

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2016



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.....	22
3.	Características de los promotores de las quejas.....	28
4.	Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana.....	32
4.1.	Derecho a la salud.....	33
4.2.	Derechos en el ámbito de los servicios sociales e igualdad.....	34
4.3.	Derecho a la educación.....	63
4.4.	Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda.....	67
4.5.	Derechos relacionados con los servicios locales.....	73
4.6.	Derecho a un medio ambiente adecuado.....	75
4.7.	Derechos relativos al empleo público.....	76
4.8.	Derechos relativos a la hacienda pública.....	81
4.9.	Derechos lingüísticos.....	84
4.10	Derechos relativos a la participación, transparencia y buena administración.....	86

CAPÍTULO SEGUNDO

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS.....	92
---	-----------

A) QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES.....	93
--	-----------

B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS.....	138
--	------------

I. SANIDAD.....	138
------------------------	------------

1.	Introducción.....	138
2.	Sanidad en cifras.....	139
3.	Asistencia sanitaria.....	140
4.	Demora en resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial sanitaria.....	141
5.	Actuación de la administración sanitaria tras presentación de denuncias.....	141
6.	Infraestructuras sanitarias: consultas de ginecología accesibles para mujeres con diversidad funcional y discapacidad motora.....	142
7.	Derecho a la información sanitaria.....	142
8.	Tratamientos de reproducción humana asistida (TRHA).....	142
9.	Financiación y acceso a fármacos (Xarelto).....	143
10.	Menores con alergias alimentarias. Financiación de complemento	

	alimenticio.....	144
11.	Atención complementaria a personas con necesidades especiales durante ingresos hospitalarios.....	145
12.	Atención a menores en Unidades de Hospitalización Domiciliaria (UHD).....	145
13.	Acompañamiento de menores de edad en servicios de urgencias.....	146
14.	Tarjeta sanitaria para personas transexuales.....	146
15.	Ingreso en CEEM. Coordinación entre Administraciones públicas.....	147
16.	Abastecimiento de vacunas en centro de salud.....	148
II.	SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.....	149
a)	SERVICIOS SOCIALES.....	149
1.	Introducción.....	149
2.	Servicios sociales en cifras.....	150
3.	Situación de los servicios sociales generales.....	151
4.	Renta garantizada de ciudadanía.....	151
5.	Derechos reconocidos a las personas con discapacidad.....	156
6.	Derechos reconocidos a las familias numerosas.....	161
7.	Problemas relativos a los puntos de encuentro familiar.....	164
8.	Derechos en materia de igualdad, no discriminación y violencia de género.....	165
b)	ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA.....	169
1.	Introducción.....	169
2.	Atención a la dependencia en cifras.....	170
3.	Quejas relativas a la aplicación de la ley de la dependencia.....	171
III.	EDUCACIÓN.....	183
1.	Introducción.....	183
2.	Educación en cifras.....	184
3.	Instalaciones docentes.....	185
4.	Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales.....	185
5.	Otros aspectos del derecho a la educación.....	188
5.1.	Comedor y transporte escolar.....	188
5.2.	Derechos y deberes de los alumnos.....	188
5.3.	Violencia escolar.....	188
5.4.	Admisión y matriculación de alumnos.....	189
5.5.	Premios extraordinarios de reconocimiento académico.....	190
5.6.	Derecho de los padres divorciados no custodios a recibir información académica y extraescolar de sus hijos.....	190
5.7.	Programa Xarxa Llibres.....	191
5.8.	Jornada continua.....	191

5.9.	Disconformidad con “arreglo escolar”. Incumplimiento del derecho de los padres a elección del centro docente.....	192
5.10.	Escuelas oficiales de idiomas.....	193
5.11.	Consejo escolar municipal: no tramitación de ceses y nombramientos.....	194
6.	Enseñanza universitaria.....	194
IV.	URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE.....	197
a)	URBANISMO.....	197
1.	Introducción.....	197
2.	Urbanismo en cifras.....	198
3.	Planeamiento urbanístico.....	199
4.	Gestión urbanística.....	200
5.	Disciplina urbanística.....	202
5.1.	El deber de la administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos...	202
5.2.	Las licencias urbanísticas.....	204
5.3.	La intervención municipal mediante órdenes de ejecución.....	205
5.4.	Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador.....	205
b)	VIVIENDA.....	209
1.	Introducción.....	209
2.	Vivienda en cifras.....	210
3.	Viviendas de protección pública.....	211
4.	Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler.....	213
5.	Otras quejas.....	215
c)	MEDIO AMBIENTE.....	216
1.	Introducción.....	216
2.	Medio ambiente en cifras.....	217
3.	Contaminación acústica.....	218
4.	Aguas residuales.....	224
5.	Animales.....	224
6.	Impacto ambiental.....	225
7.	Espacios protegidos.....	226
8.	Vías pecuarias.....	226
9.	Vertederos.....	227
V.	SERVICIOS LOCALES Y RÉGIMEN JURÍDICO.....	229
1.	Introducción.....	229
2.	Servicios y régimen jurídico de las entidades locales en cifras.....	230

3.	Servicios.....	232
3.1.	Suministro de agua potable.....	232
3.2.	Vías públicas urbanas.....	234
3.3.	Limpieza viaria.....	237
3.4.	Fiestas y playas.....	238
3.5.	Seguridad ciudadana.....	238
4.	Ordenación y control del tráfico urbano.....	240
4.1.	Ordenación del tráfico urbano.....	240
4.2.	Expedientes sancionadores.....	243
5.	Bienes municipales.....	244
6.	Régimen jurídico: participación, transparencia y buena administración...	247
6.1.	Derecho al acceso a la información por parte de los ciudadanos..	247
6.2.	Derecho al ejercicio de las funciones de los representantes públicos.....	247
6.3.	Contratación pública.....	249
6.4.	Responsabilidad patrimonial.....	249
VI.	EMPLEO PÚBLICO.....	250
1.	Introducción.....	250
2.	Empleo público en cifras.....	251
3.	Acceso al empleo público.....	252
4.	Bolsas de trabajo: empleo público temporal.....	253
5.	Provisión de puestos.....	256
6.	Retribuciones.....	256
7.	Acoso laboral.....	257
8.	Diversidad funcional y empleo público.....	258
9.	Otros derechos de los empleados públicos.....	259
VII.	HACIENDA PÚBLICA.....	263
1.	Introducción.....	263
2.	Hacienda pública en cifras.....	264
3.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las administraciones locales.....	265
3.1.	Impuesto de bienes inmuebles (IBI).....	265
3.2.	Impuesto de vehículos de tracción mecánica.....	266
3.3.	Impuesto sobre el incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía).....	266
3.4.	Tasas municipales.....	266
4.	Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat Valenciana.....	268
4.1.	Impuesto sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados.....	268
VIII.	DERECHOS LINGÜÍSTICOS.....	270
1.	Introducción.....	270
2.	Derechos lingüísticos en cifras.....	271
3.	Discriminación del valenciano en páginas web oficiales.....	272

4.	Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano..	272
5.	Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial en todos los procedimientos.....	274
6.	Docencia exclusivamente en castellano.....	275
7.	Exclusión del valenciano en publicidad institucional.....	276
8.	Catalanismos en tríptico informativo en página web oficial.....	276
IX.	OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS.....	278
1.	Introducción.....	278
2.	Otros ámbitos de actuación de las administraciones públicas en cifras.....	279
3.	Colegios profesionales.....	280
4.	Obras públicas.....	280
5.	Industria.....	280
6.	Comercio y consumo.....	282
7.	Empleo.....	282
8.	Patrimonio cultural valenciano.....	283
9.	Deportes.....	284
X.	QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.....	285
1.	Introducción.....	285
2.	Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.....	287
XI.	IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	290
XII.	CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD	294
CAPÍTULO TERCERO		
	LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	297
1.	Introducción.....	298
2.	Características de las consultas.....	299
2.1.	Comparativa con años anteriores.....	299
2.2.	Medios de presentación.....	300
2.3.	Materias.....	300
2.4.	Consultas por administración afectada.....	303
2.5.	Consultas por provincia de origen.....	303
3.	Conclusiones.....	303
CAPÍTULO CUARTO		
	ACTIVIDADES DEL SÍNDIC.....	304

1.	Resumen de las principales actividades.....	305
2.	Relaciones institucionales.....	305
2.1.	XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.....	305
2.2.	Congreso Federación Iberoamericana del Ombudsman.....	306
2.3.	Programa europeo de apoyo al establecimiento del defensor del pueblo turco.....	307
2.4.	Red de defensoría de la mujer.....	308
2.5.	Concursos de dibujo y redacción.....	308
2.6.	Visita institucional del presidente de Les Corts al Síndic de Greuges.....	310
2.7.	Premio de la Confederación Valenciana de Asociaciones de Padres de Alumnos al Síndic de Greuges.....	310
2.8.	Seminario internacional sobre retos y amenazas a los que se enfrentan los derechos humanos.....	310
2.9.	VI Encuentro con Defensorías organizado por Plataforma de Infancia.....	311
2.10.	Jornada de trabajo sobre Acogida e Integración de Refugiados en España organizadas por el Defensor del Pueblo y ACNUR.....	311
2.11.	Jornada de los derechos de la infancia. La convivencia en las escuelas: violencia, acoso y ciberacoso.....	312
2.12.	Jornada sobre el papel del Síndic de Greuges en la defensa de los derechos de los ciudadanos como consumidores y usuarios..	312
2.13.	Convenios institucionales firmados durante 2016.....	313
2.14.	Comparecencia en Les Corts para la defensa del Informe Especial sobre “Atención residencial a personas con problemas de salud mental en la Comunidad Valenciana”.....	313
2.15.	Cursos Instituto Valenciano Administraciones Públicas. Plan de Formación 2016.....	314
	OBSERVATORIOS DEL SÍNDIC.....	314
1.	Observatorio del menor.....	314
2.	Observatorio de la vulnerabilidad.....	315
	ANEXO	
	LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DE 2016.....	317

PRESENTACIÓN

En cumplimiento de lo dispuesto en el artículo 31.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que nos regula, el Informe anual que tengo el honor de presentar a Les Corts constituye un resumen de la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante el año 2016.

Como viene siendo práctica habitual en la institución, en la elaboración del informe he contado con la inestimable colaboración y participación de mis adjuntos, en quienes delegué competencias mediante Resolución de fecha 31 de julio de 2014.

Por un lado, Ángel Luna González –Adjunto Primero- tiene delegadas las competencias del Síndic en materia de Empleo Público y Régimen Jurídico, Servicios Sociales, Atención a la Dependencia, Derechos de Género e Igualdad y Mujer y, finalmente, Vivienda Social.

Por otra parte, Carlos Morenilla Jiménez –Adjunto Segundo- tiene delegadas las competencias en materia de Educación y Derechos Lingüísticos, Sanidad, Menores, Hacienda Pública y otros ámbitos de actuación pública, Urbanismo, Territorio, Medio Ambiente y Servicios Locales.

