bases de convocatoria de la prestación de renta garantizada de ciudadanía, que en su Base quinta regula que “los efectos económicos de la renta garantizada de ciudadanía se producirán el primer día del mes siguiente a la fecha de resolución que reconozca el derecho a su percepción”. Debe recordarse que inicialmente los efectos económicos de la RGC se producían “desde el primer día del mes siguiente a la fecha de presentación de la solicitud en el registro correspondiente”.

El Síndic de Greuges entiende que la modificación legal indicada contraviene uno de los objetivos básicos de la prestación de RGC que no es otro que “atender las situaciones de primera necesidad y subsistencia de aquellas unidades familiares que no dispongan, a pesar de procurarlos, de los medios económicos necesarios para mantener una adecuada calidad de vida” al no garantizar la coincidencia de la fecha de los efectos económicos con la valoración de la situación de necesidad.

En todo caso, la Conselleria de Bienestar Social está obligada a resolver en plazo máximo de tres meses, por lo que debería reconocer los efectos retroactivos de la prestación (caso de resultar favorable) a partir del primer del mes siguiente al que cumple dicho plazo.

En febrero de 2015, la Sección Quinta de Sala de lo Contencioso Administrativo del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana ha dictado Sentencia nº 93/2015, estimando en parte el recurso contencioso administrativo interpuesto por la Central Sindical Unión General de los Trabajadores del País contra la Orden 7/2012, de 20 de febrero, de la Conselleria de Justicia y Bienestar Social, declarando nula la Base Quinta del Anexo I por ser contraria a derecho, en coincidencia con el criterio sostenido por el Síndic de Greuges.

8) Otros problemas que suscitan la presentación de quejas ante el Síndic de Greuges, en el ámbito de los servicios sociales y la atención a personas dependientes y/o con discapacidad.

- Disconformidad con las fechas de reconocimiento de efectos retroactivos a personas valoradas como dependientes. Personas dependientes a las que se resuelve el Programa Individual de Atención habiendo transcurrido un plazo superior a los seis meses legalmente establecidos, pero se les reconoce la retroactividad desde la fecha de la resolución del PIA o en el mejor de los casos desde los seis meses posteriores a la fecha de la solicitud (sin atender a la normativa que le era de aplicación).

- Demoras en las resoluciones de PIA a personas con reconocimiento de Grado 1 nivel 2 de dependencia que comporta que no se les reconozca derecho a su percepción hasta el 1 de julio de 2015. Con carácter general supone retrasar la incorporación al Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, de personas que deberían haber entrado en enero de 2011, cuestión que se agrava en el caso de la Comunidad Autónoma debido a las importantes demora en la resolución del PIA.

- Demoras en los pagos de plazos de retroactividad ya reconocida tanto a personas dependientes como a sus legítimos herederos. Debe destacarse en este apartado, las importantes demoras producidas en el pago de la retroactividad cuando esta debe ser abonada a los legítimos herederos.

- Demoras en los pagos mensuales de las prestaciones a las personas dependientes y a las Instituciones que las atienden (atención residencial, etc.), acumulando demoras de varios meses.

- Aplicación del plazo suspensivo de dos años en el reconocimiento de retroactividad. La Conselleria de Bienestar Social, emite resoluciones de reconocimiento de efectos retroactivos de la prestación reconocida en la que dice aplicar el plazo suspensivo de

dos años, regulado por el Real Decreto-ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria y de fomento de la competitividad, pero sin determinar la cuantía que corresponde al indicado periodo, ni la forma y fecha prevista para su abono.

- Demora en la emisión de certificados de Grado de discapacidad, reducción del grado de discapacidad reconocido, insuficiencia de ayudas económicas para eliminación de barreras, incumplimiento de normativa en la eliminación de barreras.
- El reconocimiento de grado de discapacidad emitido por la Conselleria de Bienestar Social, a través de sus centros de evaluación y orientación se convierte en la puerta de entrada al sistema de atención a personas en situación de discapacidad.

En el ejercicio 2014, ha continuado la presentación de quejas de personas o familiares de personas en situación de discapacidad motivadas por los retrasos en resolver expedientes de reconocimiento de grado de discapacidad por parte de los centros de evaluación y orientación de la Conselleria de Bienestar Social.

Resulta necesario reiterar que pese a los esfuerzos realizados por la Administración Autonómica, el periodo de tramitación continúa excediendo del legalmente previsto. El incumplimiento de los plazos repercute muy negativamente en las personas con discapacidad ya que les impide el acceso a diversos tipos de ayuda tales como plazas de aparcamiento, subvenciones para la eliminación de barreras arquitectónicas en vivienda particular, cupos en oposiciones, contrato de trabajo especial, etc., habiéndose recomendado a la Conselleria de Bienestar Social que siga adoptando cuantas medidas sean necesarias para que los plazos se ajusten a los legalmente establecidos, a fin de evitar perjuicios a las personas afectadas.

De igual forma se han presentado quejas ante el Síndic de Greuges, por distintas Asociaciones del Sector de la Discapacidad, y por personas afectadas en la que muestran su disconformidad con el resultado de las revisiones de grado de discapacidad realizadas en el ejercicio 2013. De los datos globales presentados por la Conselleria de Bienestar Social no puede deducirse una actuación sistemática en esta línea (la reducción del grado de discapacidad), sin menoscabo de la valoración de casos concretos cuya valoración sobrepasa las competencias del Síndic de Greuges al ponerse en cuestión valoraciones de tipo técnico.

- Supresión de barreras arquitectónicas. Desde el Síndic de Greuges se ha vuelto a recomendar la necesidad de que, por parte de la Administración Autonómica, se adopten las medidas necesarias para la supresión de barreras arquitectónicas, tanto en edificaciones y espacios públicos como en domicilios particulares, entendiendo que las referidas medidas resultan imprescindibles para la superación de las situaciones de desigualdad que pudieran padecer las personas con discapacidad.
- El reconocimiento del grado de discapacidad del 33% a las personas en declaradas en situación de incapacidad laboral permanente o total por el Sistema de Seguridad Social.

Las personas con discapacidad que tienen declarada por Sistema de Seguridad Social (INSS) una Incapacidad Permanente Total para su trabajo habitual (IPT) o una Incapacidad Permanente Absoluta para todo trabajo (IPA) se encuentran a menudo con

dificultades para acreditar la homologación de su incapacidad laboral al grado de discapacidad del 33%, lo que dificulta el acceso a los beneficios a los que tiene derecho en razón al citado grado de discapacidad.

Tanto la Ley 51/2003, de 2 de diciembre, de Igualdad de Oportunidades, No Discriminación y Accesibilidad Universal de las Personas Físicas con Discapacidad, como el Real Decreto Legislativo 1/2013, de 29 de noviembre, les reconoce, tanto a unos como a otros, un grado de discapacidad de, al menos, el 33%, incluso a aquellos cuyo Certificado de Grado de Discapacidad (emitido por la Conselleria de Bienestar Social) les reconozca un grado inferior.

El problema surge, cuando algunas Administraciones exigen a estas personas que acrediten su Grado de discapacidad igual o superior al 33% con el debido certificado, no valiéndoles aquél en el que se declara su IPT o su IPA.

- La teleasistencia sigue siendo un programa muy valorado desde el sector de las personas mayores. La sostenibilidad del programa y su ampliación debe ser un objetivo de las Administraciones públicas. En el informe del Sindic de Greuges correspondiente al año 2013, se destacó, la importancia del programa de teleasistencia para cubrir el objetivo de favorecer que las personas mayores permanezcan en su medio habitual, evitando situaciones de desarraigo.

Como es sabido, el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad, suprimió, en el año 2013, la línea presupuestaria dotada con 30 millones de euros en 2012, destinada a la firma de un acuerdo de colaboración entre el IMSERSO y la Federación Española de Municipios y Provincias para la prestación del servicio de teleasistencia a domicilio en todo el territorio español. La supresión de esta partida presupuestaria afectó directamente a los convenios suscritos con Diputaciones Provinciales y Ayuntamientos de la Comunitat Valenciana, para la prestación del servicio.

Durante los ejercicios 2013 y 2014, gracias al esfuerzo económico realizado por Diputaciones provinciales y Ayuntamientos afectados, se ha logrado mantener la prestación del servicio sin minorar el número de usuarios y sin que afecte de forma importante, el contenido del servicio.

El Sindic de Greuges ha comprobado la disminución sustancial de las quejas presentadas por este motivo ante la Institución. De igual forma y según información recibida de las Administraciones afectadas, se prevé, para 2015, el incremento de la dotación presupuestaria lo que tendría efecto en el número de beneficiarios del programa.

Cada uno de estos problemas, las recomendaciones realizadas por el Sindic de Greuges, así como la posición que ante las mismas adopta la Conselleria de Bienestar Social, serán tratados en el apartado de este Informe que hace referencia a las quejas de oficio o presentadas por ciudadanos/as ante la Institución.

9). Derechos de los niños/as y sistema de protección a la infancia en la Comunidad Valenciana.

En el año 2014 se ha conmemorado el 25 Aniversario de la Convención de los Derechos del Niño (1989), ratificada por España el 31 de diciembre de 1990.

Debe destacarse en este informe, la iniciativa del Síndic de Greuges en la organización de una Jornada de trabajo, celebrada el 20 de noviembre de 2014, dirigida a profesionales y personas interesadas en la materia en la que fueron tratados asuntos de tanta relevancia como el cumplimiento de la Convención en España (análisis del último informe de la Comisión de Derechos del Niño), el proyecto de Ley de modificación de la legislación de protección de menores o el siempre candente tema de la trata de seres humanos y, en concreto, cómo afecta a mujeres y menores en los tránsitos migratorios.

Lamentablemente, esta conmemoración de la Convención de los Derechos del Niño, se ha visto empañada por los reiterados informes publicados por entidades no gubernamentales respecto al aumento de la pobreza infantil y su impacto en el desarrollo físico, psicológico y emocional de los niños y las niñas.

La prolongada crisis socio económica, cuyo inicio se sitúa en el año 2008, está teniendo como efecto más visible, el aumento de la llamada brecha de la desigualdad. El aumento de las personas y familias situadas en riesgo de pobreza y exclusión social es cada vez mayor. Esta situación afecta especialmente a los grupos de población más vulnerable y muy especialmente a los niños y niñas.

Los efectos que en el desarrollo tanto físico como psicológico, de los/as niños/as, tendrán las consecuencias de la crisis, deberán ser evaluados en un futuro próximo. Los daños físicos que pueden ser provocados por la malnutrición infantil o los daños psicológicos que situaciones como los desahucios pudieran provocar en los niños (inseguridad, temor, estrés prolongado, etc.) han preocupado extraordinariamente al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Informes como el publicado en 2014, por Save the Children, sobre la “Pobreza Infantil y la Exclusión Social en Europa” hablan de cerca de 27 millones de niños y niñas en riesgo de pobreza o exclusión social en países de Europa.

El citado Informe indica que más del 33% de la población infantil española se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social.

En la Comunitat Valenciana, se han detectado situaciones de riesgo de pobreza y exclusión social, que, entre otras consecuencias, pueden afectar a la alimentación que reciben los niños y niñas, denunciándose que, para muchos de ellos, la comida que reciben en los centros escolares, es la única comida diaria que toman en condiciones.

La Convención de las Naciones Unidas sobre los Derechos del Niño, reconoce que todos los niños y las niñas tienen derecho a desarrollar completamente su potencial social, emocional, cognitivo y físico, independientemente de las circunstancias de sus familias.

La pobreza y la exclusión social infantil son una cuestión de derechos de los niños y las niñas y deben abordarse a través de un enfoque de derechos de una forma integral y estable y no sólo desde medidas puntuales, paliativas, más propias de un sistema asistencialista.

Durante 2014 algunas iniciativas promovidas por colectivos de docentes, padres, sanitarios, ONGs, han visibilizado el problema de la pobreza infantil y en concreto de las consecuencias que en lo referente a la calidad de la alimentación recibida, está produciendo. Estas iniciativas han provocado actuaciones de Entidades locales (Diputaciones, Ayuntamientos, Mancomunidades, etc.) y de la propia Administración Autonómica a través de la Conselleria de Bienestar Social.

La gravedad de la situación, en tanto que afecta a derechos de las familias y de los niños/as de nuestra Comunitat, ha merecido la atención preferente de esta Institución, por lo que se procedió a la apertura de varias quejas de oficio al respecto. En concreto se decidió la elaboración de un informe sobre la situación de las familias en riesgo de pobreza y exclusión con especial mención a la situación de la infancia y una segunda queja de oficio referida a las actuaciones llevadas a cabo por las distintas Administraciones para acometer la atención alimentaria y educativa de los niños y niñas durante el periodo estival. A ambas quejas nos referiremos en el apartado de quejas de oficio del presente informe.