En cuanto a la estructura del Informe, comienza con una breve exposición de los datos estadísticos referidos a la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante 2016; 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 2016.

En relación con este último apartado, este año se ha resumido la exposición del contenido de las quejas para facilitar su lectura y reducir la extensión del Informe anual. No obstante, se puede consultar el contenido íntegro de la resolución dictada en cada una de ellas pinchando sobre el número de queja que aparece destacado en negrita y diferente color. Se han insertado enlaces para visualizar la resolución tal y como aparece publicada en nuestra página web.

Las actuaciones realizadas por esta Institución en 2016 ascienden, en número de quejas recibidas y consultas realizadas, a un total de 28.305, lo que significa un mantenimiento de la importante cantidad de trabajo realizado por el Síndic de Greuges en los años anteriores (28.193 en 2015).

En cuanto a las quejas presentadas por la ciudadanía durante el 2016, se han planteado un total de 14.143 quejas, de las cuales 47 se han incoado de oficio. Ello refleja un aumento respecto al año pasado, en el que recibimos 13.604 quejas y tramitamos 32 quejas de oficio.

A continuación, paso a exponer las materias que más preocupan a las personas que en 2016 han acudido al Síndic de Greuges: educación (5.259 quejas); urbanismo (2.614 quejas); empleo público (1.158); medio ambiente (933); servicios públicos locales (851); atención a la dependencia (837); sanidad (473) y servicios sociales (448).

En cuanto a la procedencia geográfica de las quejas presentadas, los datos son los siguientes: el 2,70% de las quejas proceden de la provincia de Castellón, el 42,83% de la provincia de Valencia y el 54,46% de la provincia de Alicante.

Durante el año 2016 se han atendido un total de 14.162 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana, de las cuales 7.202 son nuevas consultas (es decir, primeras consultas en relación con una materia determinada) y 6.960 constituyen seguimientos (es decir, cualquier tipo de consulta en relación con una queja ya abierta).

Por otro lado, se han producido 16.867 accesos telemáticos por los ciudadanos y ciudadanas al estado de tramitación de su expediente. Estos accesos telemáticos deben distinguirse de las consultas telemáticas, ya que en estas últimas interviene la Oficina de Atención Ciudadana, y los primeros son realizados por la ciudadanía sin nuestra intervención.

Las materias más consultadas en 2016 han sido las siguientes, por este orden: educación (4.503 consultas); atención a la dependencia (2.275); urbanismo y vivienda (1.115); medio ambiente (1.021); servicios sociales (926) y empleo público (911).

Asimismo, me gustaría destacar el importante grado de aceptación por parte de las Administraciones Públicas de las recomendaciones o sugerencias dictadas por el Síndic de Greuges durante el 2016, ya que, de un total de 8.176 respondidas, al tiempo de redactar el presente Informe anual, se han aceptado 7.685, lo que supone un grado de aceptación de 93,99%.

Sin perjuicio de ello, hay que seguir recordando que, en muchos casos, la realidad demuestra que para la Administración la aceptación no implica su cumplimiento, por lo que seguimos esforzándonos para realizar un seguimiento exhaustivo de las quejas, con el fin de comprobar el efectivo y real cumplimiento de nuestras recomendaciones.

También conviene resaltar el elevado grado de eficacia del Síndic de Greuges, ya que, de un total de 12.471 quejas cerradas durante el año 2016, en 9.617 quejas se ha solucionado el problema denunciado de forma favorable para el ciudadano/a, lo que supone un 77,11%.

Por otra parte, el grado de colaboración de las administraciones públicas valencianas con esta institución 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.

Por otra parte, en cuanto al funcionamiento de nuestra página web y sede electrónica, según los datos facilitados por nuestro programa informático SIMPLE, durante el 2016 se han llevado a cabo 117.256 trámites electrónicos (105.359 el año anterior), entendiendo por tales los siguientes: las consultas a expedientes de quejas, tanto abiertas

como cerradas, por parte de los usuarios interesados; envíos de claves; envíos telemáticos tanto a la administración como al ciudadano de documentos relativos a expedientes de quejas, etc. Durante el año 2016, según datos ofrecidos por *Google Analytics*, un total de 42.638 personas visitaron el portal web del Síndic (página web más sede electrónica -34.369 el año anterior-, lo que generó un total de 77.734 entradas al portal del Síndic y un total de 349.069 páginas vistas -293.608 el año anterior-.

Entre las novedades más importantes de 2016 que reflejamos en este Informe anual, destaco las siguientes:

a) La consolidación del funcionamiento de los 2 observatorios del Síndic de Greuges:

Durante el año 2016, el Pleno del Observatorio del Menor se ha reunido en cuatro ocasiones: el 27 de enero, el 3 de mayo (en la sede de Les Corts), el 14 de septiembre y el 20 de diciembre. Las actas de las citadas reuniones pueden consultarse en la web del Síndic de Greuges. Se han constituido dos grupos de trabajo al objeto de tratar los siguientes asuntos: a) El ejercicio de la tutela de menores por parte de la Administración Pública Valenciana. El grupo de trabajo se ha reunido en cuatro ocasiones a lo largo del primer semestre del año. b) La atención a casos de violencia escolar acoso y ciberacoso en la Comunitat Valenciana. El grupo de trabajo se ha reunido en cuatro ocasiones durante el segundo semestre de 2016.

Por su parte, el Pleno del Observatorio de la Vulnerabilidad se ha reunido en tres ocasiones: el 9 de marzo, el 24 de mayo, y el 18 de octubre. En el marco del Observatorio para la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, se creó una comisión de trabajo, cuyo objetivo fue analizar el ejercicio de la Tutela de Mayores por parte de la Generalitat. La Comisión se reunió en tres ocasiones: el 5 de julio, el 4 de octubre y el 30 de noviembre.

b) El impulso de la actividad en las redes sociales: así, por ejemplo, en Twitter, hemos obtenido en 2016 los siguientes resultados: 1012 seguidores, 770 tuits, 1.838 menciones, 23.535 visitas al perfil y 705.200 impresiones o alcance de los tuits.

c) El importante aumento de las quejas o investigaciones iniciadas de oficio. En 2015 incoamos un total de 32 y en 2016 hemos llegado a 47, lo que supone un incremento del 47%.

Por último, en el apartado del presente Informe anual dedicado a las “actividades del Síndic”, damos cuenta de las numerosas actuaciones en las que hemos participado o realizado, entre otras, las siguientes:

XXXI Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo; Congreso Federación Iberoamericana del Ombudsman; Programa europeo de apoyo al establecimiento del defensor del pueblo turco; Red de defensoría de la mujer; Red de la Niñez y Adolescencia de la Federación Internacional de Ombudsman (FIO); Jornada de trabajo sobre Acogida e Integración de Refugiados en España organizadas por el Defensor del Pueblo y ACNUR; Concursos de dibujo y redacción; Jornada de los derechos de la infancia. La convivencia en las escuelas: violencia, acoso y ciberacoso; y finalmente, Jornada sobre el papel del Síndic de Greuges en la defensa de los derechos de los ciudadanos como consumidores y usuarios

Una vez expuesto de forma resumida el contenido del Informe anual 2016, quiero destacar que nuestro trabajo no sería posible sin la confianza de las personas que acuden al Síndic para solucionar sus problemas con las entidades públicas valencianas y nuestra actividad no sería tan conocida por la ciudadanía sin el apoyo y difusión de la misma que efectúan diariamente los distintos medios de comunicación. Mi sentimiento es de profunda gratitud. A pesar de las dificultades existentes, no conozco labor más grata que defender los derechos de las personas y ayudar a las más necesitadas.

José Cholbi Diego
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana

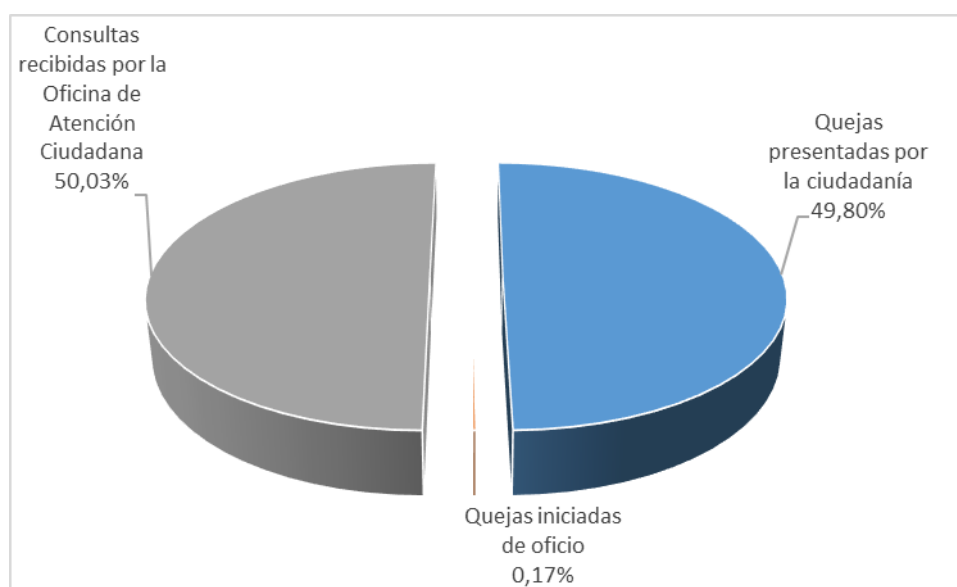
CAPÍTULO PRIMERO

**DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL
SÍNDIC DE GREUGES**

1. ACTUACIONES DEL SÍNDIC DE GREUGES

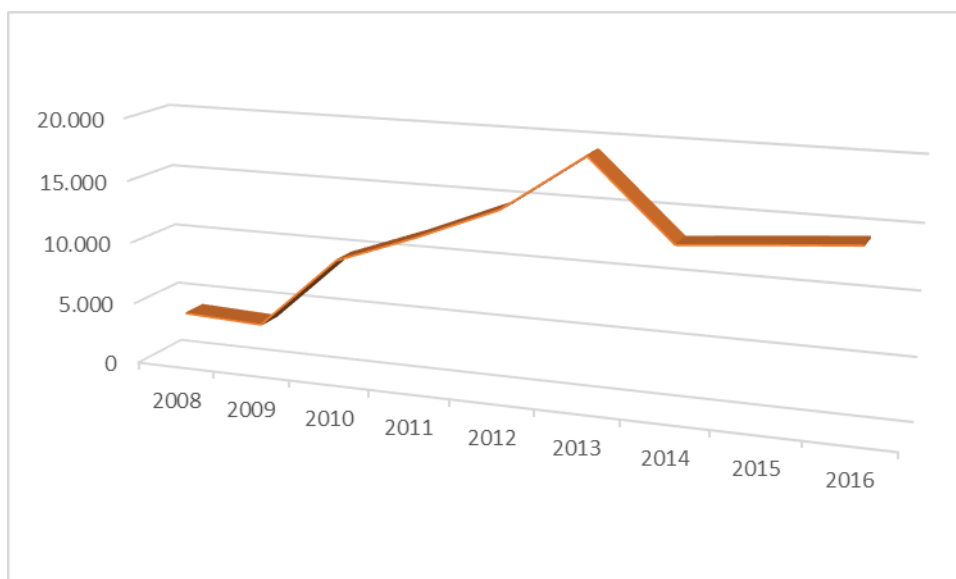
1.1. Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en 2016

	Nº	%
Quejas presentadas por la ciudadanía	14.096	49,80%
Quejas iniciadas de oficio	47	0,17%
Consultas recibidas por la Oficina de Atención Ciudadana	14.162	50,03%
Total	28.305	100,00%



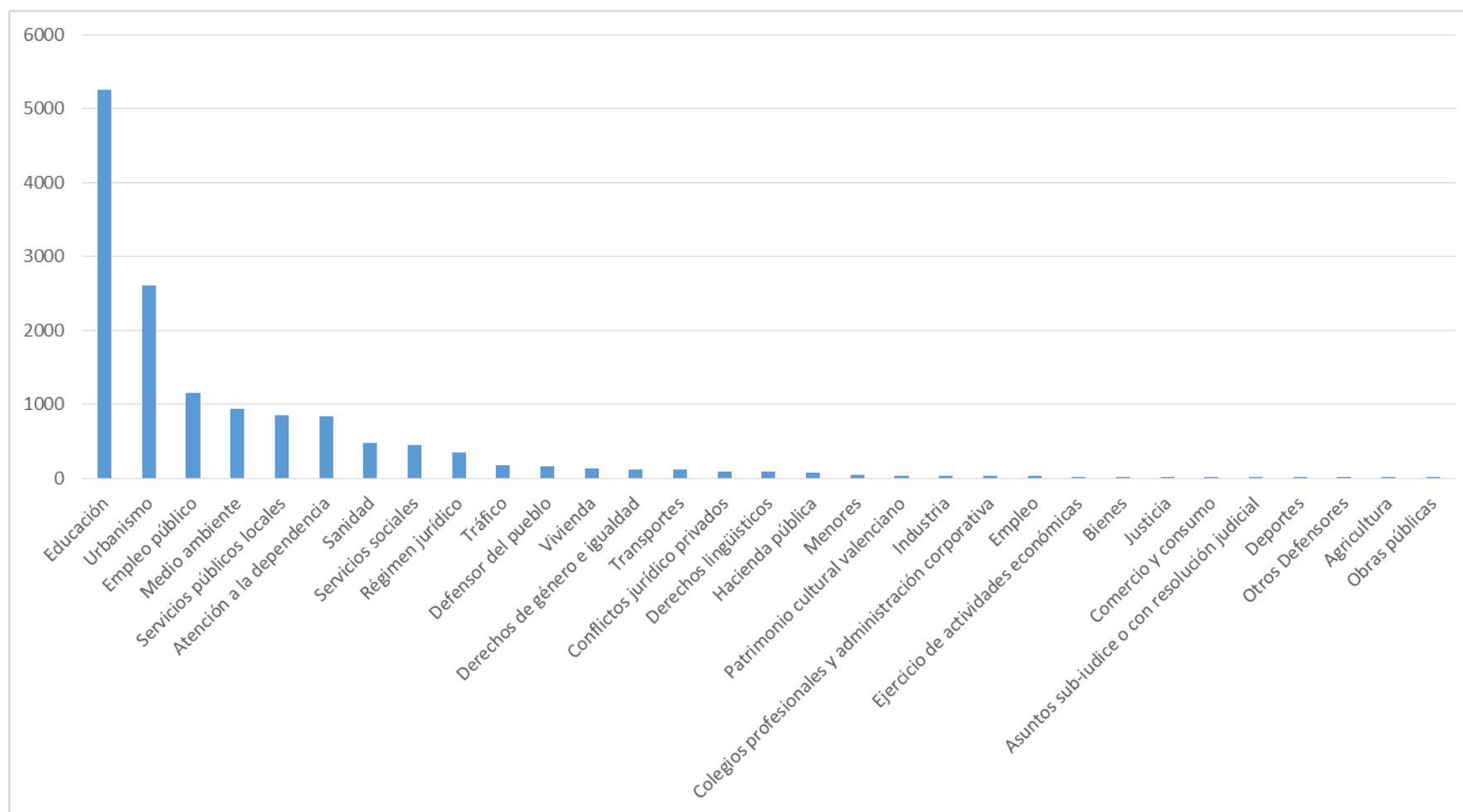
1.2. Evolución de las quejas.

Años	Nº quejas
2008	3.927
2009	3.647
2010	9.504
2011	11.900
2012	14.585
2013	19.134
2014	13.029
2015	13.604
2016	14.143



1.3. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2016

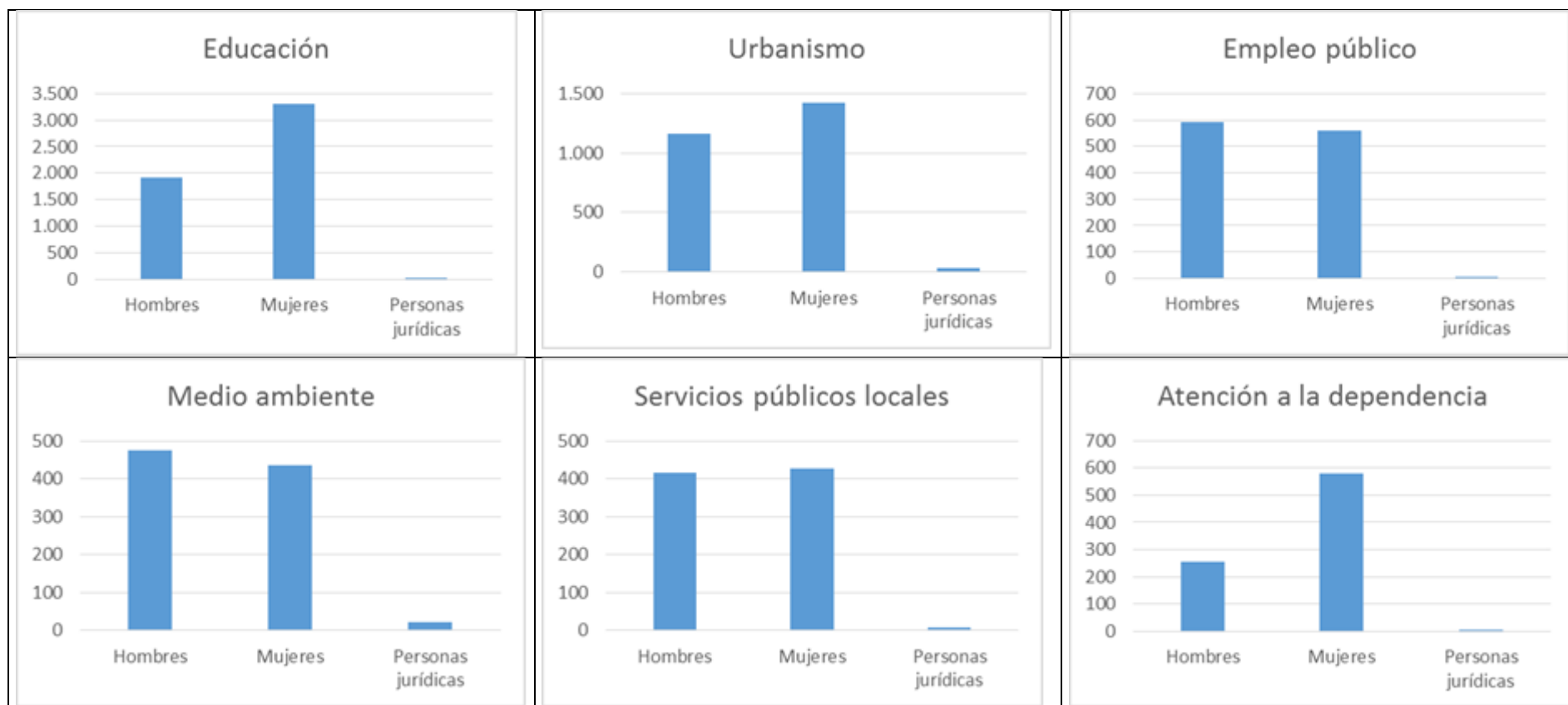
Materia	Total	%
Educación	5.259	37,18%
Urbanismo	2.614	18,48%
Empleo público	1158	8,19%
Medio ambiente	933	6,60%
Servicios públicos locales	851	6,02%
Atención a la dependencia	837	5,92%
Sanidad	473	3,34%
Servicios sociales	448	3,17%
Régimen jurídico	346	2,45%
Tráfico	175	1,24%
Defensor del pueblo	162	1,15%
Vivienda	134	0,95%
Derechos de género e igualdad	121	0,86%
Transportes	121	0,86%
Conflictos jurídico privados	94	0,66%
Derechos lingüísticos	82	0,58%
Hacienda pública	78	0,55%
Menores	46	0,33%
Patrimonio cultural valenciano	38	0,27%
Industria	36	0,25%
Colegios profesionales y administración corporativa	30	0,21%
Empleo	29	0,21%
Ejercicio de actividades económicas	22	0,16%
Bienes	20	0,14%
Justicia	9	0,06%
Comercio y consumo	9	0,06%
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	6	0,04%
Deportes	3	0,02%
Otros Defensores	3	0,02%
Agricultura	3	0,02%
Obras públicas	3	0,02%
Total	14.143	100,00%