La atención integral a menores con problemas de conducta y la atención a los problemas de salud mental infanto juvenil se muestran como uno de los ámbitos de mayor debilidad del sistema de protección a la infancia en la Comunitat Valenciana.

La atención a los casos de menores con medida de protección jurídica (acogimiento residencial) que presentan problemas de conducta y/o problemas de salud mental han centrado gran parte de la actividad del Sindic de Greuges en esta materia.

En la Comunitat Valenciana, la Ley de Protección Integral de la Infancia (2008) establece la necesidad de diseñar políticas integrales exigiendo la actuación coordinada de todos los sectores públicos implicados directa o indirectamente en la protección del menor, y en especial, el educativo, el sanitario, el terapéutico y el de protección social.

De la tramitación de las quejas presentadas ante el Sindic de Greuges y a las que haremos referencia en este informe, se deduce que la falta de delimitación de competencias entre las distintas Consellerias implicadas y la falta de coordinación entre las mismas, está provocando la ausencia de Planes integrales que den respuesta a una problemática tan compleja como a la que hemos hecho referencia.

Bien al contrario, cada una de las Consellerias con competencias (Bienestar Social, Sanidad, Educación, etc.) parecen excusar su implicación en la respuesta a la atención a estos menores, argumentando motivos competenciales, lo que produce el efecto de vacío de responsabilidades, de tránsito de los menores de un departamento a otro y en definitiva, una deficiente atención a los mismos.

Especial mención merece en este apartado la queja tramitada en esta Institución y que se refiere a los llamados centros de Formación especial y terapéuticos. Hablamos de centros sin entrar en analizar las “piruetas” argumentales que la Conselleria de Bienestar Social ha utilizado para explicar que no se trata de centros si no de plazas por lo que no se requería de una modificación de la actual Orden de autorización de centros, en la que se fijan las condiciones materiales y de personal de los mismos.

Estos centros tienen por objeto la atención a menores con edades comprendidas, preferentemente, entre los 12 y 17 años, ambas inclusive, que encontrándose en situación de desprotección social y estando bajo la tutela o guarda de la Generalitat, presentan, entre otras causas, disfunciones graves de conducta que requieren necesidades especiales de intervención, precisando de una atención específica en un entorno de mayor control y supervisión, a la vez que se atienden las necesidades sociales, educativas, emocionales y personales que han provocado su desprotección, y siempre y cuando no requieran de un internamiento hospitalario o de atención médica intensiva.

En opinión del Sindic de Greuges, basada en la legislación de protección de menores de la Comunitat Valenciana, la atención a estos menores no debe reducirse a la medida de acogimiento residencial. Bien al contrario deben desarrollarse y potenciarse las llamadas medidas de medio abierto (desarrolladas en la comunidad) como una modalidad de intervención adecuada en estos casos y limitar el acogimiento familiar para aquellos casos cuyas circunstancias lo requieran y por el menor tiempo posible.

Las condiciones materiales, sobre todo en lo referente a la seguridad y contención, la dotación de personal y su especialización, así como la metodología de intervención que debe seguirse en estos centros, resulta especialmente compleja. Muestra de ello es que ha merecido un apartado especial y complementario a la modificación de la legislación de protección de menores, actualmente en trámite.

No obstante esta complejidad, el hecho objetivo de ampliación del número de centros de formación especial y terapéutica en la Comunitat Valenciana ha motivado algunas de las recomendaciones realizadas por el Sindic de Greuges en esta materia, en el sentido de regular normativamente el funcionamiento de los mismos (condiciones materiales, personal, organización, funcionamiento, etc.).

La detección de casos de menores extranjeros que entran en España de manera irregular solos o acompañados de personas adultas que manifiestan ser familiares, pero sin documentación que acredite el parentesco ha centrado la atención del Sindic de Greuges.

Esta situación de especial vulnerabilidad de los menores y la sospecha de que, tras la realidad de los mismos, se esconden casos de trata de seres humanos, que afectan tanto a ellos/as como a mujeres (madres y/o acompañantes), hace necesario aumentar la coordinación de las Administraciones Públicas competentes.

Este gravísimo problema no afecta exclusivamente, a las Comunidades Autónomas por las que se detecta la entrada de los mismos. Por el contrario, se ha detectado que estos menores son trasladados por todo el territorio español, incluso alguno de ellos se conoce que pasa a otros países de la Unión Europea (Francia e Italia).

Los informes y análisis realizados hasta el momento hace evidente la extrema dureza de las situaciones de trata de seres humanos en las que se ven envueltas mujeres y menores de distinto origen (subsahariano, Europa del este, Sudamérica...) que entran en nuestro país de forma irregular víctimas de trata de seres humanos.

La especial complejidad del asunto (jurídico, control de fronteras, asistencial, derechos humanos, transnacionalidad,...) y la especial vulnerabilidad de las personas afectadas, le hace merecedor del calificativo de “esclavitud del siglo XXI”.

Según datos facilitados por Organizaciones no gubernamentales que trabajan directamente con las personas afectadas, la Comunitat Valenciana, es un destino preferente utilizado por las redes de trata de seres humanos, por lo que el Sindic de Greuges decidió la apertura de una queja de oficio, actualmente en trámite y de la que daremos puntual información en el apartado de quejas de oficio.

Por otra parte, la Generalitat limita el derecho a la gratuidad de los productos farmacéuticos a los menores de 18 años tutelados, excluyendo al resto de menores con un grado de discapacidad igual o superior al 33%.

Muchas de las quejas planteadas ante el Síndic de Greuges se refieren a menores de edad con discapacidad igual o superior al 33%, a los que les han suprimido la gratuidad de los medicamentos en aplicación de lo dispuesto en la Ley 10/2012 de 21 de diciembre de medidas fiscales de gestión administrativa y financiera y de organización de la Generalitat Valenciana, conocida como ley de acompañamiento a los presupuestos de la Generalitat Valenciana, que suprimió en su artículo 160 el párrafo segundo del artículo 16 de la Ley 11/2003, de 10 de abril, de la Generalitat sobre el Estatuto de las Personas con Discapacidad”.

El referido párrafo segundo del artículo 16 establecía:

“La Generalitat Valenciana garantizará la financiación gratuita para los productos incluidos en la prestación farmacéutica, el catálogo de ortoprótesis y ayudas técnicas a los pacientes menores de 18 años con discapacidad diagnosticada con un grado de minusvalía igual o superior al 33%, siendo extensible la prestación a los mayores de 18 años diagnosticados con un grado de minusvalía igual o superior al 65 %”.

La Ley 8/2008, de los Derechos de Salud Niños y Adolescentes, en su artículo 20 (derechos específicos de los niños y adolescentes con discapacidad y enfermos crónicos) establece:

“La Generalidad asumirá gratuitamente la prestación farmacéutica de los menores con un grado de minusvalía igual o superior al 33%”.

Asimismo, la redacción que al artículo 129, de la Ley 10/2012, ha dado al artículo 12, apartado 3, de Ley la Ley 6/2008, de 2 de junio, de aseguramiento sanitario del sistema sanitario público de la Comunidad Valenciana, establece:

“La Generalitat garantizará el derecho de acceso y asumirá el gasto de los productos incluidos en la prestación farmacéutica, el catálogo ortoprotésico y ayudas técnicas a los menores de 18 años residentes en la Comunitat Valenciana que se encuentren bajo la tutela de las administraciones públicas”.

Esta última norma, no se refiere exclusivamente a menores discapacitados, sino a aquéllos que se encuentren tutelados por la Administración valenciana (discapacitados o

no). El Sindic de Greuges considera que la vigencia del artículo 20, de la Ley 8/2008, está fuera de toda duda por lo que la Generalitat debería asumir la gratuidad de la prestación farmacéutica de los menores con un grado de minusvalía igual o superior al 33% estén éstos tutelados o no por la Generalitat.

4.8. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda

Las enormes dificultades por las que sigue atravesando el sector de la construcción y la obra pública también se han dejado notar en 2014. La crisis económica sigue impidiendo la tramitación de nuevos planes y proyectos urbanísticos. Las quejas que se han recibido este año siguen refiriéndose, mayoritariamente, a los problemas que plantea esta paralización urbanística.

Son muchos los propietarios que han presentado queja en esta Institución manifestando los enormes perjuicios que están padeciendo al seguir incluidos en programas de actuación integrada caducados: siguen pagando el impuesto sobre bienes inmuebles como urbano, han perdido sus propiedades sin compensación alguna y se han eliminado las actividades agrícolas que se estaban desarrollando hasta el momento.

Algunos municipios siguen manteniendo los avales requeridos a los propietarios para garantizar las obras de urbanización, a pesar del importante coste de mantenimiento de dichos avales y de no saber cuándo van a poder finalizarse las referidas obras. En otros casos, los municipios han optado por desclasificar el suelo incluido en los programas de actuación integrada caducados para evitar el pago como urbano en el impuesto sobre bienes inmuebles y por devolver los avales bancarios a los propietarios.

La generalizada falta de liquidez de las Administraciones públicas también está impidiendo a algunos Ayuntamientos terminar los proyectos urbanísticos que se han quedado paralizados y que no han podido implantar las obras de urbanización: pavimentación de las calles, alcantarilado, alumbrado público y encintado de aceras. En los casos más graves, las personas que han acudido al Sindic de Greuges habían obtenido incluso la licencia de primera ocupación a pesar de no estar terminada la urbanización de sus viviendas. En estos casos, nuestras recomendaciones han pretendido acelerar la tramitación de los procedimientos legales para implantar los servicios urbanísticos básicos que constituyen una obligación de las Entidades Locales.

En otros ámbitos urbanísticos, la crisis económica todavía sigue dejando una importante huella. Seguimos recibiendo una importante cantidad de quejas en el sector del patrimonio histórico-artístico. Los dueños de este tipo de bienes tienen serias dificultades para mantenerlos en un adecuado estado de conservación y, por su parte, los Ayuntamientos y la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte tampoco tienen toda la liquidez que sería necesaria para acometer las obras de reparación y conservación por ejecución subsidiaria a costa de los propietarios obligados, sin dejar de prestar otros servicios públicos obligatorios de primera necesidad que también demanda la sociedad valenciana. El patrimonio cultural valenciano está compuesto por una gran cantidad de inmuebles cuyo adecuado mantenimiento y conservación por parte de la Administración pública valenciana requiere importantes cantidades de dinero, así como del tiempo necesario para tramitar el procedimiento legalmente establecido cuando los propietarios han incumplido con su deber de conservación.

Por otra parte, el mal estado de limpieza de los terrenos, solares y edificios sin terminar también ha centrado el objeto de un buen número de quejas en 2014. Los propietarios de estos bienes no los mantienen en adecuadas condiciones de higiene, decoro y salubridad y ello acaba provocando las protestas de los vecinos colindantes por las molestias que esta desagradable situación les provoca, ya que el Ayuntamiento tampoco suele contar con los recursos económicos necesarios para acometer los trabajos de limpieza para repercutírselos posteriormente a los propietarios que incumplen con su obligación legal de conservarlos en buen estado.

Finalmente, siguen presentándose bastantes quejas sobre la ejecución de obras ilegales, tanto por falta de licencia como por el incumplimiento de la misma. Las personas afectadas acuden al Síndic de Greuges denunciando la lentitud municipal en imponer las correspondientes sanciones y ordenar la demolición de las obras ilegalizables. Se presentan las denuncias pero los procedimientos tardan mucho en tramitarse, hasta el punto que, en demasiadas ocasiones, se produce la consolidación de las obras ilegales por haber prescrito el plazo de cuatro años para restablecer la legalidad urbanística conculcada.

En este sentido, la nueva Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunidad Valenciana (LOTUP), vigente desde el 20 de agosto de 2014, ha ampliado el plazo de prescripción hasta los quince años, de manera que será muy difícil que prescriba la acción administrativa para ordenar el derribo de las obras ilegalizables.

Deseamos que la aplicación de la LOTUP permita lograr sus ambiciosos objetivos: la simplicación del ordenamiento urbanístico; la integridad en el tratamiento del territorio armonizando todas las escalas espaciales de la planificación y evaluando en un mismo plano todos los aspectos ambientales, territoriales, paisajísticos, económicos y sociales del plan; el incremento de la transparencia y la seguridad jurídica, con unas reglas del juego claras desde el principio y una mayor participación pública para incrementar la legitimidad de las decisiones urbanísticas, y por último, la flexibilidad y adaptación a las demandas reales de mercado, apostando por la renovación y rehabilitación de la ciudad, frente a la expansión urbana sobre suelos no transformados.