1.4. Perfil de las personas usuarias.

Materia	Mujeres		Hombres		Entidades		Materia	
	Total	% Materia	Total	% Materia	Total	% Materia	Total	% Quejas
Educación	3.312	42,47%	1.915	30,96%	32	20,00%	5.259	37,18%
Urbanismo	1.424	18,26%	1.160	18,76%	30	18,75%	2.614	18,48%
Empleo público	561	7,19%	591	9,56%	6	3,75%	1.158	8,19%
Medio ambiente	437	5,60%	474	7,66%	22	13,75%	933	6,60%
Servicios públicos locales	428	5,49%	416	6,73%	7	4,38%	851	6,02%
Atención a la dependencia	578	7,41%	256	4,14%	3	1,88%	837	5,92%
Sanidad	240	3,08%	221	3,57%	12	7,50%	473	3,34%
Servicios sociales	221	2,83%	221	3,57%	6	3,75%	448	3,17%
Régimen jurídico	143	1,83%	198	3,20%	5	3,13%	346	2,45%
Tráfico	85	1,09%	89	1,44%	1	0,63%	175	1,24%
Defensor del pueblo	60	0,77%	99	1,60%	3	1,88%	162	1,15%
Vivienda	56	0,72%	76	1,23%	2	1,25%	134	0,95%
Derechos de género e igualdad	91	1,17%	29	0,47%	1	0,63%	121	0,86%
Transportes	26	0,33%	94	1,52%	1	0,63%	121	0,86%
Conflictos jurídico privados	31	0,40%	62	1,00%	1	0,63%	94	0,66%
Derechos lingüísticos	10	0,13%	72	1,16%	0	0,00%	82	0,58%
Hacienda pública	18	0,23%	58	0,94%	2	1,25%	78	0,55%
Menores	21	0,27%	15	0,24%	10	6,25%	46	0,33%
Patrimonio cultural valenciano	3	0,04%	35	0,57%	0	0,00%	38	0,27%
Industria	19	0,24%	15	0,24%	2	1,25%	36	0,25%
Colegios profesionales y administración corporativa	11	0,14%	19	0,31%	0	0,00%	30	0,21%
Empleo	4	0,05%	13	0,21%	12	7,50%	29	0,21%
Ejercicio de actividades económicas	8	0,10%	12	0,19%	2	1,25%	22	0,16%
Bienes	3	0,04%	17	0,27%	0	0,00%	20	0,14%
Justicia	3	0,04%	6	0,10%	0	0,00%	9	0,06%
Comercio y consumo	1	0,01%	8	0,13%	0	0,00%	9	0,06%

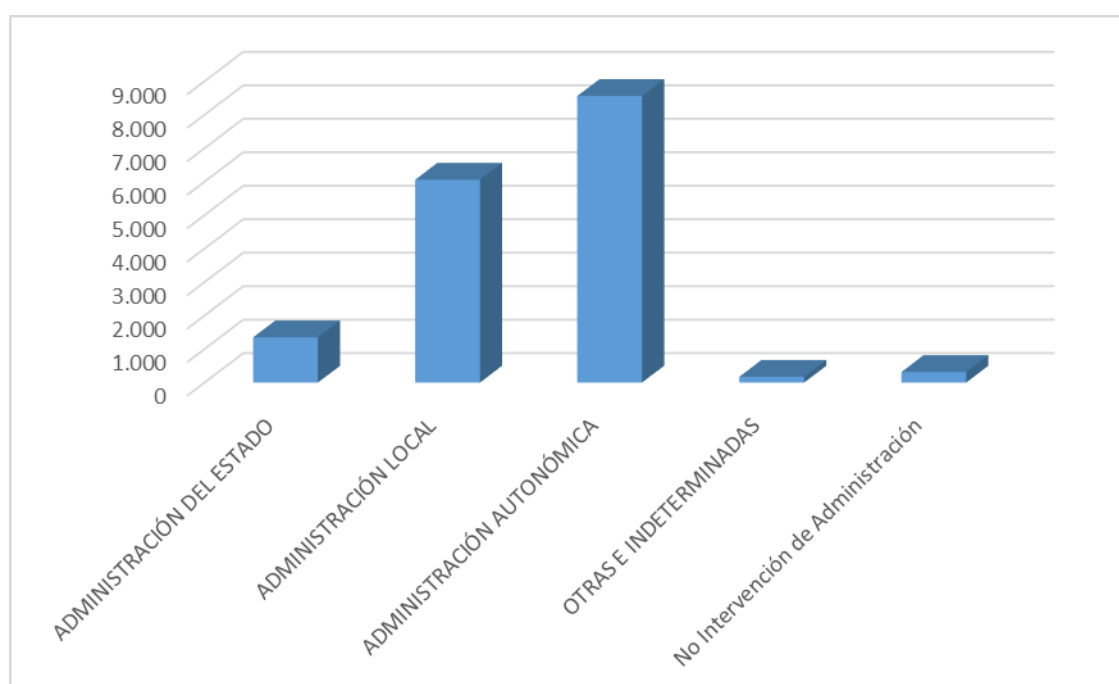
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	2	0,03%	4	0,06%	0	0,00%	6	0,04%
Obras públicas	1	0,01%	2	0,03%	0	0,00%	3	0,02%
Agricultura	0	0,00%	3	0,05%	0	0,00%	3	0,02%
Deportes	0	0,00%	3	0,05%	0	0,00%	3	0,02%
Otros Defensores	1	0,01%	2	0,03%	0	0,00%	3	0,02%
Total	7.798	100,00%	6.185	100,00%	160	100,00%	14.143	100,00%



1.5. Clasificación por administración afectada y número de quejas

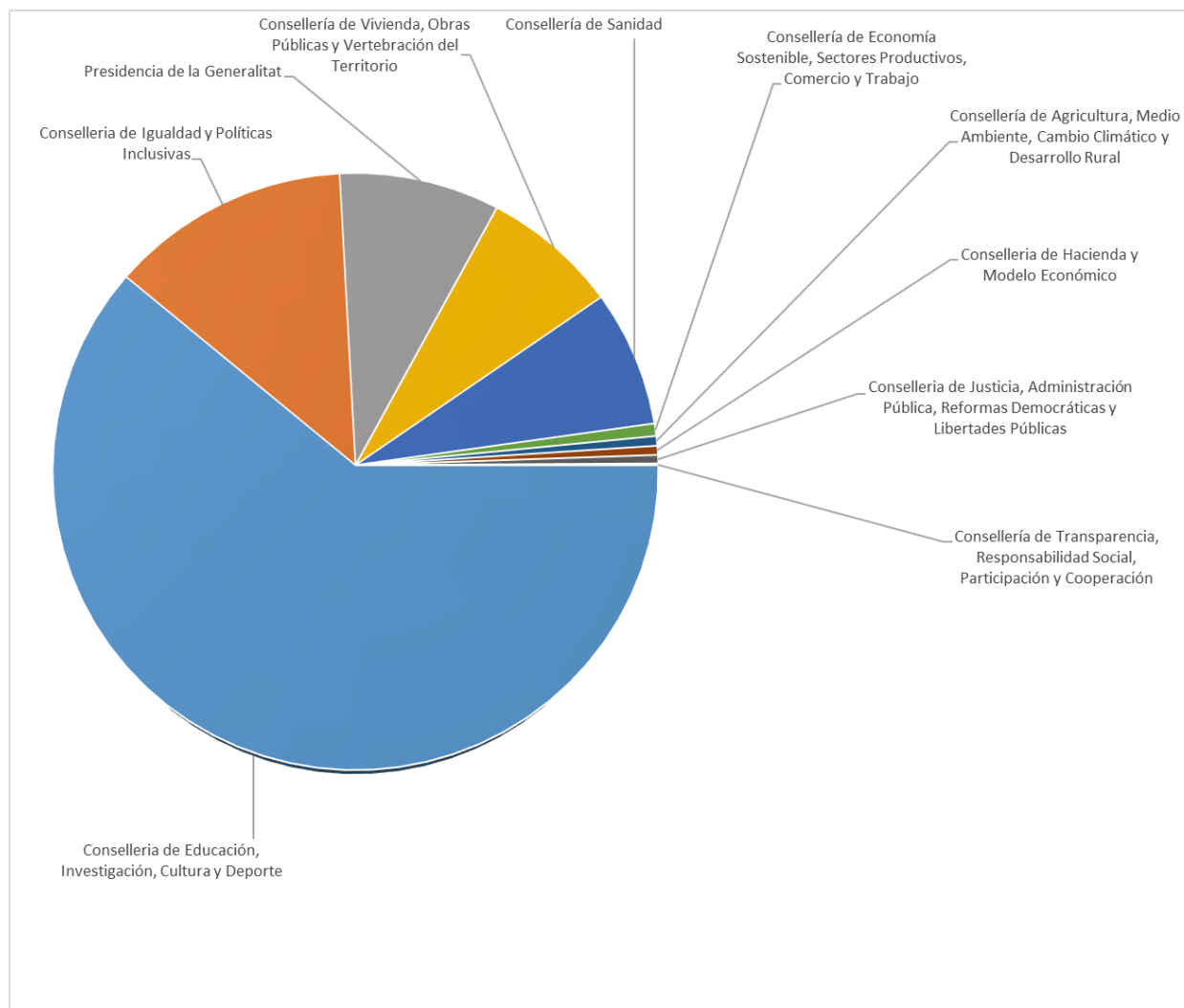
ADMINISTRACIÓN DEL ESTADO	1.350	8,20%
ADMINISTRACIÓN LOCAL	6.059	36,81%
ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	8.560	52,00%
OTRAS E INDETERMINADAS	175	1,06%
No Intervención de Administración	316	1,92%
TOTAL	16.460	100,00%

*El número total (16.460) no coincide con el número de quejas (14.143) debido a que una misma queja puede afectar a varias administraciones.



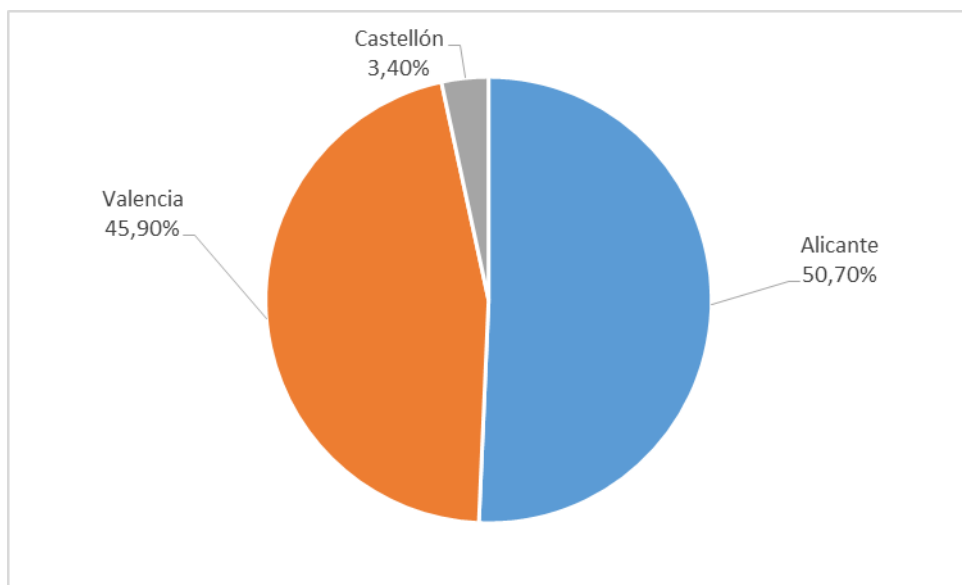
1.5.1. Detalle por Consellerias.

ADMINISTRACIÓN AUTONÓMICA	Nº	%
Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte	5.227	61,06%
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	1.120	13,08%
Presidencia de la Generalitat	749	8,75%
Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	637	7,44%
Conselleria de Sanidad	635	7,42%
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	58	0,68%
Consellería de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	45	0,53%
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	42	0,49%
Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	39	0,46%
Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	8	0,09%
Total	8.560	100,00%



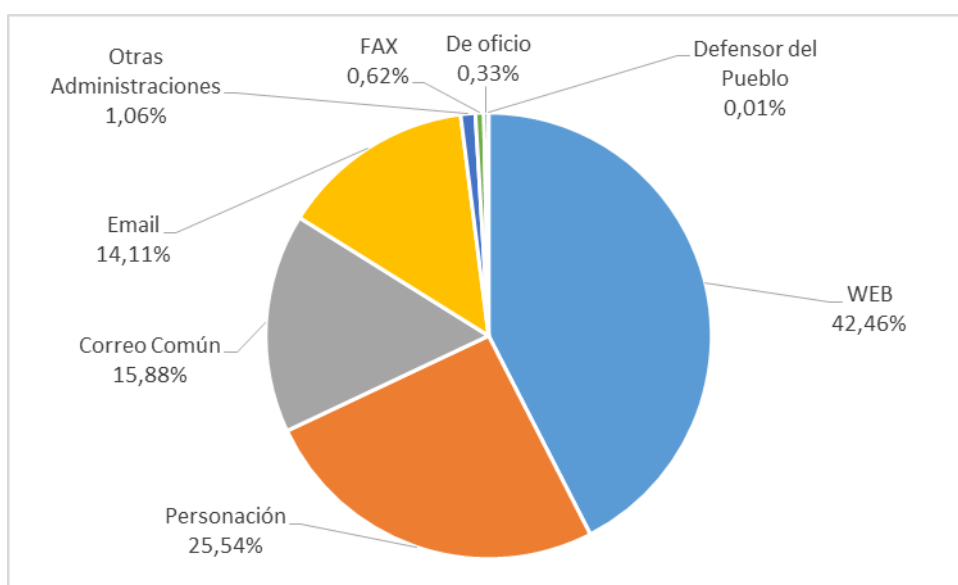
1.5.2. *Resumen por provincias de las quejas referidas a Administraciones Locales.*

Provincia	Nº	%
Alicante	3.072	50,70%
Valencia	2.781	45,90%
Castellón	206	3,40%
Total Comunitat Valenciana	6.059	100,00%



1.6. Vía de presentación de las quejas.

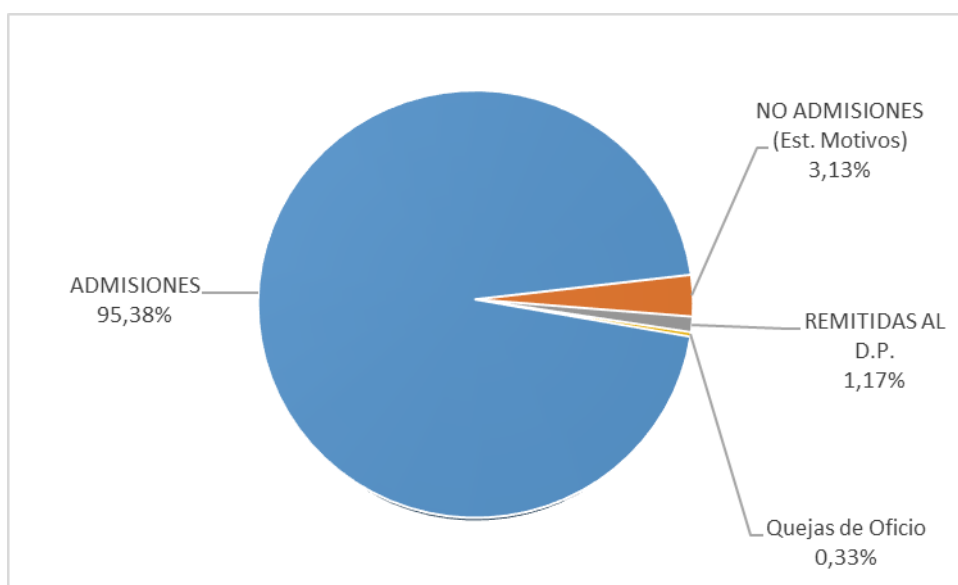
Presentación	Nº	%
WEB	6.005	42,46%
Personación	3.612	25,54%
Correo Común	2.246	15,88%
Email	1.995	14,11%
Otras Administraciones	150	1,06%
FAX	87	0,62%
De oficio	47	0,33%
Defensor del Pueblo	1	0,01%
TOTAL	14.143	100,00%



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

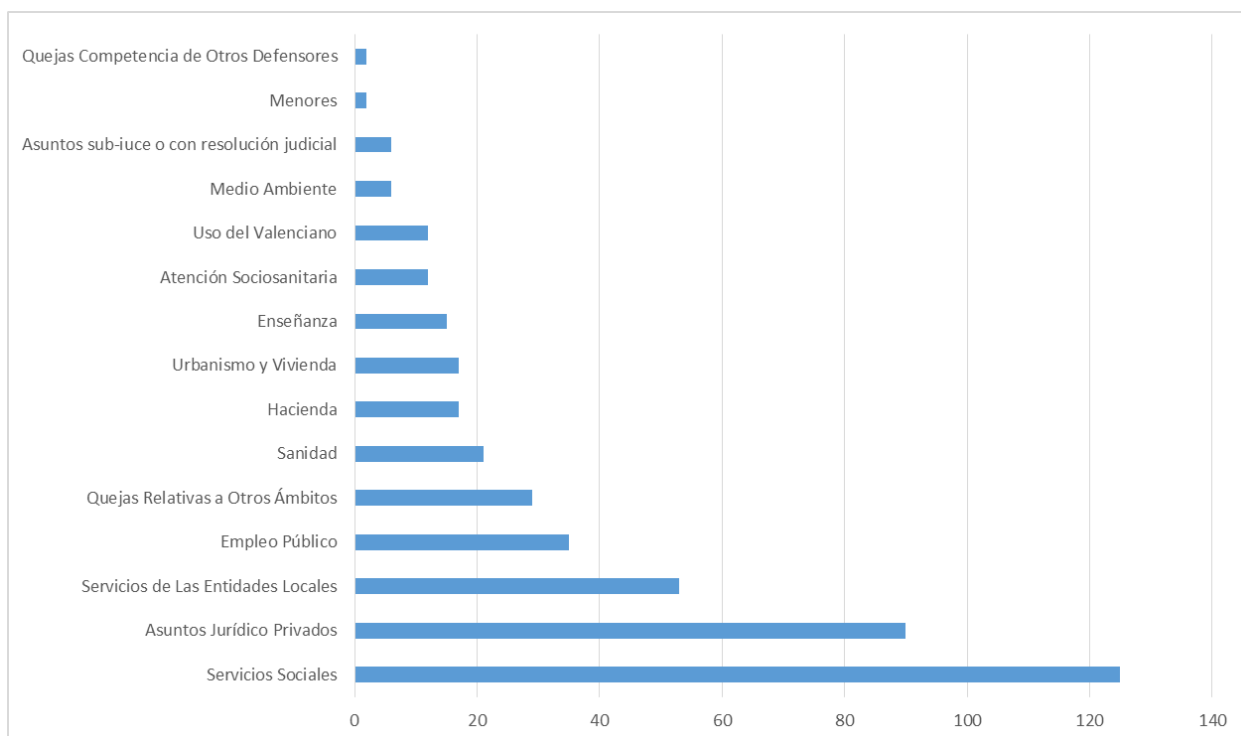
2.1. Situación General.

CONCEPTO	Nº	%
Quejas Admitidas	13.489	95,38%
Quejas No Admitidas	442	3,13%
Remitidas al Defensor del Pueblo	165	1,17%
Quejas de Oficio	47	0,33%
Total de quejas con expediente	14.143	100,00%



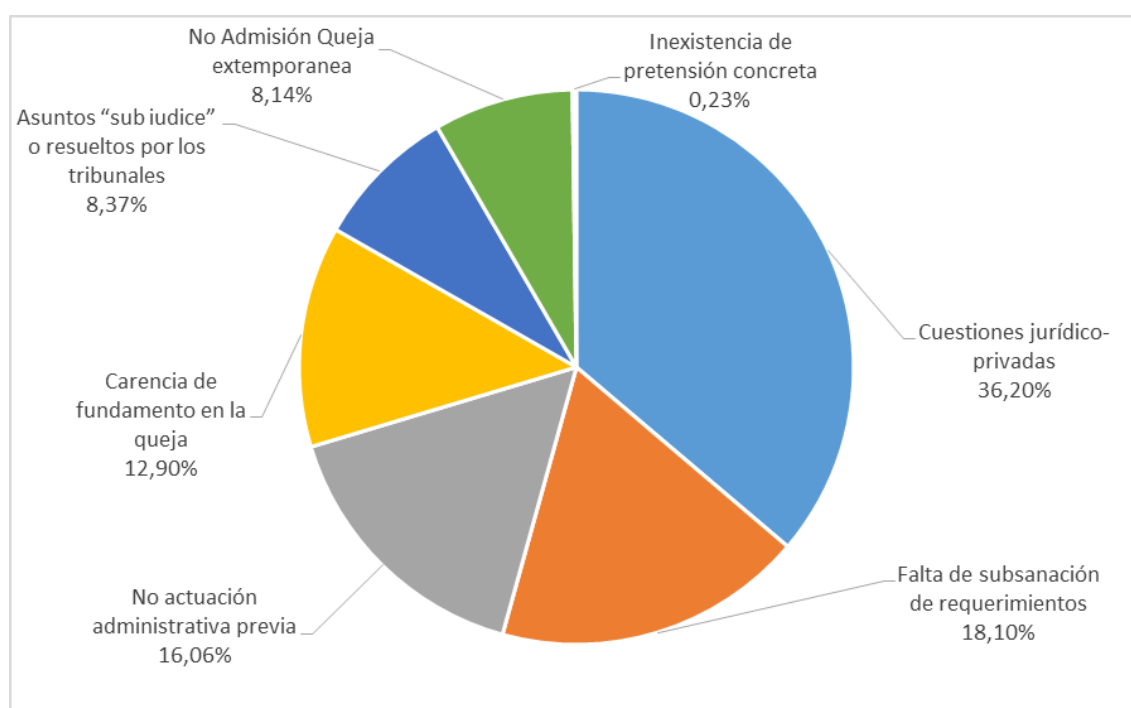
2.2. Quejas no admitidas por materias.