Derechos relativos a la vivienda

El marco normativo en materia de vivienda pública en el ámbito de la Comunitat Valenciana encuentra su punto de partida en lo prevenido en el artículo 16 del Estatuto de Autonomía (en la redacción dada al mismo por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, de Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana) de acuerdo con el cual:

“La Generalitat garantizará el derecho de acceso a una vivienda digna de los ciudadanos valencianos. Por ley se regularán las ayudas para promover este derecho, especialmente en favor de los jóvenes, personas sin medios, mujeres maltratadas, personas afectadas por discapacidad y aquellas otras en las que estén justificadas las ayudas”.

Este precepto, en consonancia con lo establecido por el artículo 47 de la Constitución española, procede al reconocimiento del derecho a una vivienda digna en el marco de los denominados derechos fundamentales de segunda generación.

En este sentido pues, tanto el artículo 47 de la CE, como el transcrito artículo 16 del Estatuto de Autonomía, realizan un reconocimiento explícito del derecho de los ciudadanos a una vivienda digna y adecuada.

Tal y como el Síndic de Greuges ha destacado en las resoluciones que sobre esta materia ha venido emitiendo, respecto de este derecho a la vivienda hay que tener en cuenta que:

“la garantía de este derecho condiciona el disfrute de otros derechos constitucionales y su desprotección sitúa a la persona y a la unidad familiar en una situación de exclusión respecto del grupo social mayoritario”.

Sin embargo, pese a que como acabamos de señalar el derecho a la vivienda es el soporte o base esencial para el ejercicio de otros derechos fundamentales, no es menos cierto que el acceso a una vivienda digna sigue constituyendo una cuestión pendiente que, desgraciadamente, ha adquirido un mayor protagonismo como consecuencia de la crisis económica que padecemos.

En relación con este derecho, es preciso tener en cuenta que el Tribunal Supremo, al interpretar este artículo, destaca que el art. 47 de nuestro texto constitucional:

“consagra un derecho social o de prestación que exige, consiguientemente, una intervención del Estado y de las Comunidades Autónomas en la esfera social y económica y un hacer positivo de los poderes públicos para la consecución de la igualdad material que propugna el artículo 9.2 de la Constitución”.

Y es que, de acuerdo con la Constitución, el derecho a la vivienda viene a ser un derecho subjetivo que los poderes públicos deben respetar y garantizar, de ahí que dichos poderes públicos estén sujetos a obligaciones jurídicas en este ámbito, las cuales pueden considerarse propias del servicio público, en el sentido de que es insuficiente una mera actividad de policía o fomento del sector privado; precisamente por ello, a la hora de fijar cuál es el contenido concreto que debe darse al derecho a una vivienda digna proclamado por los textos fundamentales analizados, resulta preciso partir de la idea de que la Administración viene obligada, en aras de lograr la efectividad real en el disfrute del mismo, a dar un paso más y a asumir la garantía, de forma directa, de facilitar y entregar una vivienda asequible a quienes la necesitan.

En definitiva, el derecho constitucional al disfrute de una vivienda no debe entenderse sólo como derecho a acceder a una vivienda-unidad, sino que debe ser contemplado en una dimensión global, considerando debidamente el entorno ambiental inmediato y el medio, urbano o rural, en que se inserta aquélla.

Y es que la complejidad del estudio y análisis de la vivienda se deriva de las propias características que definen su naturaleza: es un bien que tiene una evidente dimensión social, ya que su uso es necesario e imprescindible para los ciudadanos; una vertiente económica, pues es a la vez objeto de inversión y especulación, por un lado, y producto

de un sector, el de la construcción y el turismo, que impulsa con fuerza a otros sectores productivos que tradicionalmente de la economía, por otro; y finalmente, la vivienda tiene una indiscutible trascendencia territorial, debido a su incidencia espacial en las ciudades –son necesarias unas infraestructuras apropiadas para una adecuada calidad de vida–, en el resto del territorio, en el medio ambiente y en el patrimonio cultural.

Por tanto, nos encontramos ante un bien con implicaciones sociales, económicas y territoriales, al que los ciudadanos no pueden acceder sino con grandes y, en ocasiones, insalvables dificultades.

En relación con el derecho a la vivienda, el estudio de los expedientes de queja que los valencianos y valencianas presentaron ante esta Institución a lo largo de 2014, ha vuelto a poner de manifiesto, como viene ocurriendo en ejercicios anteriores, la especial incidencia que la crisis económica ha tenido en la efectividad de este derecho y, con ello, la necesidad de que las Administraciones públicas con competencia en la materia (estatales, autonómicas y locales) redoblen sus esfuerzos para, en el sentido apuntado con anterioridad, dotar de contenido y realidad al derecho de la ciudadanía a una vivienda digna, especialmente en el caso de los sectores más desprotegidos de la sociedad, que son quienes precisamente presentan más dificultades para lograr el disfrute efectivo de este derecho.

Y es que la crisis económica, que ha dejado lamentablemente sentir sus efectos en todos los ámbitos, ha tenido un especial impacto en el ámbito del derecho a la vivienda, al haber actuado de manera negativa tanto en las pequeñas economías familiares de los ciudadanos y ciudadanas que tratan de acceder a la vivienda, como a nivel más general, en la propia configuración y funcionamiento del sistema inmobiliario, llamado a satisfacer la demanda de vivienda.

En el primer ámbito, la capacidad de ahorro de los particulares viene reduciéndose significativamente, al tener que destinar, en muchas ocasiones, sus ingresos al sostenimiento de las necesidades más básicas, lo que determina que las cantidades que pueden ser destinadas a la adquisición o, lo que quizá es más preocupante, al mantenimiento de la vivienda, sean cada vez menores. Estas dificultades, por lo demás, se ven acrecentadas en el caso de determinados colectivos sociales particularmente desprotegidos e, incluso, en riesgo de exclusión social, como son los jóvenes, las familias con recursos económicos escasos, los discapacitados, las personas mayores o los inmigrantes.

Por otro lado, la crisis que ha afectado al sector inmobiliario ha determinado que la oferta de vivienda se haya visto reducida, sin haber llevado aparejado, empero, y como lógica consecuencia, una reducción significativa de los precios de venta al público de las viviendas, que permanecen en niveles todavía inasequibles para la economía de muchos ciudadanos.

Como señalamos en los Informes anuales correspondientes a 2012 y 2013, y debemos ahora insistir nuevamente, la acción conjunta de ambas situaciones, unido a las mayores dificultades que existen en este momento para acceder a la financiación ajena tradicionalmente ejercida por las entidades financieras, ha conducido a que la distancia que media entre el precio de las viviendas y la capacidad de ahorro de los ciudadanos, especialmente la de los pertenecientes a los colectivos más desfavorecidos, se haya visto

incrementada paulatinamente de manera significativa; la realidad diaria de tramitación de los expedientes de queja nos muestra que la brecha que existe entre la capacidad de ahorro de los particulares y el precio de la vivienda se ha incrementado, al haberse reducido la primera y mantenerse estable la segunda, lo que dificulta el acceso a la vivienda y, con ello, la efectividad del derecho a una vivienda digna.

Desde otra óptica, es necesario seguir insistiendo, como ya hicimos en el anterior Informe anual de esta Institución, en el hecho de que la apertura de la brecha entre las dos variables que venimos analizando (capacidad de ahorro de los particulares y precio de la vivienda) no sólo tiene efectos negativos a la hora de garantizar el acceso de los ciudadanos a una vivienda digna, sino que también dificulta el mantenimiento del derecho a quienes, en épocas anteriores de mayor estabilidad y crecimiento económico, habían logrado acceder a ella.

Como señalamos en su momento, no se trata ya sólo de que el acceso a la vivienda sea cada día más difícil, sino de que muchas personas y familias que habían logrado adquirir una, vean ahora como la situación de endeudamiento que padecen (normalmente derivada del esfuerzo que hicieron para adquirir precisamente la vivienda que disfrutaban) les conduce a la pérdida de la misma.

Es preciso, por ello, insistir nuevamente en la idea que manifestamos ya en nuestros anteriores Informes anuales. La unión de los procesos expuestos anteriormente genera una dinámica preocupante: quienes no tienen vivienda siguen teniendo muy difícil acceder a ella y, quienes sí la tenían, cada vez es más frecuente que vean peligrar su derecho o que, directamente, lo pierdan como consecuencia de la tramitación de procedimientos de desahucio o de ejecución hipotecaria.

En otro orden de cuestiones, reviste especial interés destacar que el año 2014 ha sido la primera anualidad completa de vigencia del Real Decreto 233/2013, de 5 de abril, que constituye el marco normativo por el que se regula el ‘Plan Estatal de fomento del alquiler de viviendas, la rehabilitación edificatoria y la regeneración y renovación urbanas, 2013-2016’. Como sabemos, dicho Plan Estatal ha supuesto un giro esencial en las políticas de acceso a la vivienda, al haber optado por la adopción de una estrategia de intervención basada esencialmente en dos puntos: el fomento del alquiler y el fomento de las actuaciones de rehabilitación y regeneración urbana.

Al respecto de este cambio de paradigma es muy expresiva la propia exposición de motivos del Plan Estatal, cuando señala que:

“la realidad económica, financiera y social hoy imperante en España, aconseja un cambio de modelo que equilibre ambas formas de acceso a la vivienda y que, a su vez, propicie la movilidad que reclama la necesaria reactivación del mercado laboral. Un cambio de modelo que busque el equilibrio entre la fuerte expansión promotora de los últimos años y el insuficiente mantenimiento y conservación del parque inmobiliario ya construido, no sólo porque constituye un pilar fundamental para garantizar la calidad de vida y el disfrute de un medio urbano adecuado por parte de todos los ciudadanos, sino porque además, ofrece un amplio marco para la reactivación del sector de la construcción, la generación de empleo y el ahorro y la eficiencia energética, en consonancia con las exigencias derivadas de las directivas europeas en la materia. Todo ello en un marco de

estabilización presupuestaria que obliga a rentabilizar al máximo los escasos recursos disponibles.

En este sentido, y en relación con la vivienda pública, los objetivos del Plan dejan de centrarse en la construcción de vivienda nueva y la potenciación de la modalidad de uso de la vivienda en régimen de propiedad, para optar por un modelo que tienda a adaptar el sistema de ayudas a las necesidades sociales actuales y a la escasez de recursos disponibles, concentrándolas en dos ejes (el fomento del alquiler y el fomento de la rehabilitación y regeneración y renovación urbanas)”

Centrándonos ya en el análisis de las políticas públicas que el estudio de las reclamaciones presentadas por la ciudadanía valenciana nos ha deparado, es preciso constatar que la situación descrita hasta el momento viene redundando, lógicamente, en un aumento considerable de la demanda de vivienda de promoción pública que la oferta es incapaz, de momento, de atender. Desde la experiencia diaria de nuestra Institución, se constata a través de la tramitación de los expedientes de queja que son muchas las personas que, habiendo solicitado una vivienda de protección pública y reuniendo los requisitos exigidos por la normativa aplicable para disfrutar de la misma, deben esperar un largo periodo de tiempo para poder acceder a una de estas viviendas, siendo muchos los que todavía ni tan siquiera han podido hacerlo, a pesar de los varios años que llevan solicitándolo.

A esta situación de incremento de la demanda, deben añadirse los tradicionales problemas de falta de publicidad y transparencia que rigen los procesos de adjudicación de este tipo de viviendas.

Como en ejercicios anteriores, la tramitación de los expedientes de queja ha vuelto a poner de manifiesto las denuncias que los ciudadanos que se encuentran esperando la adjudicación de una vivienda pública, realizan sobre la existencia de viviendas vacías en el municipio en el que residen y, con ello, las dificultades que las Administraciones públicas con competencias en la materia, dada la situación de restricción presupuestaria a la que se encuentran sometidas, encuentran para acondicionar las viviendas que han sido desalojadas y que deben ser reparadas antes de proceder a su entrega a un nuevo beneficiario. Estas dificultades se encuentran en la base de la percepción que los ciudadanos nos manifiestan e inciden negativamente en el número de viviendas que la Administración pública tiene a su alcance para satisfacer una demanda que, como venimos señalando, es cada vez mayor.

En otro orden de cuestiones, durante el ejercicio de 2014, el estudio de los expedientes de queja tramitados en materia de vivienda han continuado poniendo de manifiesto el retraso que viene produciéndose en el abono de las distintas ayudas económicas reconocidas a los particulares en este ámbito, creadas y concedidas –debemos recordarlo- con la finalidad de facilitar el acceso de los ciudadanos y ciudadanas a una vivienda digna.

En este sentido, también durante esta anualidad, han sido muy numerosos los escritos de las personas que acuden a nuestra Institución reclamando el abono de los diferentes tipos de ayuda que, en diversos conceptos, le fueron reconocidas, ya sea el caso de la renta básica de emancipación, de las ayudas de cheque-acceso a la vivienda, de las ayudas al alquiler, tanto al inquilino como al propietario, o de las ayudas de

rehabilitación de viviendas, entre otras. Son, todos estos, expedientes complicados y complejos, que en la mayoría de las ocasiones terminan con un reconocimiento de la deuda en favor del promotor del expediente, pero con una correlativa declaración de imposibilidad de abono efectivo, debido a la ausencia de crédito presupuestario suficiente.

A la vista de la situación descrita, y que hemos tratado de exponer brevemente en los párrafos anteriores, desde el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se ha venido solicitando a las Administraciones con competencias en la materia, que incrementen sus esfuerzos en materia de políticas públicas de vivienda, dada la mayor necesidad que los ciudadanos presentan, en un escenario de crisis económica, para lograr el efectivo disfrute de este derecho. De manera especial, estas reflexiones se han extremado a la hora de recomendar actuaciones decididas y efectivas para garantizar el derecho en el caso de familias y personas con menores recursos económicos, así como para lograr la integración de los inmigrantes y de los colectivos especialmente necesitados.

4.9. Derecho a un medio ambiente adecuado

En materia medioambiental, durante el año 2014, el problema que más se ha suscitado en las quejas presentadas en esta Institución es, como en años anteriores, el relativo a la contaminación acústica, ya sea la producida por establecimientos con o sin ambientación musical, en el interior y en el exterior de los mismos, así como otras fuentes de contaminación acústica menos frecuentes, reproduciéndose las problemáticas habituales.

La abundante jurisprudencia existente en esta materia permite conectar la indemnidad frente al ruido con derechos constitucionales del máximo rango de protección, como son los derechos a la inviolabilidad del domicilio, a la salud, a una vivienda digna, o a un medio ambiente adecuado.

Así, en las recomendaciones emitidas por esta Institución a lo largo de 2014 se insiste en la necesidad de aplicar con el máximo rigor las normas que regulan la licencia ambiental, tanto en lo que respecta a la exigencia de su tenencia para la apertura de cualquier establecimiento público, como respecto a las potestades de inspección y sanción en el caso de incumplimiento de los requisitos o condiciones exigidos, o de la inadecuación sobrevenida de determinadas instalaciones o actividades.

Otro tipo de fuentes de contaminación acústica son los casales falleros, locales festeros, verbenas, celebraciones, y otro tipo de eventos que se celebran al aire libre, además de los comportamientos incívicos entre vecinos o los ruidos procedentes de actividades comerciales o industriales.

En todos los casos se ha instado a las Administraciones competentes a adoptar las medidas necesarias, tanto de carácter preventivo como sancionador, a fin de minimizar o evitar las molestias que se producen.

La Ley 7/2002, de 3 de Diciembre, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica, establece mecanismos como son la planificación acústica o la

posibilidad de declarar Zonas Acústicamente Saturadas, que no siempre se utilizan por parte de los municipios, como tampoco suelen aplicarse las medidas cautelares y las de tipo sancionador, por lo que en las recomendaciones emitidas por esta Institución se insiste en la necesidad de desarrollar al máximo todas las posibilidades previstas en la norma.

Otra problemática abordada por las quejas presentadas durante 2014 en materia de medio ambiente es la contaminación atmosférica, en la que la confluencia de competencias estatales, autonómicas y locales, y la interpretación de las normas por éstas, ha provocado, en el caso concreto que se trata en las quejas presentadas en esta materia, indefensión en los ciudadanos afectados.

En 2014 también se han recibido quejas procedentes de asociaciones y colectivos en defensa del medio ambiente, y de ciudadanos particulares, al no haber obtenido respuesta a sus peticiones de información o por haber obtenido información insuficiente o incompleta.

La Ley 27/2006, de 18 de Julio, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, viene a establecer que para hacer efectivo el derecho a un medio ambiente adecuado, todas las personas tienen una serie de derechos en sus relaciones con las autoridades públicas, entre los que se encuentran el acceso a la información ambiental, que tiene una doble dimensión, activa y pasiva. En la primera vertiente, se obliga a las Administraciones Públicas a informar a los ciudadanos sobre los derechos que le reconoce la Ley y a ayudarles en su búsqueda de información, ampliándose considerablemente el tipo de información objeto de difusión.

En la segunda vertiente, se establece que la obligación de suministrar la información no deriva del ejercicio de una competencia sustantiva, sino del hecho de que la información solicitada obre en poder de la autoridad a la que se ha dirigido la solicitud, reduciéndose los plazos de contestación a un mes, que sólo podrá ampliarse cuando el volumen y la complejidad de la información lo justifiquen. Se regulan en la Ley las excepciones a la obligación de facilitar la información ambiental, y la autoridad pública deberá ponderar en cada caso los intereses públicos en juego y justificar la negativa a suministrar la información solicitada, debiendo interpretarse los motivos de de excepción de manera restrictiva.

Junto al derecho de acceso a la información ambiental, la Ley 27/2006 regula otros derechos en relación con la participación pública en planes, programas, proyectos y disposiciones de carácter general relacionados con el medio ambiente; en relación con el acceso a la justicia y a la tutela administrativa, así como cualquier otro que reconozca la Constitución y las Leyes.

4.10. Derechos lingüísticos

En este capítulo inicial se pretende dar cumplimiento al mandato recogido en el artículo 32 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de “dar cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertad en la Comunidad Valenciana a que esta Ley se refiere” a fin de valorar el estado de protección de los derechos a partir del análisis que en materia de cooficialidad

lingüística, los valencianos/as han sometido a la consideración de esta Institución, y, en concreto, sobre el grado de respeto de la Administración Pública Valenciana referido a los derechos lingüísticos recogidos a los ciudadanos.

La Constitución Española resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural, que habrá de ser objeto de especial protección y, señala, en su artículo 3 que el castellano es la lengua oficial del Estado y que el resto de las lenguas españolas serán también oficiales en las Comunidades Autónomas, de conformidad con sus respectivos Estatutos de Autonomía.

Y, en conexión con lo dispuesto en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, se encomienda a la Generalitat garantizar el uso normal y oficial tanto del castellano como del valenciano, por lo que le instaurará un régimen que impone a los poderes públicos, tanto autonómicos como locales, la obligación de conocer y usar las dos lenguas cooficiales, sin que, en ningún caso, pueda prevalecer una sobre la otra.

En este sentido, debemos significar que la cooficialidad lingüística instaurada por la Constitución que reconoce como lengua oficial de una determinada Comunidad Autónoma, modificó sustancialmente el uso tanto privado como oficial de las diversas lenguas en el territorio del Estado español; y es por eso que las Comunidades Autónomas con idioma oficial propio han legislado sobre la materia, mediante las denominadas leyes de normalización lingüística, con la finalidad de fomentar el uso oficial del valenciano, de manera que alcance cuotas semejantes a aquellas que corresponden al castellano, lengua oficial en todo el territorio español, como ha quedado dicho.

La persecución de estos legítimos objetivos, reconocidos en las legislaciones autonómicas bajo el amparo otorgado por la CE, no puede, sin embargo, desconocer, y de hecho no lo desconoce, que el artículo 14 de la CE establece el principio de igualdad con interdicción de toda forma de discriminación por motivos de lengua, y la declaración del artículo 3 del Texto constitucional establece expresamente el derecho a usar el valenciano.

En este sentido, la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano (Ley 4/1983, de 23 de noviembre) dictada en desarrollo del mandato estatutario contenido en el artículo 6, establece en su artículo 2 que el valenciano es la lengua oficial de la Generalitat y de la Administración Pública Valenciana, como también de la local y de todas las Corporaciones e Instituciones Públicas que de ella dependan.

De conformidad con cuanto antecede no hay duda alguna sobre la obligación de la Administración Pública Valenciana, tanto autonómica como local de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o medios de comunicación con las personas y facilitar las relaciones mutuas a través de la efectiva y real implantación de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas; cooficialidad que ha de quedar patente en todas las manifestaciones públicas a fin de desterrar cualquier forma de discriminación por motivos de lengua.

El Síndic de Greuges comprende los esfuerzos de la Administración Pública Valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente instaurado

por la CE y el Estatuto de Autonomía, y comprende también las dificultades presupuestarias de las Administraciones, pero no es de recibo y es preciso hacer una llamada de atención sobre el hecho de que la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano está vigente desde hace más de 30 años y ya en su Título tercero reconoce el derecho de los ciudadanos a utilizar tanto el castellano como el valenciano.

Asimismo, la Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, en sus Disposiciones Transitorias establece un término de 3 años para que las distintas áreas de la Administración Valenciana lleven a término sus disposiciones, (término superado en exceso si tenemos en cuenta que la citada Ley entró en vigor en 1983), para adaptar sus estructuras a la cooficialidad lingüística, y hemos constatado que algunas Administraciones, generalmente, locales, pese al tiempo transcurrido, no han puesto en marcha actuación alguna para lograr el objetivo de que el valenciano esté presente en todas las actuaciones oficiales y que, en ocasiones, los propios Reglamentos municipales para la normalización lingüística, no se cumplen, excusándose en la limitación de recursos económicos de los Ayuntamientos y en la necesidad de racionalizarlos.

En consecuencia, y aunque las quejas en materia lingüística formuladas ante el Síndic de Greuges no son significativas, esta Institución, al igual que en años anteriores, y como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos/as viene instando, a la Administración Autonómica, Local, y a las Corporaciones e Instituciones que de ella dependen para que revisen sus estructuras y las adapten a la cooficialidad lingüística vigente, así como los contenidos de sus páginas web oficiales de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de nuestra Comunidad tarea que los ciudadanos exigen y que, en ocasiones no pueden ser llevadas a cabo por los pequeños Ayuntamientos debido al elevado coste que tiene la configuración de páginas webs bilingües, y que es preterida ante necesidades de urgente atención como servicios sociales, educación, menores, mujeres, ancianos o a la realización de infraestructuras básicas, etc.

A lo largo del presente año, también algunos ciudadanos han requerido al Síndic de Greuges apelando a su derecho a ser atendidos en los servicios públicos en valenciano, ya que la integración lingüística de las dos lenguas oficiales comporta la obligación, para los poderes públicos de facilitar los instrumentos necesarios para que así sea, y, por tanto, la obligación de que los funcionarios con atención directa al público tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado o para que las comunicaciones dirigidas a los ciudadanos, la publicidad institucional, etc., se realice en la lengua cooficial elegida por aquellos o, en el caso de campañas publicitarias oficiales, boletines municipales y rotulación viaria, contemplen el valenciano.

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES

El art. 9.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora de esta Institución, reconoce la potestad de iniciar investigaciones de oficio, esto es, sin necesidad de que se presente alguna queja o reclamación por parte de la ciudadanía, con el objeto de comprobar si los derechos y libertades de la ciudadanía pueden haber sido vulnerados, colectiva o individualmente, como consecuencia de actuaciones u omisiones de la Administración autonómica y local.

A.1) Iniciadas en 2014

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución en 2014:

Queja de oficio nº 1/2014 (expediente nº 1400563), sobre supresión de unidades en la enseñanza en lengua valenciana.

La posibilidad de que el curso 2014/2015 fueran suprimidas 187 unidades de Educación Infantil, tanto en valenciano como en castellano en la Enseñanza pública en la Comunidad Valenciana y no aumentar 8 unidades en la enseñanza privado-concertada según se desprendía de la propuesta de arreglo escolar, y 111 de ellas, es decir, el 59% de la denominada línea en valenciano y según también del informe elaborado al efecto por Escola Valenciana y hecho público en enero de 2014 sobre el posible recorte de la enseñanza en valenciano en 6 centros sostenidos con fondos públicos, determinó acceder a la petición de D^a Marina Albiol Guzman, diputada autonómica de Esquerra Unida del País Valenciano (EUPV) e incoar de oficio una investigación a fin de conocer de primera mano sí las afirmaciones realizadas por Escola Valenciana en su informe

supondría la desaparición en algunas poblaciones valenciano-parlantes de escuela pública en valenciano e impidiendo la normalización de nuestra lengua.

La investigación se dirigió a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que, sustancialmente en el primer informe remitido a esta Institución daba cuenta de que la planificación educativa consigue cada curso escolar y para cada uno de los municipios de la Comunidad Valenciana que la oferta de puestos escolares sea superior a la demanda de escolarización, teniendo en cuenta las modalidades lingüísticas y la optimización de todos los recursos, entre ellos, las infraestructuras disponibles para la impartición de cada una de las enseñanzas.

No obstante, y para mejor proveer, interesamos de la Administración Educativa una ampliación de su dictamen inicial y que hiciera extensivo su informe a concretar las unidades previstas para suprimir la línea de valenciano en los centros escolares citados, así como el número total de unidades de dicha línea (serían suprimidas en centros ubicados en territorios de predominio lingüístico valenciano).