Materia	Nº	%
Servicios Sociales	125	28,28%
Asuntos Jurídico Privados	90	20,36%
Servicios de Las Entidades Locales	53	11,99%
Empleo Público	35	7,92%
Quejas Relativas a Otros Ámbitos	29	6,56%
Sanidad	21	4,75%
Hacienda	17	3,85%
Urbanismo y Vivienda	17	3,85%
Enseñanza	15	3,39%
Atención Sociosanitaria	12	2,71%
Uso del Valenciano	12	2,71%
Medio Ambiente	6	1,36%
Asuntos sub-iuce o con resolución judicial	6	1,36%
Menores	2	0,45%
Quejas Competencia de Otros Defensores	2	0,45%
Total	442	100,00%



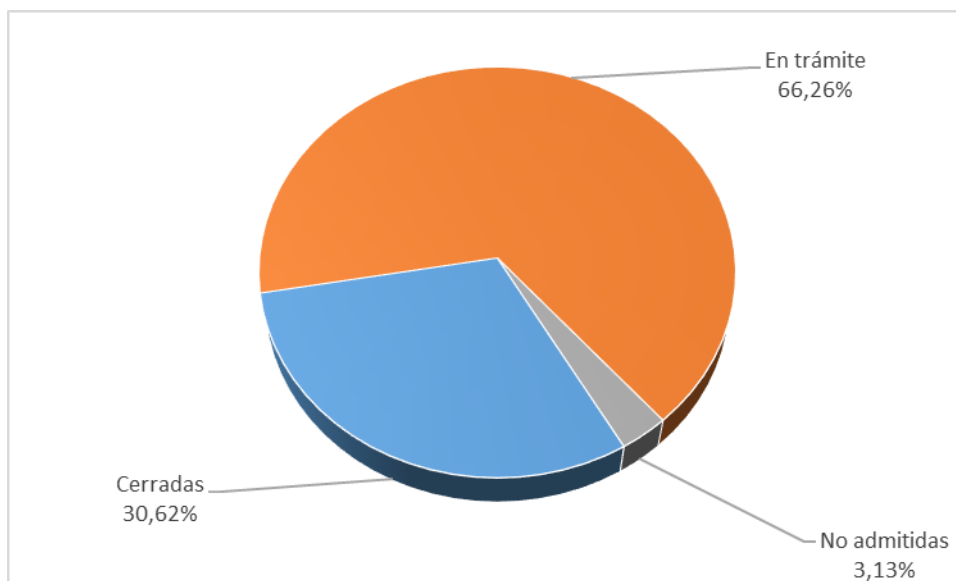
2.3. Causas de no admisión.

Causas de no admisión	Nº	%
Cuestiones jurídico-privadas	160	36,20%
Falta de subsanación de requerimientos	80	18,10%
No actuación administrativa previa	71	16,06%
Carencia de fundamento en la queja	57	12,90%
Asuntos “sub iudice” o resueltos por los tribunales	37	8,37%
No Admisión Queja extemporanea	36	8,14%
Inexistencia de pretensión concreta	1	0,23%
Total	442	100,00%



2.4. Quejas presentadas en 2016

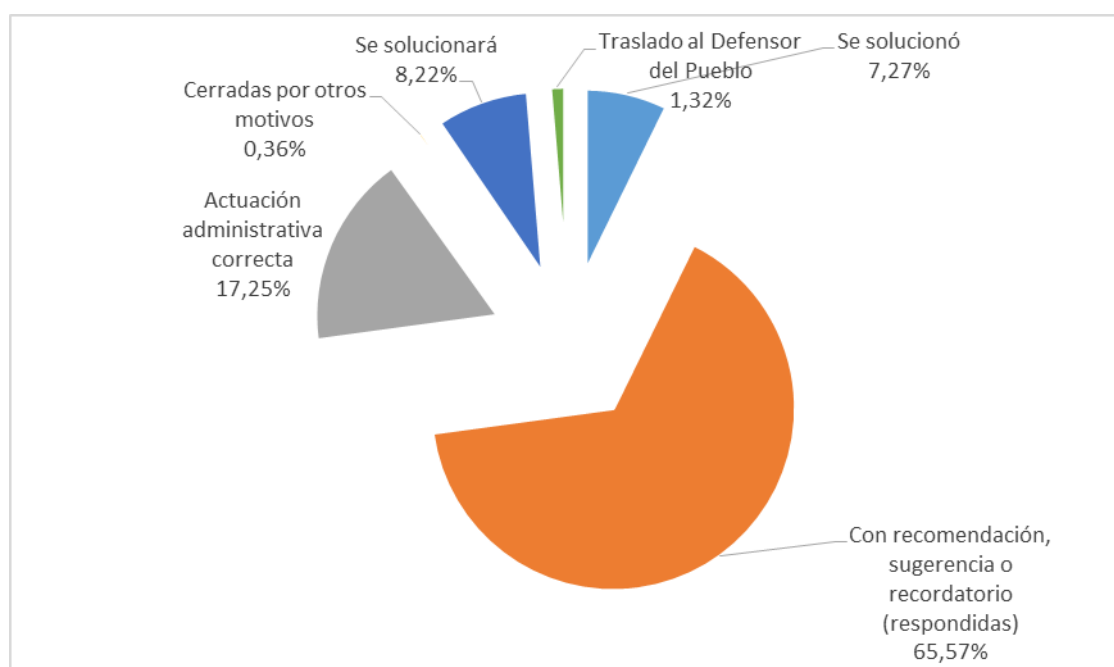
Estado de las quejas	Nº	%
Cerradas	4.330	30,62%
En trámite	9.371	66,26%
No admitidas	442	3,13%
Total	14.143	100,00%



2.5. Forma en que han terminado la tramitación de los expedientes de queja durante el año 2016

Forma de finalización de las quejas	Nº	%
Se solucionó	907	7,27%
Con recomendación, sugerencia o recordatorio (respondidas)	8.176	65,57%
Actuación administrativa correcta	2.151	17,25%
Cerradas por otros motivos	45	0,36%
Se solucionará	1.025	8,22%
Traslado al Defensor del Pueblo	165	1,32%
Total	12.469	100,00%

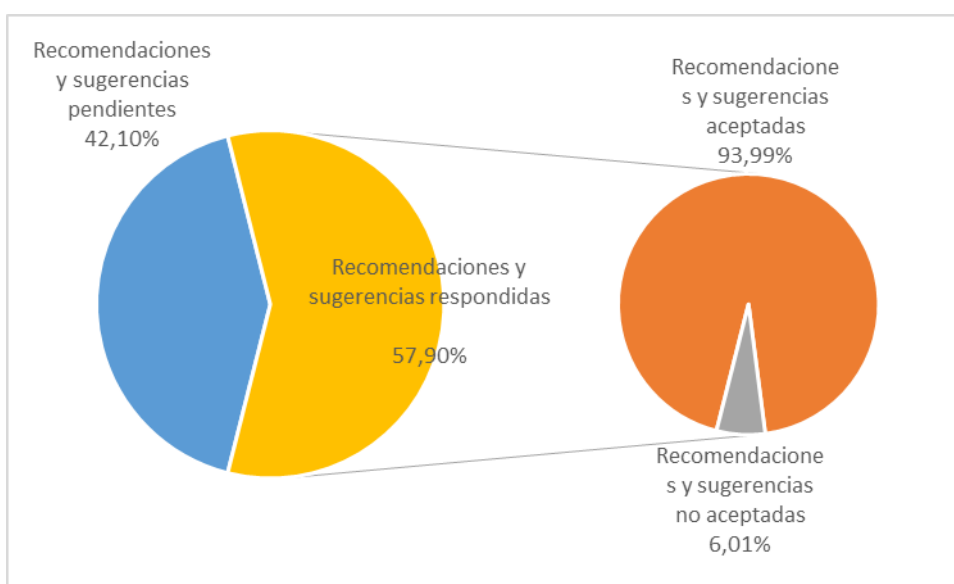
* 12.469 es el número de todas las quejas cerradas durante el año 2016, incluyendo las de anteriores periodos que continuaban en tramitación.



2.6. Recomendaciones y Sugerencias dirigidas a las administraciones durante el año 2016

Recomendaciones y sugerencias	Nº	%
Recomendaciones y sugerencias respondidas:	8.176	57,90%
Recomendaciones y sugerencias pendientes	5.946	42,10%
Total recomendaciones y sugerencias	14.122	100,00%

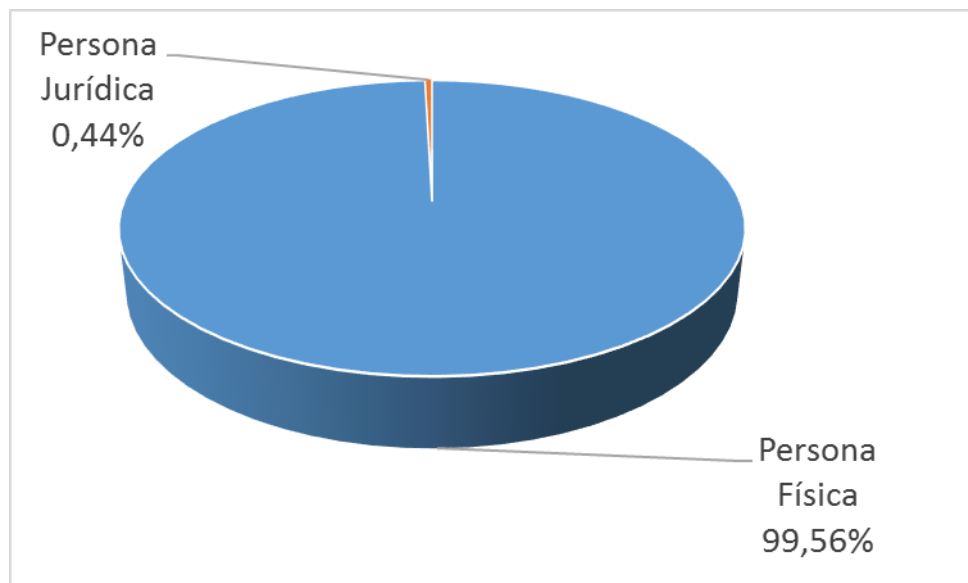
Recomendaciones y sugerencias respondidas	Nº	%
Recomendaciones y sugerencias aceptadas	7.685	93,99%
Recomendaciones y sugerencias no aceptadas	491	6,01%
Total	8.176	100,00%