La tramitación de la queja de referencia continúa abierta a fecha de redactar el presente Informe anual a Les Corts.

Queja de oficio nº 2/2014 (expediente nº 1401857), sobre deficientes instalaciones docentes.

Esta Institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de la precaria situación de un CEIP alicantino, al no reunir los requisitos mínimamente exigibles por la legislación vigente para impartir docencia, debido, al parecer a las condiciones de insalubridad e inseguridad del centro, ya que los alumnos carecen de instalaciones propias al estar ubicados en las de IES, por lo que los alumnos de 4 años se veían obligados a utilizar los sanitarios de los alumnos de ESO y Bachillerato al no estar los espacios de dichos niveles educativos delimitados.

De conformidad con cuanto ha quedado relacionado se determinó la incoación, de oficio de la queja arriba referenciada trasladándose una comisión de esta Institución a las instalaciones del centro, encabezada por D. Carlos Morenilla Jiménez, adjunto 2º al Síndic de Greuges, dirigiendo también oficio a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte a fin de conocer las previsiones existentes para desbloquear la situación.

El nucleo central de la queja venía determinado por la no construcción de un nuevo centro para el alumnado de la zona centro que, posiblemente por razones económicas y falta de liquidez de la Hacienda Autónoma, no se había llevado a término, por lo que los alumnos de Educación Infantil y Primaria fueron ubicados en el edificio, cuyo titular es la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, destinado al alumnado de ESO y Bachillerato.

Asimismo se consideró importante para mejor comprensión de la problemática del alumnado, poner de manifiesto al AMPA, las actuaciones realizadas por esta Institución y con el objetivo de que formularan las alegaciones que tuvieran por convenientes, como así hicieron y estando pendiente de Resolución la queja en cuestión.

Queja de oficio nº 3/2014 (expediente nº 1407970), sobre derrumbe del techo de un CEIP.

Con la finalidad de conocer de primera mano la situación real del centro escolar, se propuso, la incoación de oficio de una queja dirigida a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y también al Ayuntamiento de Valencia, para en última instancia, verificar la realidad de las informaciones obtenidas por los medios de comunicación, y, en su caso, las medidas adoptadas por la Administración educativa.

Tras la caída de una de las placas de escayola que formaban parte del falso techo del CEIP objeto de la queja, el Ayuntamiento de Valencia realizó una inspección y recolocación de todas las placas del falso techo del centro que, con anterioridad habían sido manipulados inadecuadamente colgando objetos del techo.

La Conselleria de Educación por su parte, incluyó en el Plan de Revisión de infraestructuras Educativas (PRIE), fase II, la actuación en el colegio a fin de eliminar el falso techo de placas del mismo tipo en todo el centro, autorizándose en virtud de contrato de obra menor con una empresa por importe de 18.953,15€, IVA incluido.

La causa que originó el desprendimiento y según los técnicos intervinientes, fue una deficiente adherencia inicial, agravada por vibraciones puntuales y cambios de humedad.

Asimismo, como medida de protección de la Comunidad Educativa que permitiera evitar riesgos, se comprobó la situación del material ignífugo de los forjados, revisándose todas las instalaciones, retirándose parte de ese material ignífugo que pudiera ser susceptible de desprenderse (actuación realizada por el Ayuntamiento de Valencia durante el periodo vacacional de Pascua).

Y, durante la primera semana lectiva, tras las vacaciones de Pascua, comenzó la obra de reposición del falso techo, colocándose una malla de protección para absorber en su caso, posibles desprendimientos y procediéndose a reponer en la parte inferior el falso techo retirado en la actuación anterior, de material más ligero, en planta baja y primera.

Las obras se acometieron de tres en tres aulas, ubicando a los alumnos en otros espacios del centro, para no interrumpir así la vida escolar diaria del colegio.

Para dicha finalidad se adjudicó un contrato de obra menor por un importe de 54.668,41€, IVA incluido.

La conclusión y certificación de las obras arriba relacionadas determinó el cierre y archivo del expediente abierto al efecto.

Queja de oficio nº 4/2014 (expediente nº 1408093), sobre el deficiente estado de conservación del Castillo de Santa Bárbara (Alicante), declarado bien de interés cultural.

Según diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación, el Castillo de Santa Bárbara de Alicante, declarado como bien de interés cultural, se encuentra en un deficiente estado de conservación: la Sala Larga está cerrada por un problema de

desprendimientos que sufre el techo; la rampa de acceso a la cafetería para las personas discapacitadas se encuentra averiada desde hace más de tres meses; las continuas averías de la maquina expendedora de tiques del ascensor; más de una docena de papeleras del Castillo están rotas o fuera de su soporte.

A la vista del informe remitido a esta Institución por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, acordamos el cierre de la investigación, solicitando a dicha Corporación Local que nos mantuviera informados sobre las medidas que siga adoptando para mejorar el estado de conservación y el correcto funcionamiento de todas las instalaciones del Castillo de Santa Bárbara.

Queja de oficio nº 5/2014 (expediente nº 1408094), sobre la bonificación a las viviendas sociales en el Impuesto sobre Bienes Inmueble.

Se tuvo conocimiento, a través de la queja interpuesta por un ciudadano, así como de los medios de comunicación, que la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat (EIGE), les estaba repercutiendo a sus inquilinos el pago del Impuesto sobre Bienes Inmuebles (en adelante, IBI) de las viviendas sociales, y del mismo modo, EIGE no lo abonaba en sus viviendas que estuviesen desocupadas. Acordamos la apertura de la queja de oficio nº 1318035, en la que emitimos unas recomendaciones que no fueron aceptadas por la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente. Estas recomendaciones se transcriben más adelante, en el apartado correspondiente a las quejas de oficio incoadas el año pasado.

La citada Conselleria nos comunicó lo siguiente:

“(…) la normativa de viviendas de promoción pública en vigor, en cuanto al régimen de uso, conservación, aprovechamiento y cesión de las citadas viviendas se encuentra recogida en el Título III del Derecho 75/2007, de 18 de mayo, del Consell por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas de Protección Pública, declarado expresamente en vigor por la Disposición Derogatoria única del Decreto 90/2009 de 26 de junio por el que se aprueba el Reglamento de Viviendas de Promoción Pública.

En el párrafo 3º del artículo 165 del mencionado Decreto se recoge que “Serán de cuenta de los arrendatarios los gastos necesarios para el mantenimiento de la vivienda, así como el coste de los servicios y suministros, tanto del inmueble donde se ubique, como de la vivienda, y el importe de todos los tributos que graven las mismas, en particular el Impuesto sobre Bienes Inmuebles, la tasa de basuras, las cuotas para el soterramiento y los gastos comunes de las Juntas de Administración”.

En el artículo 74 del Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, se recogen las llamadas bonificaciones potestativas. Estas bonificaciones se aplican de forma potestativa por los ayuntamientos, dentro del principio de autonomía de las Corporaciones Locales.

Dentro de ese principio de autonomía de las Corporaciones Locales, corresponde a cada Ayuntamiento valorar las posibilidades de aplicar algún tipo de bonificación en el IBI de las viviendas que constituyen el patrimonio

de promoción pública de la Generalitat, cuya gestión y administración corresponde a la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat.

No obstante y en caso de encontrar obstáculos para la concesión de bonificaciones en aplicación de la actual normativa, podría proponerse la modificación legislativa oportuna al objeto de clarificar y especificar este tipo de bonificación, en el sentido más adecuado a los intereses sociales que se pretenden defender.

En fecha 21 de noviembre de 2013, se firmó un convenio entre la Federación Valenciana de Municipios y Provincias y la Entidad de Infraestructuras de la Generalitat, en relación al plazo de recaudación del IBI y cualesquiera otros tributos que graven las viviendas de promoción pública de la Generalitat (...) Las Entidades Locales que ratifiquen el citado convenio, deberán aprobar / modificar las ordenanzas fiscales reguladoras del IBI y cualesquiera otros tributos que graven las viviendas de promoción pública titularidad de la Generalitat, a fin de establecer en las mismas el plazo para el cobro de los mismos (...)

De este informe se desprende que cualquier Ayuntamiento puede mitigar las cargas impositivas a estas viviendas públicas y sociales aplicando una bonificación del 95 %, ya que independientemente que se fraccione el pago del IBI y cualquier otro tributo que graven las viviendas de promoción pública titularidad de la Generalitat, siguen teniendo la misma carga impositiva a lo largo del ejercicio, no quedando solucionado el problema planteado, que es reducir la carga impositiva que tienen las familias que acceden a una vivienda social como consecuencia de las dificultades económicas que padecen las familias, ya que en muchos casos, todos los miembros de la unidad familiar se encuentran desempleados.

En consecuencia, se acordó la apertura de una investigación de oficio, solicitando informe a la Federación Valenciana de Municipios y Provincias en este sentido:

“Si los distintos Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana, van a realizar alguna actuación en relación con la aplicación de la bonificación del 95% de la cuota íntegra del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, establecida en el artículo 74.2 quarter, el cual fue aprobado en diciembre de 2012 por el Gobierno, que introdujo cambios en los tributos locales, modificando el Real Decreto Legislativo 2/2004, de 5 de marzo, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en cuanto al cobro del Impuesto sobre Bienes Inmuebles de las viviendas públicas titularidad de la Generalitat Valenciana”.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de esta investigación de oficio.

Queja de oficio nº 6/2014 (expediente nº 1408231), sobre la atención a menores en comedores escolares durante la época estival.

En la Comunidad Valenciana se han detectado situaciones de riesgo de pobreza y exclusión social, que, entre otras consecuencias, pueden afectar a la alimentación que reciben los niños y niñas, denunciándose que para muchos de ellos, la comida que reciben en los centros escolares, es la única comida diaria que toman en condiciones.

Las becas escolares concedidas por la Conselleria de Educación cubren el periodo octubre a mayo, dejando sin cobertura de comedor escolar a niños/as que se encuentran en situación de pobreza, situándolos en un verdadero riesgo de malnutrición, con los efectos que ello podría tener en su desarrollo físico, psicológico, rendimiento académico, etc.

Algunas iniciativas promovidas por colectivos de docentes, padres, sanitarios, ONGs, han visibilizado el problema y han provocado actuaciones de algunas Entidades locales y de la propia Conselleria de Bienestar Social.

Actuaciones llevadas a cabo desde el Sindic de Greuges:

La situación de pobreza por la que pasan muchas familias en la Comunidad Valenciana tuvo como reflejo más evidente la precariedad alimentaria que afecta a muchos niños y niñas de nuestra Comunidad. Durante el curso escolar, la precariedad alimentaria de estos/as niños/as se ha ido paliando por su asistencia a los comedores de sus centros escolares. Muchos/as de estos/as niños/as son preceptores de becas de comedor.

Las becas de comedor concedidas por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y convocadas para el curso académico 2013-14 por Resolución de 20 de junio de 2013, tienen por beneficiarios directos alumnado de centro educativo beneficiario de ruta de transporte escolar, alumnado de centros específicos de Educación especial y aulas específicas de educación especial en centros ordinarios de titularidad de la Generalitat y privados concertados, así como a alumnado que tuviera condición de huérfano absoluto, hijos e hijas de víctimas de violencia de género y víctimas de terrorismo.

En cuanto a los beneficiarios de la ayuda asistencial de comedor escolar que requieren de baremación previa se tiene en cuenta para su concesión, tanto el nivel de renta como circunstancias socio económicas (alumnado de centros CAES, desempleo, refugiados políticos, familia monoparental, toxicomanías, familias numerosas, discapacidad de alumnos/as, etc.).

En definitiva, los/as niños/as beneficiarios/as de becas de comedor escolar pertenecen a familias que debido, en muchas ocasiones, a la situación de prolongada crisis económica, se encuentran en situación de riesgo de pobreza y exclusión, requiriendo de ayuda de los poderes públicos para poder cumplir con sus obligaciones como madres y padres.

Es evidente que el abordaje de esta situación no puede limitarse a acciones puntuales y debe ser sometida a un análisis integral de sus causas y, por tanto, las respuestas a adoptar deben ser igualmente de carácter integral y no estigmatizadoras.

Pero no es menos cierto, que la situación está afectando a la cobertura de necesidades básicas, en este caso, la alimentación de niños/as de educación infantil, primaria y ESO y que, por tanto, requiere de acciones puntuales e inmediatas.

Las consecuencias de una deficiente nutrición de los/as niños/as en estas edades, afecta a su desarrollo físico, psicológico y en el propio rendimiento escolar y la no solución

del problema vulneraría claramente el derecho de todo niño/a a que los poderes públicos aseguren la protección y cuidado necesario para su bienestar y desarrollo.

Por todo ello, y como medida de carácter excepcional y urgente, se instó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte a que, de oficio, procediera a ampliar la duración de las becas de comedor concedidas en el curso académico 2013-14 a los/as alumnos/as de la Comunitat Valenciana, dando cobertura al periodo comprendido entre los meses de junio a septiembre (ambos inclusive) de 2014.

Todo ello sin menoscabo de que fueran adoptadas las necesarias medidas de coordinación con la Conselleria de Bienestar Social y Entidades locales con competencia en la resolución del problema.

Para conocer las medidas que pudieran adoptarse para paliar este gravísimo problema, se solicitó información a las siguientes Administraciones: Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, Conselleria de Bienestar Social, Diputaciones de Castellón, Valencia y Alicante, Federación Valenciana de Municipios y provincias (solicitando información sobre actuaciones adoptadas desde los distintos Ayuntamientos).

De igual forma, se solicitó a la Conselleria de Sanidad que informara sobre posibles problemas de salud de la población infantil valenciana, vinculados a su deficitaria o inadecuada alimentación.

Respuestas de las distintas Administraciones:

La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, nos informó del número de alumnos beneficiarios de las becas de comedor así como de otras subvenciones asignadas a centros docentes para el funcionamiento del servicio de comedor, pero no atendió el requerimiento del Sindic de Greuges de ampliar la duración de las becas al periodo estival, toda vez que el servicio de comedor se inserta en el ámbito educativo y por tanto al tiempo que los/as niños/as pasan en el centro.

La Conselleria de Bienestar Social, informó de la publicación en el DOCV de 18 de junio de 2014, de la orden 14/2014, de 16 de junio, por la que se regulan y convocan ayudas para el desarrollo del programa de atención a necesidades e inclusión social de menores y sus familias en el periodo estival para el año 2014.

Esta orden tiene por objeto financiar programas presentados por Ayuntamientos para la atención a menores en situación de privación material, mediante la oferta de actividades en periodo estival y cobertura de necesidades de alimentación. Esta iniciativa se incluye en las previstas por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad dentro del programa de “Lucha contra la pobreza infantil para la atención a familias en situaciones de privación material severa con menores a su cargo”. La dotación de la línea presupuestaria fue de 1.200.000 euros en 2014 (1.700.000 euros en 2015).

La Federación Valenciana de Municipios y Provincias indica que no dispone de ninguna información que pueda dar respuesta a la solicitada por el Sindic de Greuges y nos dirige a la publicación, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, de la Orden de ayudas indicada en el apartado anterior.

La Diputación Provincial de Valencia nos informa de que en el año 2009 creó el Observatorio Social para el seguimiento de las necesidades de la población de las Corporaciones Locales y la realización de programas para paliar los efectos del desempleo. De los datos obtenidos por el citado Observatorio:

“se podía concluir que la falta de ingresos en los hogares por la profundidad de la crisis llevaba a que muchas familias no puedan comprar productos de alimentación básicos como carne, pescado y fruta para alimentar a los más pequeños”.

Para paliar esta situación, la Diputación de Valencia ha aumentado la dotación presupuestaria en los programas de emergencia destinados a los Servicios Sociales generales gestionados por Ayuntamientos que tienen convenio con la Diputación de Valencia (187 municipios). El presupuesto asignado a programas de emergencia ha pasado de 580.877 euros en 2009 a 825.647 euros en 2014.

Además de esta medida, la Diputación de Valencia ha suscrito convenios con empresas del ramo de alimentación para recogida y reparto de alimentos a través de ayuntamientos y organizaciones sin ánimo de lucro, así como subvenciones singulares a entidades sin ánimo de lucro (Cáritas, Cruz Roja, Banco de Alimentos, Asociación valenciana de la Caridad, etc.) para paliar la pobreza infantil y su repercusión en la alimentación de los niños.

En 2013, la Diputación de Valencia, puso en funcionamiento el programa provincial de asistencia nutricional para menores escolarizados en educación infantil y primaria en 2013, que consistía en ofrecer a los menores durante los meses de julio, agosto y septiembre, un servicio de comedor, con unos menús adecuados a su edad. La consignación presupuestaria ascendió a 500.000 euros y se adhirieron al mismo 91 ayuntamientos y siendo beneficiarios 3.155 menores.

En 2014, el programa provincial de asistencia nutricional se lleva a cabo en coordinación con la Conselleria de Bienestar Social, atendiendo la Diputación a los municipios de menos de 20.000 habitantes. La consignación presupuestaria se ha mantenido en 500.000 euros.

La Diputación Provincial de Alicante informa de sus convocatorias anuales para el Plan de Ayudas económicas a los Servicios Sociales de atención primaria dependientes de Ayuntamientos y mancomunidades. En 2014 se incrementó la línea presupuestaria pasando de 900.000 euros en 2013 a 1.140.000 euros en 2014, ampliando el acceso a estas ayudas a los Ayuntamientos de hasta 100.000 habitantes. Además se han convocado las Bases para actividades de promoción Social a desarrollar en ayuntamiento, cuya cuantía es de 200.000 euros.

La subvención de la Diputación no tiene una finalidad prescrita sino que deja a los entes locales la libertad para decidir a que programa o actividad lo va a destinar. Entiende, no obstante la Diputación, que la intervención no debe hacerse exclusivamente hacia el menor sino sobre la unidad familiar independientemente de que tenga menores a su cargo.

Por último, la Diputación informa sobre convenios suscritos con Cruz Roja para atención a las necesidades y promoción social en los municipios por un importe de

100.000 euros y un acuerdo con el Banco de Alimentos por importe de 16.000 euros en la ciudad de Alicante.

La Diputación de Castellón, informa que desde 2011, vienen articulándose diversas actuaciones institucionales en materia de emergencia alimentaria fundamentalmente canalizadas hacia la Asociación Banco de Alimentos de Castellón.

Además, se han suscrito convenios para la atención a necesidades alimentarias de la población provincial en situación de vulnerabilidad con:

- Cofradías de Pescadores de la provincia de Castellón de la pesca excedente en lonja a favor de entidades prestadoras de servicios sociales.
- Donación, por los Ayuntamientos, de productos cárnicos procedentes de festejos taurinos, a favor de la Asociación Banco de Alimentos de Castellón.
- Donación por la Asociación Profesional de exportadores de frutos de la provincia de Castellón, de productos cítricos a favor de la Asociación Banco de Alimentos de Castellón.
- Programa de Emergencia alimentaria “Tu solidaridad es su alimento” articulado a favor de la Asociación del banco de Alimentos de Castellón, en colaboración con Ayuntamientos de municipios con población superior a 20.000 habitantes.
- Colaboración institucional con la Asociación Banco de Alimentos de Castellón (subvenciones económicas, cesión de locales municipales, etc). En anteriores ejercicios económicos la corporación provincial ha sufragado la adquisición e instalación en la sede provincial de la Asociación banco de Alimentos de Castellón, del equipamiento necesarios para refrigeración y congelación de productos alimenticios perecederos.

Todas estas medidas han permitido, según los datos de la propia Diputación provincial de Castellón, atender a un número aproximado de 17.500 menores y han podido acceder los 135 municipios de la provincia.

Por iniciativa de la Diputación Provincial de Castellón se impulsa y coordina la Red provincial de Innovación y Calidad Social que integra a 111 municipios de la provincia de Castellón, además de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, el OACSE de Benicarló y la propia Conselleria de Bienestar Social. Esta red tiene constituida distintas Comisiones de Trabajo que actúan como “verdaderos observatorios permanentes de las necesidades sociales detectadas por los equipos de servicios sociales de base, entre otras actuaciones.”

Se destaca por la Diputación Provincial de Castellón, la coordinación establecida con el Comité Provincial de la Cruz Roja Española de Castellón, institución que, junto a la Asociación Banco de Alimentos de Castellón, asume como competencia propia la distribución de productos alimenticios procedentes del Fondo Español de Grantía Agraria (FEGA).

En relación a la pregunta realizada a la Conselleria de Sanidad, ésta nos informa de todas las actuaciones previstas en la Comunidad Valenciana dentro del programa de

Supervisión de la Salud Infantil y de las actuaciones llevadas a cabo para proteger la salud de los niños y niñas y vigilar el proceso de crecimiento y maduración a lo largo de la infancia. No obstante esta detallada información, no se aportan datos referidos a la evolución del número de casos detectados en la monitorización del crecimiento en la infancia llevado a cabo en exámenes de salud y en los que aparezcan problemas de talla y peso u otros problemas de salud que tuvieran que ver con una deficiente alimentación.

Conclusiones del Sindic de Greuges a la vista de la información recibida. Analizada la información emitida por las distintas Administraciones requeridas se puede concluir:

Por las distintas Administraciones se está produciendo un abordaje del problema desde una perspectiva de excepcionalidad.

Es necesario la elaboración de un Plan Integral de actuación sobre la situación de personas y familias en riesgo de pobreza y exclusión social, en el que se delimitarán:

- . Análisis integral de la problemática a atender.
- . Competencias que corresponden a cada una de las Administraciones Públicas, el papel de las Entidades privadas sin ánimo de lucro y los mecanismos de coordinación entre ellas.
- . Los programas actualmente en funcionamiento y la necesidad de revisión y mejora de los mismos (Programas de emergencia/Renta Garantizada de Ciudadanía, etc.).
- . La inclusión en ese Plan Integral de un programa específico destinado a la atención a familias con menores a cargo.
- . Memoria económica del Plan Integral y aportación al mismo de las distintas Administraciones implicadas.

Como consecuencia de estas conclusiones se ha decidido iniciar desde el Sindic de Greuges la elaboración de un Informe Especial sobre “La situación de las familias en riesgo de pobreza y exclusión social en la Comunitat Valenciana (Queja de oficio nº 201408587) en el que se hará especial referencia al impacto en la población infantil”. Este informe estará concluido en 2015.

Queja de oficio nº 7/2014 (expediente nº 1408259), sobre la modificación del programa de ayudas a la vivienda.

Tuvimos conocimiento de la publicación en el Diario Oficial de la Comunitat Valenciana de fecha 12 de mayo de 2014 del “Acuerdo de 2 de mayo de 2014, del Consell, por el que se autorizan modificaciones en el anexo de transferencias de capital del programa 431.10, Arquitectura y Vivienda, para la inclusión de un línea nominativa, “Ayudas a promotores de vivienda protegida en régimen de arrendamiento”, minorando la línea genérica T0304, “Plan de vivienda” por importe de 4.398.382, 80 euros”.

La aprobación y publicación de dicho acuerdo tuvo una amplia repercusión en los medios de comunicación social, por lo que se acordó la apertura de una investigación de oficio.

La Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente nos remitió un informe con las siguientes consideraciones, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones:

“(…) El acuerdo de 2 de mayo pasado del Consell tenía por finalidad establecer el cauce presupuestario requerido para la transferencia a los promotores de vivienda protegida en arrendamiento con subvenciones superiores a un millón de euros que cumplieran con los requisitos para ello, de los fondos que para estos promotores había transferido el Ministerio de Fomento a la Generalitat. Estos fondos del Ministerio de Fomento son finalistas, debiendo por tanto, según los criterios de la Intervención de la Generalitat, priorizarse su aplicación que debe destinarse a la finalidad para la que se han transferido (...) la creación de esta línea no comporta retraso alguno para la tramitación del resto de ayudas pendientes de pago, dado que como ya se ha indicado, deben aplicarse en primer lugar los fondos que con esta finalidad han sido transferidos por el Ministerio de Fomento, previamente al pago de las ayudas financiadas con fondos autonómicos, que serán tramitadas por orden de antigüedad (...)”.

Queja de oficio nº 8/2014 (expediente nº 1408302), sobre accidentes escolares.

Esta Institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación que una niña de 9 años, alumna de un colegio de Picassent, había sufrido un accidente grave al caerle encima unos cristales de un ventanal situado en la parte superior de los baños del centro escolar en el que estaba matriculada, produciéndose un profundo corte en el brazo derecho, que, al parecer, requirió diez puntos de sutura, circunstancia ésta que determinó la apertura, de oficio, de una queja para no sólo averiguar la certeza de cuanto ha quedado dicho, y del hecho de que la madre de la menor hubiera interpuesto una reclamación ante la Dirección Territorial de Educación, alertando sobre lo acontecido, para comprobar y conocer, de primera mano, la realidad de la situación estructural del centro escolar afectado.

El Ayuntamiento de la localidad valenciana donde ocurrieron los hechos informó que el referido accidente, se produjo en un habitáculo destinado a ducha y anexos, situado en el porche posterior del edificio principal recayente al patio de juegos y situado junto a los aseos para los niños y que se destina para guardar juegos y enseres de niños que se utilizan en los patios de recreo.

En la parte superior de la pared exterior de dicho recinto se sitúa un hueco corrido de ventilación constituido por tres módulos, con lamas de cristal tipo “gravent”. El módulo central, objeto del desprendimiento de una pieza vítrea, se encuentra sobre la puerta de acceso.