3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PROMOTORAS DE LAS QUEJAS

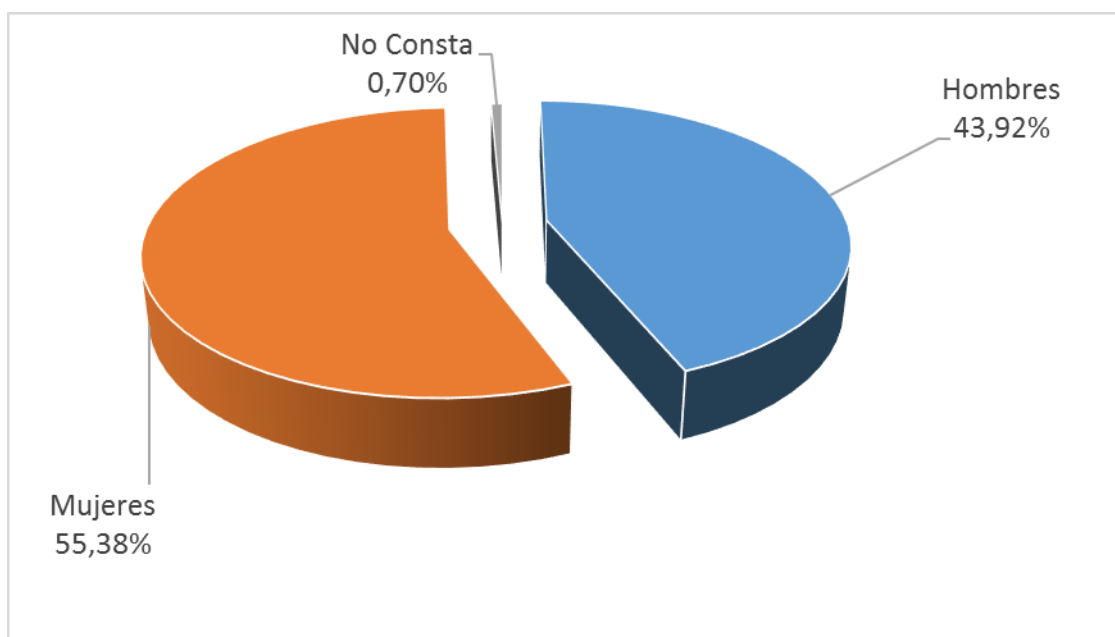
3.1. Por clase de persona

	Nº	%
Persona Física	14.081	99,56%
Persona Jurídica	62	0,44%
Total	14.143	100,00%



3.2. Desagregada por sexos

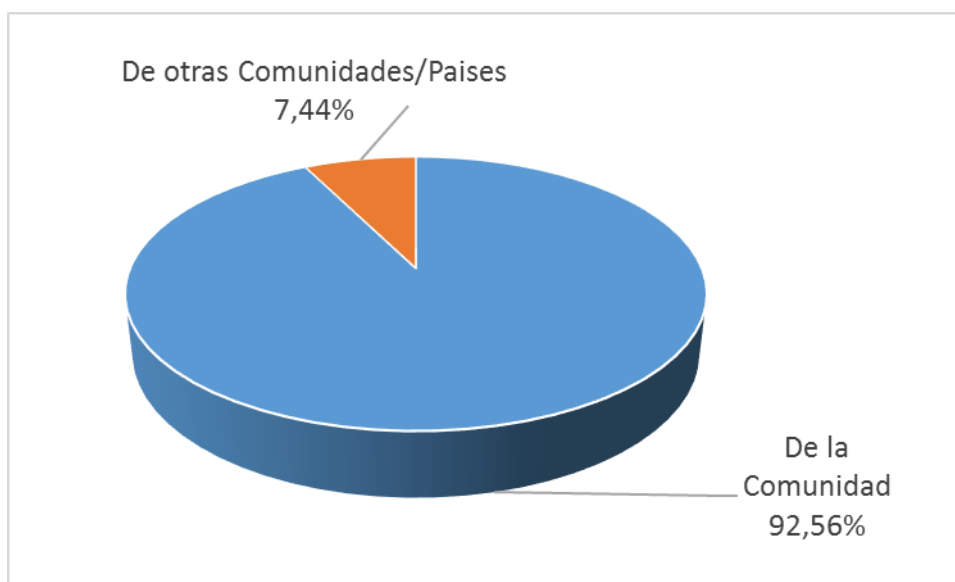
	N°	%
Mujeres	7.798	55,38%
Hombres	6.185	43,92%
No consta	98	0,70%
Total personas físicas	14.081	100,00%



3.3. Por origen

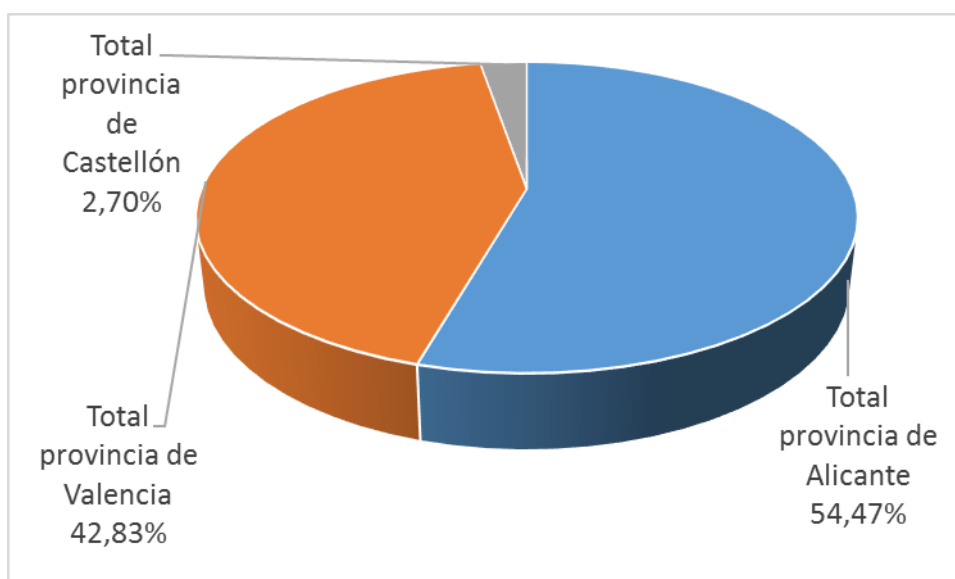
3.3.1. Por la comunidad de origen

	Nº Quejas	%
De la Comunidad	13.091	92,56%
De otras Comunidades/Paises	1.052	7,44%
Total	14.143	100,00%



3.3.2. Por la provincia de origen

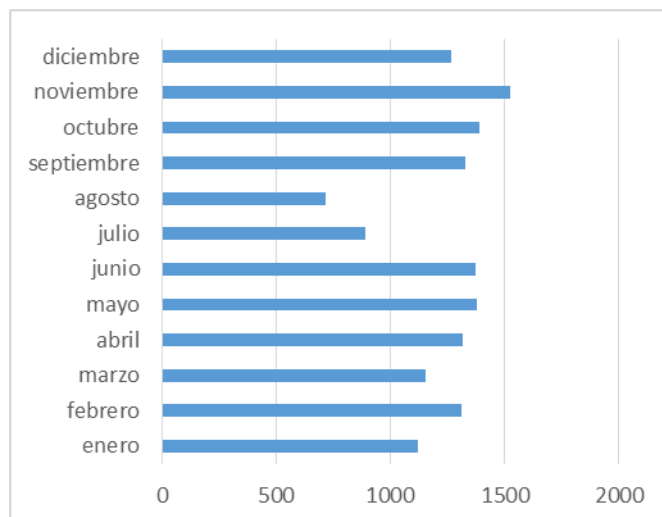
	Nº Quejas	%
provincia de Alicante	7.130	54,47%
provincia de Valencia	5.607	42,83%
provincia de Castellón	354	2,70%
Total Comunitat Valenciana	13.091	100,00%



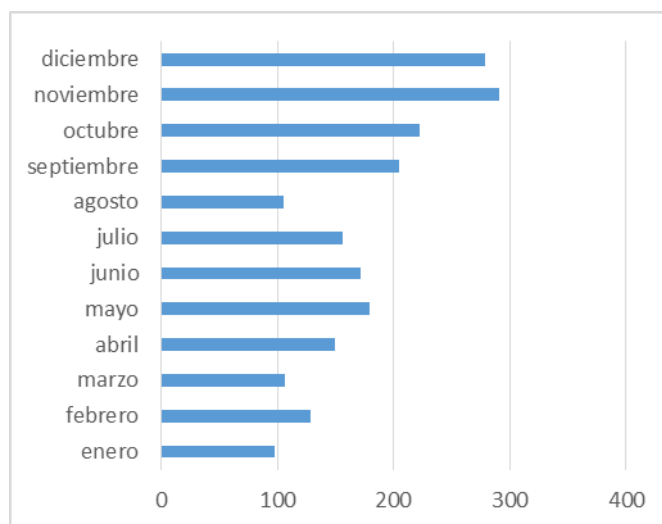
3.4. Accesos telemáticos a los expedientes desde WEB y desde la SEDE del Síndic.

Total accesos		%
Por WEB	14.776	87,60%
Por SEDE	2.091	12,40%
Total	16.867	100,00%

Acceso desde la WEB por meses		%
enero	1.121	7,59%
febrero	1.314	8,89%
marzo	1.157	7,83%
abril	1.320	8,93%
mayo	1.379	9,33%
junio	1.373	9,29%
julio	890	6,02%
agosto	718	4,86%
septiembre	1.326	8,97%
octubre	1.389	9,40%
noviembre	1.524	10,31%
diciembre	1.265	8,56%
Total	14.776	100,00%



Acceso desde la SEDE por meses		%
enero	98	4,69%
febrero	128	6,12%
marzo	107	5,12%
abril	149	7,13%
mayo	179	8,56%
junio	172	8,23%
julio	156	7,46%
agosto	105	5,02%
septiembre	205	9,80%
octubre	222	10,62%
noviembre	291	13,92%
diciembre	279	13,34%
Total	2.091	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 Comunitat 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.

4.1. Derecho a la salud

En la protección de los pacientes confluyen dos aspectos que configuran el ámbito de atribuciones del Síndic de Greuges: la defensa de los derechos comprendidos en el Título I de la Constitución y la supervisión del funcionamiento de las Administraciones públicas.

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.

La protección a la salud no se agota en el artículo 43, sino que, a lo largo del texto constitucional, es posible encontrar otros preceptos específicos en los que, de algún modo, se completa y perfecciona esa protección. Así, el principio de igualdad, según el cual no puede "prevalecer discriminación alguna por razón de nacimiento, raza, sexo, religión, opinión o cualquier otra condición o circunstancia personal o social"; el derecho a la vida y a la integridad física; el derecho a la intimidad personal y familiar; el del mandato imperativo a los poderes públicos para el mantenimiento de un régimen público de Seguridad Social para todos los ciudadanos; la política adecuada en lo relativo a la seguridad e higiene en el trabajo; el derecho a un medio ambiente adecuado; la necesidad de establecer una política de previsión, atención e integración respecto de quienes tengan alguna discapacidad; la garantía de una política adecuada para los ancianos en la que se atienda especialmente los problemas de salud, y la garantía de una protección de consumidores y usuarios, con singular mención de los problemas de seguridad y salud.

En el ámbito competencial de la Comunidad Valenciana viene establecido en los artículos 49.1. 11º y 54 del Estatuto de Autonomía, mediante la ordenación de la asistencia sanitaria, así como la prevención de la enfermedad y la protección y promoción de la salud individual y colectiva.

La Ley de la Generalitat 10/2014, de 29 de diciembre, de Salud de la Comunidad Valenciana determina que corresponde a la Generalitat determinar las directrices a las que deben convergen las actuaciones de los poderes públicos valencianos en materia de salud, así como establecer los medios que garanticen esas actuaciones, medidas y prestaciones del Sistema Nacional de Salud.