El accidente se produjo por la caída de una lama de cristal del módulo central de aproximadamente 70 centímetros de longitud por 10 centímetros de anchura que se sujeta al marco por pestañas metálicas laterales, la cual debió romperse como consecuencia del impacto. Dicha pieza, debió desprenderse posiblemente por el impacto de la puerta al cerrarla, por lo que el accidente no se produjo por la caída de un ventanal, sino por la caída de una lama de vidrio:

“Con respecto al estado estructural del CEIP, cabe decir que se trata de un edificio docente antiguo. De la simple observación de las dependencias, y salvo vicios ocultos que no pueden precisarse, no se apreciaron deficiencias aparentes en la estructura del edificio, si bien el edificio es ostensiblemente mejorable en lo que respecta a la posible modernización de su estado general, no por razones de falta de mantenimiento, sino por su antigüedad, pudiéndose mejorar principalmente partidas correspondientes a alicatados de zócalo de paredes, suelos, techos y materiales en general”.

Finalmente procedimos al cierre y archivo del expediente, habida cuenta la intervención de los servicios técnicos de la Conselleria de Educación y de la incoación de un expediente de responsabilidad patrimonial promovido por la madre de la menor.

Queja de oficio nº 9/2014 (expediente nº 1408302), sobre la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía.

En el Síndic de Greuges se han seguido presentado quejas promovidas por ciudadanos/as que se encuentran en situación de extrema precariedad económica, que han solicitado la prestación de la Renta Garantizada de Ciudadanía y que, la Administración autonómica, se demora en la resolución de la misma.

Las personas promotoras de las quejas consideran que cumplen con los requisitos establecidos en La Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana.

De igual forma, acreditan la carencia de recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar social y familiar, no percibiendo ingreso alguno por encontrarse en situación de desempleo y haber agotado el derecho a percibir el subsidio correspondiente. Muchas de estas personas relatan igualmente, la imposibilidad de cubrir necesidades básicas de su familia (vivienda, agua, luz, etc.) afectando especialmente a sus hijos/as (alimentación, vestido, material escolar, etc.).

La no resolución en plazo supone la vulneración del derecho reconocido a los/as ciudadanos/as de la Comunidad Valenciana a percibir la prestación económica de la Renta Garantizada de Ciudadanía; vulneración que adquiere mayor gravedad si cabe, dada la situación de precariedad económica actual por la que atraviesan algunas familias solicitantes de la citada prestación .

Actuaciones realizadas desde el Síndic de Greuges:

Por todo ello, el Síndic de Greuges procedió a la apertura de una queja de oficio con la finalidad de investigar y conocer la situación actual de la gestión del programa de Renta Garantizada de Ciudadanía por parte de la Conselleria de Bienestar Social.

A fin de documentar el expediente, se solicitó a la Conselleria de Bienestar Social el preceptivo informe en el que se requería la siguiente información:

- Solicitudes presentadas en cada una de las provincias de la Comunidad Valenciana durante los ejercicios 2011-2012, 2013 y 2014.

- Solicitudes resueltas diferenciando año y provincia, conforme al punto anterior, indicando número de resoluciones favorables y número de resoluciones desfavorables a la concesión.
- A fecha actual, número de solicitudes pendientes de resolución (con propuesta favorable) indicando el motivo, año de presentación y provincia.
- A fecha actual, número de solicitudes pendientes de renovación (con propuesta favorable) indicando el motivo, fecha en que le hubiera correspondido la renovación y provincia.
- A fecha actual, número de solicitudes pendientes de emitir propuesta indicando el motivo, año de presentación y provincia.
- Presupuesto asignado a cada una de las Direcciones Territoriales de la Conselleria de Bienestar Social para los ejercicios 2011-2012 y 2013.
- Presupuesto asignado a cada una de las Entidades colaboradoras para los ejercicios 2011, 2012 y 2013.
- Consignación presupuestaria prevista para el ejercicio 2014, tanto para las Direcciones Territoriales como para las entidades colaboradoras.

Respuesta de la Conselleria de Bienestar Social:

De los datos aportados por la Conselleria de Bienestar Social se comprueba que se han presentado 36.642 solicitudes en el año 2013 y hasta septiembre de 2014 (21.473 en 2013 y 15.169 hasta septiembre de 2014).

En la fecha indicada (30 de septiembre de 2014) había 1.574 nuevas solicitudes pendientes de resolución aunque tenían propuesta favorable para su concesión. En la misma situación se encontraban 1.729 solicitudes de renovación.

Pero resulta especialmente significativo que 11.145 solicitudes se encontraban pendientes de emitir propuesta, correspondiendo algunas de ellas (las menos) a los años 2008 y 2009 y mayoritariamente a los años 2013 y 2014.

En cuanto al presupuesto asignado, cabe destacar que, según los datos de la propia Conselleria de Bienestar Social, la dotación presupuestaria asignada a Direcciones Territoriales y a las Entidades Colaboradoras ascendió en 2013 a un total de 23.631.326,89 euros mientras que en 2014 la dotación presupuestaria para el mismo concepto ascendió a 22.063.816,32 euros.

Situación de trámite en la que se encuentra la queja.

Recibida la respuesta de la Conselleria de Bienestar Social, se ha considerado oportuno completar la información hasta el 31 de diciembre de 2014, por lo que se ha vuelto a requerir información complementaria encontrándose pendiente de recepción en esta institución.

No obstante, y aún estando a la espera de recibir la información requerida, queda claro que la Conselleria de Bienestar Social no está resolviendo en plazo los expedientes de Renta Garantizada de Ciudadanía.

Debe recordarse que la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunitat Valenciana en su artículo 2 estableció:

“La Renta Garantizada de Ciudadanía se configura como el derecho a una prestación económica gestionada por la red pública de servicios sociales, de carácter universal, vinculada al compromiso de los destinatarios de promover de modo activo su inserción socio laboral y cuya finalidad es prestar un apoyo económico que permita favorecer la inserción sociolaboral de las personas que carezcan de recursos suficientes para mantener un adecuado bienestar social y familiar, atendiendo a los principios de igualdad, solidaridad, subsidiariedad y complementariedad.”

Respecto al plazo de resolución, el artículo 25 de La Ley 9/2007 dice:

“El plazo máximo para resolver y notificar la resolución será de tres meses desde la presentación de la solicitud, debiendo entender desestimada la misma una vez transcurrido dicho plazo, sin perjuicio de la obligación de la Administración de resolver como sea procedente.”

La demora en el plazo para resolver, además de no dar respuesta a la cobertura de las necesidades básicas de una persona o familia al carecer ésta de recursos suficientes, está provocando otros problemas que están siendo objeto de presentación de quejas instadas por las personas afectadas. En el apartado que quejas promovidas a instancia de parte se hará referencia a las mismas y en concreto a asuntos de especial relevancia como:

- Resolución de la prestación con efectos desde el mes siguiente a la fecha de resolución, sin tener en cuenta el plazo de demora.
- Denegación de la prestación por inserción socio laboral cuando han transcurrido más de los tres meses legalmente establecidos para la resolución y la inserción laboral se produce con posterioridad a los mismos.
- La posible responsabilidad patrimonial en la que podría incurrir la Administración al no resolver en plazo.

Para concluir, debe destacarse que la presente queja será incluida en el Informe que actualmente se elabora en el Sindic de Greuges sobre “Familias en riesgo de pobreza y exclusión social. Especial referencia del impacto en la población infantil.”

Queja de oficio nº 10/2014 (expediente nº 1408312), sobre la situación en la que se encuentra una presunta incapaz.

El Sindic de Greuges tuvo conocimiento de la situación de necesidad social en la que se encuentra una ciudadana que vive en la calle y que ocasionalmente duerme en el albergue de Alicante.

Parece que se trata de un caso conocido por los Servicios Sociales del Ayuntamiento de Alicante. Como consecuencia de su enfermedad mental desarrolla comportamientos

tales como deambulaci3n con desorientaci3n, en algunas ocasiones se desnuda en la calle y propicia insultos a otras personas. Al parecer, hay videos suyos, desnuda, deambulando por la calle, colgados en las redes sociales. Ninguno de sus familiares quiere hacerse cargo de su cuidado.

Actuaciones realizadas desde el S3ndic de Greuges:

Por este motivo, se abri3 queja de oficio solicitando informes tanto al Ayuntamiento de Alicante como a las Consellerias de Bienestar Social y de Sanidad.

El Ayuntamiento de Alicante nos informa que tras su ingreso en la Unidad de Hospitalizaci3n psiqui3trica estuvo ingresada en el centro de acogida de personas si Hogar de Alicante durante el mes de mayo de 2014, causando baja por no asistir a los servicios de comedor y alojamiento y mantener conductas de consumo de alcohol y drogas.

Tras producirse la indicada baja, se puso en conocimiento del Ministerio Fiscal, la situaci3n en la que se encontraba la presunta incapaz, al objeto de que promoviera las medidas oportunas de protecci3n.

La Conselleria de Bienestar Social nos informa de que no tiene constancia de solicitud de ingreso de la presunta incapaz en ninguno de sus centros de atenci3n a personas con problemas cr3nicos de salud mental.

El S3ndic de Greuges solicit3 informaci3n a la Fiscal3a de la Audiencia Provincial que informa de la apertura de expediente de incapacitaci3n estando pendiente su resoluci3n.

La Conselleria de Sanidad nos informa de que el 10 de octubre de 2014, ha emitido el informe requerido por la Fiscal3a, por lo que se procede al cierre de la queja en esta Instituci3n.

Queja de oficio n3 11/2014 (expediente n3 1408311), sobre servicios de urgencias hospitalarias.

Desde la experiencia acumulada en los 3ltimos a3os por esta Instituci3n, se ha detectado que la atenci3n sanitaria en los servicios de urgencias hospitalarias planteaba diversos problemas que la ciudadan3a nos ha trasladado en forma de quejas. As3, por ejemplo, destacan, entre otras, las siguientes cuestiones:

- Esperas excesivas en los servicios de urgencias hospitalarias.
- Problemas relacionados con la praxis o pr3ctica profesional en la atenci3n de urgencias.
- Falta de identificaci3n del personal del hospital.
- Exceso de burocracia: problemas con las tarjetas sanitarias y de facturaci3n a terceros. Especial situaci3n de ciudadanos comunitarios.
- Camas en los pasillos de los servicios de urgencia.

- Supresión de plantas hospitalarias en época estival que conduce a saturación del servicio de urgencias.
- Menores acompañados en la UCIP.
- Reclamación del colectivo médico de una especialidad en Urgencias Hospitalarias.

Estas cuestiones han sido objeto de los correspondientes expedientes de queja, a raíz de los cuales se han realizado diversas recomendaciones y sugerencias a la Administración Sanitaria. No obstante, se estimó recomendable la elaboración de un estudio general sobre los servicios de urgencias que permita tener una visión de conjunto sobre el estado de los mismos y las posibles medidas de mejora.

En este sentido, esta queja de oficio se enmarcaba en el estudio conjunto que se realizó por los Defensores del Pueblo (estatal y autonómicos) sobre esta materia y cuyo contenido íntegro puede consultarse en nuestra página web.

Queja de oficio nº 12/2014 (expediente nº 1408468), sobre la eliminación de los barracones existentes en un centro escolar.

Esta Institución ha tenido conocimiento por los medios de comunicación que, al parecer, el Consell ha priorizado la construcción del CEIP “Gasparot” de Villajoyosa (Alicante) frente a la del CEIP “Dr. Esquerdo”, y cuyos alumnos llevan más de 30 años en instalaciones prefabricadas (barracones).

La citada circunstancia supondría, según fuentes del AMPA, que la reiterada reivindicación de los padres de los/as alumnos/as de construcción de un nuevo centro se aleja, definitivamente, pese a que el centro tenía todos los parabienes para comenzar su construcción, al existir un proyecto redactado y, pese a que incluso los propios “barracones” no reúnen los requisitos mínimamente exigidos por la legislación vigente para impartir docencia en condiciones dignas y de igualdad respecto a aquellos cuyas instalaciones cuentan con todos los medios materiales y humanos para hacer efectivo el derecho constitucional consagrado a la educación de todos/as los/as alumnos/as.

Finalizada nuestra investigación, la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y el Excmo. Ayuntamiento de La Vila Joiosa, aceptaron nuestra recomendación consistente en que, en el ámbito de sus respectivas competencias, promuevan las actuaciones necesarias, ordinarias, extraordinarias y presupuestarias para la construcción/adecuación de los CEIPs “Gasparot” y “Dr. Álvaro Esquedo” de Villajoyosa a la mayor brevedad posible de forma que no se eternice una situación que debió ser provisional.

Queja de oficio nº 13/2014 (expediente nº 1408513), sobre el desahucio de una familia de protección pública por parte de la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente (EIGE).

Se tuvo conocimiento que la Conselleria de Infraestructuras, Territorio y Medio Ambiente iba a desahuciar a una familia de Almassora (Castellón), integrada por cuatro menores y una anciana discapacitada, por acumular una deuda de 2.800 euros.

Según la noticia aparecida en los medios de comunicación:

“sería una auténtica barbaridad que después de estar pagando la hipoteca durante 14 años, de quedarse sin trabajo y no poder afrontar su pago, con una deuda de tan solo 2.800 euros, la propia Conselleria de Vivienda los dejara en la calle (...) como se trata de una familia con muy pocos recursos y de origen magrebí (...)”.

Teniendo en cuenta la gravedad de la situación y el derecho constitucional a una vivienda digna, acordamos la apertura de una investigación de oficio, encontrándose actualmente en tramitación.

Queja de oficio nº 14/2014 (expediente nº 1408523), sobre la atención a menores víctimas de trata de seres humanos.

La detección de casos de menores extranjeros que entran en España de manera irregular solos o acompañados de personas adultas que manifiestan ser familiares, pero sin documentación que acredite el parentesco, ha centrado la atención de distintas Administraciones públicas con responsabilidad en la materia.

Esta situación de especial vulnerabilidad de los menores y la sospecha de que, tras la realidad de los mismos, se esconden casos de trata de seres humanos, que afectan tanto a ellos/as como a mujeres (madres y/o acompañantes), hace necesario aumentar la coordinación de las Administraciones públicas competentes.

Este gravísimo problema no afecta exclusivamente a las Comunidades Autónomas por las que se detecta la entrada de los mismos, en concreto, Andalucía.

Por el contrario, se ha detectado que estos menores son trasladados por todo el territorio español, incluso alguno de ellos se conoce que pasa a otros países de la Unión Europea (Francia e Italia).

Los informes y análisis realizados hasta el momento hace evidente la extrema dureza de las situaciones de trata de seres humanos en las que se ven envueltas mujeres y menores de distinto origen (subsahariano, europa del este, sudamérica, etc.) que entran en nuestro país de forma irregular víctimas de trata de seres humanos.

La especial complejidad del asunto (jurídico, control de fronteras, asistencial, derechos humanos, transnacionalidad, etc.) y la especial vulnerabilidad de las personas afectadas, le hace merecedor del calificativo de “Esclavitud del Siglo XXI”.

Según datos facilitados por Organizaciones no gubernamentales que trabajan directamente con las personas afectadas, la Comunidad Valenciana es un destino preferente utilizado por las redes de trata de seres humanos.

Actuaciones realizadas desde el Síndic de Greuges:

Por estos motivos, el Síndic de Greuges procedió a la apertura de queja de oficio, solicitando informes a las entidades y Administraciones con competencia en la materia.

Inicialmente se solicitó informe a la Cruz Roja Comunidad Valenciana que en su informe indica que sólo en el Proyecto de atención social a mujeres trabajadoras del sexo desarrollado por esa Institución en la provincia de Alicante durante el año 2013 se atendieron un total de 214 personas de los que se identificaron un total de 28 posibles casos de víctimas de trata de seres humanos alguna de ellas embarazadas o con menores a cargo.

A nivel nacional, Cruz Roja nos informa de que han detectado indicios de trata de seres humanos con fines de explotación sexual en un total de 201 mujeres, acompañadas de 77 menores a cargo, a los que se suman otros 30, por encontrarse 30 de estas mujeres embarazadas.

Conocidos estos datos se requirió informe a la Conselleria de Bienestar Social y las Fiscalías de las Audiencias Provinciales de Castellón, Valencia y Alicante, solicitando la siguiente información:

- Número de casos de mujeres y menores víctimas de trata de seres humanos detectados y sobre los que se ha actuado en los años 2013 y 2014.
- Tipo de actuación llevada a cabo con las mujeres y con los niños.
- Protocolo que, en su caso, se haya dispuesto para la detección, atención y seguimiento a casos de mujeres y menores víctimas de trata, redactado por la Conselleria de Bienestar Social o por otras Administraciones competentes, así como para la coordinación entre las distintas Administraciones implicadas.
- Puntos fuertes y débiles considerados por la Conselleria de Bienestar Social respecto a la actuación que en esta materia se está llevando a cabo actualmente en la Comunitat Valenciana.

Actualmente, la queja se encuentra en proceso de resolución tras haber recibido el informe de la Conselleria de Bienestar Social en el mes de febrero de 2015.

Queja de oficio nº 15/2014 (expediente nº 1408587), sobre la situación de las familias en riesgo de pobreza.

La prolongada crisis socio económica, cuyo inicio se sitúa en el año 2008, está teniendo como efecto más visible, el aumento de la llamada brecha de la desigualdad. El aumento de las personas y familias situadas en riesgo de pobreza y exclusión social es cada vez mayor. Esta situación afecta especialmente a los grupos de población más vulnerable y muy especialmente a los niños y niñas.

Los efectos que en el desarrollo tanto físico como psicológico, de los/as niños/as, tendrán las consecuencias de la crisis, deberán ser evaluados en un futuro próximo. Los daños físicos que pueden ser provocados por la malnutrición infantil o los daños psicológicos que situaciones como los desahucios pudieran provocar en los niños (inseguridad, temor, estrés prolongado, etc.) preocupan extraordinariamente al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

Informes como el publicado en 2014, por Save the Children, sobre la “ Pobreza Infantil y la Exclusión Social en Europa” hablan de cerca de 27 millones de niños y niñas en riesgo de pobreza o exclusión social en países de Europa.

El citado Informe indica que más del 33% de la población infantil española se encuentra en riesgo de pobreza y exclusión social.

La pobreza y la exclusión social infantil son una cuestión de derechos de los niños y las niñas y deberían abordarse a través de un enfoque de derechos y no sólo desde medidas puntuales, paliativas, más propias de un sistema asistencialista. Según la Convención de las Naciones Unidas (ONU) sobre los Derechos del Niño, firmada y ratificada por España, todos los niños y las niñas tienen derecho a desarrollar completamente su potencial social, emocional, cognitivo y físico, independientemente de las circunstancias de sus familias.

En la Comunidad Valenciana se han detectado situaciones de riesgo de pobreza y exclusión social, que, entre otras consecuencias, pueden afectar a la alimentación que reciben los niños y niñas, denunciándose que para muchos de ellos, la comida que reciben en los centros escolares, es la única comida diaria que toman en condiciones.

Algunas iniciativas promovidas por colectivos de docentes, padres, sanitarios, ONGs, han visibilizado el problema y han provocado actuaciones de las Administraciones locales y Autonómicas.

La gravedad de la situación, en tanto que afecta a derechos de las familias y de los niños/as de nuestra Comunitat, merece la atención preferente de esta Institución.

Por este motivo, se ha procedido a la elaboración de un Informe Especial que unifique toda la información que permita conocer las carencias que sitúan a las familias en situación de precariedad y la respuesta que viene dándose, para la cobertura de las mismas, de las distintas administraciones públicas y entidades sociales.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos con la tramitación de esta investigación para elaborar el referido Informe especial sobre la situación de las familias en riesgo de pobreza.

Queja de oficio nº 16/2014 (expediente nº 1408588), sobre inspección y supervisión de centros de menores.

En algunos medios de comunicación social de la Comunidad Valenciana se publicó la noticia sobre la apertura de una investigación judicial por presuntas agresiones y vejaciones a los internos de un Centro de Acogida de menores de la provincia de Valencia.

Más allá de la resolución judicial que pudiera recaer en el caso, mereció especial atención del Síndic de Greuges la forma en que la Conselleria de Bienestar Social ejerce su competencia en materia de inspección y supervisión de los centros y servicios especializados en los que son atendidos menores que se encuentran en situación jurídica de guarda y/o tutela de la Administración.

Así, y conforme a lo dispuesto en el artículo 21.3 de la ley Orgánica 1/96 de Protección Jurídica del Menor:

“A los efectos de asegurar la protección de los derechos de los menores, la entidad pública competente en materia de protección de menores deberá realizar la inspección y supervisión de los centros y servicios semestralmente y siempre que así lo exijan las circunstancias”.

Por ese motivo, se procedió a la apertura de queja de oficio referida al cumplimiento, por parte de la Conselleria de Bienestar Social, de las funciones que legalmente tiene encomendadas en materia de inspección y supervisión de los centros y servicios especializados de atención a menores con medida jurídica de guarda y/o tutela.

Para ello, se solicitó el preceptivo informe a la Conselleria de Bienestar Social requiriendo la siguiente información:

- Procedimiento general seguido por la Conselleria de Bienestar Social en la inspección y supervisión de los centros y servicios especializados de protección de menores.
- Técnicos responsables de realizar las tareas de inspección y supervisión de los centros y servicios especializados de protección de menores.
- Periodicidad de las visitas a centros y servicios especializados de protección de menores.
- Fecha de los últimos informes emitidos sobre actuaciones de inspección y supervisión de los centros y servicios especializados de protección de menores.

La Conselleria de Bienestar Social nos informa de lo siguiente:

“La supervisión de los centros de acogida de menores ha quedado regulado por la Instrucción 1/2011 de fecha 8 de marzo de 2011 de la Dirección General de Familia.

La citada instrucción establece que los técnicos de las Direcciones Territoriales (adscritos a Servicios y Secciones de protección de menores) deberán cursar visita a los centros con periodicidad semestral, si bien las visitas a los centros de formación especial y terapéutica serán cursadas con periodicidad cuatrimestral.

Las vistas antes indicadas se procuran realizar y se procura cumplir la periodicidad establecida en la Instrucción, en la medida en que la distribución y volumen de trabajo lo permite.

Se detalla un calendario de visitas realizadas a los Centros de Acogida de Menores de la Comunitat y se informa de que la labor de supervisión y seguimiento realizada por los servicios territoriales de la Conselleria de Bienestar Social, se realiza sin perjuicio de la actuación inspectora que realiza la Inspección de la Conselleria de Bienestar Social, conforme a lo establecido en el Capítulo primero del Título séptimo (artículos 69 a 75) de la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el sistema de servicios sociales en el ámbito de la Comunidad Valenciana”.

Dado que el calendario presentado por la Conselleria de Bienestar Social, respecto de las visitas realizadas en 2014, no se refiere a todos los centros de acogida de menores de la Comunitat, se ha requerido ampliación del informe en el que se nos indique la relación de centros propios y concertados en los que son atendidos menores en situación de guarda o tutela por parte de la Conselleria de Bienestar Social, para de esta forma poder valorar el nivel de cumplimiento de las funciones de inspección y supervisión que tiene encomendada legalmente la citada Administración.

En la actualidad, la queja se encuentra pendiente de recibir el informe requerido.

Queja de oficio nº 17/2014 (expediente nº 1409894), sobre abandono de centros y servicios de atención a personas con discapacidad como consecuencia de la aplicación del copago.

Tuvimos conocimiento por diversas llamadas de familiares de usuarios de los centros de discapacitados del cambio de recurso e incluso abandono del mismo, de personas con discapacidad o enfermedad mental.

El motivo argumentado para que se esté dando este hecho es que la aplicación del Decreto 113/2013, de 2 de agosto, del Consell, por el que se establece el régimen y las cuantías de los precios públicos a percibir en el ámbito de los servicios sociales, implanta un modelo de participación económica en el coste de los servicios (residencias, centros de día, centros ocupacionales, etc.) que da como resultado un coste a sufragar por los usuarios que resulta imposible de asumir.

El Síndic de Greuges inició queja de oficio al objeto de contrastar las informaciones recibidas, su veracidad y alcance. A tal fin, solicitó informe a la Conselleria de Bienestar Social, requiriendo los siguientes datos:

- Relación de centros que forman parte de la red pública de atención a personas con discapacidad y enfermos mentales de la Comunitat Valenciana, indicando datos como:
 - . Tipología de centro (Residencial, centro de día, centro ocupacional, vivienda tutelada, etc.).
 - . Titularidad y forma de gestión (público; público gestión integral, privado subvencionado, etc.).
 - . Localidad en la que se ubica.
 - . Nombre del director/a.
 - . Número de bajas producidas en los centros desde el 1 de enero de 2014, indicando centros en los que se producen.
 - . Motivo de las bajas, caso de que se tenga constancia.
- Cualquier otra información que considere puede ser útil para el esclarecimiento del asunto objeto de la presente queja de oficio.

Recibido el correspondiente informe, emitimos nuestras conclusiones:

Con carácter general, el Síndic de Greuges viene remarcando en varias de sus Resoluciones que el Sistema de Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD) vino a perfeccionar el Sistema de Servicios Sociales completándolo y mejorándolo al reconocer sus prestaciones y servicios como derechos subjetivos.