Durante el año 2016, desde el punto de vista normativo, destacamos el Decreto Ley 7/2016, de 4 de noviembre, del Consell, sobre acción concertada para la prestación de servicios a las personas en el ámbito sanitario.

La acción concertada es una forma de gestión de servicios alternativa a la gestión directa o indirecta de los servicios públicos, no económicos, que realizan entidades sin ánimo lucro en el ámbito de las personas.

Por otro lado, el Decreto del Consell 165/2006, de 3 de noviembre, por el que se regulaban las quejas y sugerencias en el ámbito de la Administración y organizaciones de la Generalitat fue derogado por el Decreto 41/2016, de 15 de abril, del Consell, por el que se establece el sistema para la mejora de la calidad de los servicios públicos y la

evaluación de los planes y programas en la Administración de la Generalitat y su sector público instrumental.

Durante este año 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 resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial sanitaria, la falta de información clínica (historias clínicas), problemáticas en relación a los tratamientos de reproducción asistida, la falta de financiación de determinados medicamentos, la atención a menores en servicios de urgencias y en las Unidades de Hospitalización Domiciliaria, la problemática de las tarjetas sanitarias a personas transexuales, la atención complementaria a personas con necesidades especiales en periodos de hospitalización, infraestructuras sanitarias, salud mental, abastecimiento de vacunas y aquellas quejas relativas a la falta de respuesta a reclamaciones presentadas en centros sanitarios.

Por último, este año, destacar la elaboración del **Informe Especial del Síndic de Greuges “Atención residencial a personas con problemas de salud mental en la Comunidad Valenciana”** (marzo de 2016) que, entre otras cuestiones, estudió, dentro del punto cuarto “marco competencial y coordinación sociosanitaria”, la compleja distribución de competencias que existen en materia de salud mental en la que participan la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y las tres Diputaciones Provinciales.

4.2. Derechos en el ámbito de los Servicios Sociales e Igualdad

4.2.1.- Observaciones previas

Tal y como señalábamos en nuestra Memoria correspondiente a 2015, las respuestas de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas a los diversos requerimientos del Síndic de Greuges, sean éstos peticiones de informes o traslados de resoluciones, exceden, con mucho, los plazos establecidos por la Ley creadora de esta institución.

Se puede concluir que, a lo largo de 2016, ha empeorado lo que ya era una situación inaceptable desde el punto de vista del respeto a los derechos de los ciudadanos. Como consecuencia de ello, la tramitación de las quejas se eterniza, dando lugar, en muchos casos y sobre todo en los expedientes relativos a la aplicación de la Ley de la Dependencia, al fallecimiento de los afectados sin haber visto resuelto su problema.

Es preciso tener en cuenta que, generalmente, los ciudadanos acuden al Síndic después de esperar durante muchos meses, y a veces durante muchos años, la resolución de los expedientes administrativos que debieran dar respuesta a sus peticiones. Los retrasos en las contestaciones a las actuaciones del Síndic se añaden, pues, a los que ya vienen sufriendo, de forma previa, quienes se acercan a esta Institución en demanda de amparo.

La gravedad de la situación fue motivo de análisis en diferentes reuniones celebradas entre los equipos de la Consellería y del Síndic, dirigidas a intentar resolver el problema y a facilitar una tramitación más ágil de los expedientes. En estas reuniones, la Consellería esgrime el argumento de la precaria situación en que se encuentra, tanto en

lo que hace referencia a medios personales, como en lo relativo a medios materiales, singularmente soportes informáticos.

No podemos poner en duda el ajuste a la realidad de esas afirmaciones, si tenemos en cuenta que las mismas coinciden con los informes técnicos elaborados por la Autoridad Independiente de Responsabilidad Fiscal (AIREF), que sitúan a la Comunitat Valenciana como una de las que disponen de menor tasa de empleo público por cada 1.000 habitantes. Sin embargo, estas carencias y su afección al reconocimiento de los derechos de los ciudadanos no pueden ser aceptadas de buen grado por el Síndic. En este sentido se pronuncian todas nuestras recomendaciones, urgiendo a la Consellería a adoptar las medidas normativas, organizativas y presupuestarias precisas para que los derechos de los ciudadanos no queden en el papel.

Estos retrasos, que desde hace años se concentran de forma especial en la Consellería que se ocupa de los problemas de bienestar social, han empezado a observarse en las respuestas a otras quejas del área social, como las relativas a los problemas de acceso a la vivienda pública o al empleo público. También en estos apartados necesita el Síndic reiterar los requerimientos para obtener los informes solicitados, dilatándose en exceso los trámites, en perjuicio de los ciudadanos.

Con la publicación el pasado 7 de noviembre en el Diari Oficial de la Generalitat, entró en vigor la Ley 9/2016 de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana, que tiene como objetivos declarados la atención de las necesidades básicas de personas y familias susceptibles de especial protección o en riesgo de exclusión social, agilizando, para ello, la tramitación de los procedimientos de emergencia, cuyos plazos se reducen a la mitad. Entre esos procedimientos se encuentran muchos de los que hoy son objeto de la atención del Síndic, debido a las quejas que presentan los ciudadanos.

Reducir a la mitad los plazos ordinarios, cuando el desproporcionado incumplimiento de éstos suele ser, todavía hoy, la causa de la mayoría de las reclamaciones, va a requerir de un extraordinario esfuerzo en medios materiales y humanos por parte de la administración de la Generalitat. La Disposición Adicional Primera de la Ley habilita un plazo máximo de seis meses para la imprescindible adaptación de “plantillas presupuestarias y de recursos humanos”, lo que apunta a un reconocimiento implícito de las dificultades que entraña la situación de partida.

El Síndic de Greuges desea que esta nueva Ley y las actuaciones que de ella se deriven, concluyan en una mejora real en el reconocimiento y la satisfacción de los derechos de los ciudadanos, evitando que unas nuevas expectativas originen unas nuevas frustraciones y un nuevo conjunto de quejas.

4.2.2.- Situación de los Servicios Sociales Generales

Los problemas de diseño y organización de los servicios sociales generales, en la Comunitat Valenciana, no encontraron su solución en 2016. La previsión de la Ley estatal 27/2013, de 27 de diciembre, dirigida a modificar, a partir del 1 de enero de 2016, la distribución de competencias entre las diferentes administraciones territoriales, fue puesta en suspenso por el Decreto-Ley de la Generalitat Valenciana, 4/2015, de 4 de septiembre. El citado Decreto-Ley mantenía el protagonismo de los Ayuntamientos en la prestación de los servicios sociales generales, *“en tanto no sean aprobadas las*

normas reguladoras del sistema de financiación de las comunidades autónomas y de las haciendas locales". La indeterminación del plazo de cumplimiento de esta condición que, por otra parte, no está en manos de la Generalitat, hacía difícil prever el final de una situación de provisionalidad que preocupa a profesionales y usuarios del sistema. Esa preocupación dio lugar a la apertura de la queja nº 1609272, a instancias del Colegio Oficial de Trabajo Social de Alicante, como continuación de la tramitada a raíz de la Ley estatal 27/2013 con el número 1400167.

En una respuesta remitida por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, en fecha de 29 de julio de 2016, se anunciaba la preparación de un texto legislativo que *"contemplará el reparto de competencias entre las entidades locales y la Generalitat en materia de servicios sociales"*, avanzando que el borrador del citado texto habría de estar disponible *"antes de finales del presente año"*. A la vista de esta respuesta, el Colegio promotor de la queja, mediante escrito que tuvo entrada en fecha de 9 de noviembre de 2016, solicitó el cierre de la misma, como así se hizo.

No obstante, en el momento de redactarse esta Memoria, el Síndic no conoce borrador del texto legislativo anunciado, mientras se observa, con preocupación, el traslado de algunas atribuciones hacia los ayuntamientos, en ausencia de un marco legal regulador de los servicios sociales generales que resulte suficiente para delimitar con precisión una distribución de competencias, con determinación clara de las facultades, los medios y las responsabilidades imputables a cada Administración.

El ejemplo más significativo del problema enunciado se encuentra en la decisión de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas de iniciar un procedimiento piloto, en la provincia de Alicante, dirigido a hacer partícipes del procedimiento de valoración de dependientes a los servicios sociales municipales, que dio lugar a la apertura de la queja de oficio nº 1603611. A esta queja nos referiremos más tarde.

Los servicios sociales municipales han afrontado, en primera línea, las devastadoras consecuencias de la prolongada crisis económica, carentes de un soporte normativo, organizativo adecuado y de los recursos humanos y financieros mínimamente suficientes, como ha puesto de manifiesto el Síndic de Greuges en el informe titulado ***"El papel de los servicios sociales generales en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los municipios valencianos durante la crisis"***, hecho público en enero de 2017. Como ya señalamos en la Memoria correspondiente al ejercicio de 2015, el Síndic de Greuges comparte la decisión de mantener la prestación de los servicios sociales generales como una competencia propia de las entidades locales. Del mismo modo, debemos manifestar que, en nuestra opinión, sin un adecuado entramado institucional, es imposible dar satisfacción a los derechos sociales que las leyes reconocen a la ciudadanía.

4.2.3.- Renta Garantizada de Ciudadanía

La aplicación de la Ley de la Generalitat 9/2007, de 12 de marzo, de Renta Garantizada de Ciudadanía, viene provocando la presentación de un considerable número de Quejas, desde hace años. En la Memoria de 2015, el Síndic manifestaba lo siguiente:

La actual gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía ha provocado la pérdida de su finalidad última, que no es otra que la consecución de la

inserción socio laboral de sus perceptores, no cumpliendo con su función asistencial de dar cobertura a las necesidades básicas de las personas en situación de necesidad.

Esta contundente afirmación derivaba de las conclusiones de una queja de oficio, la nº 9/2014, cuya **Resolución**, formulando recordatorios de deberes legales y recomendaciones al respecto, fue remitida en fecha de 26 de noviembre de 2015 a la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas.

La gravedad de los problemas detectados motivó que el Observatorio para la Defensa de los Derechos de las Personas en Situación de Vulnerabilidad del Síndic de Greuges, constituido por acuerdo de la Junta de Coordinación del Síndic, de 1 de diciembre de 2015, abordara, como primer tema de estudio, la situación de la Renta Garantizada de Ciudadanía en la Comunitat Valenciana. Las **Conclusiones** de los debates del Observatorio fueron remitidas a la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, en fecha de 21 de junio de 2016.

El retraso en la tramitación de los expedientes de Renta Garantizada motivó la mayor parte de las quejas relativas al reconocimiento del derecho a las prestaciones previstas en la citada Ley 9/2007. En muchos de los informes que, como respuesta a las investigaciones del Síndic, remitía la Consellería se hacía referencia al retraso en la elaboración de los Planes Familiares de Inserción por parte de los Servicios Sociales de los Ayuntamientos afectados. Estas respuestas obligaron al Síndic a realizar, en todas las Quejas, un doble requerimiento, a la Consellería y al Ayuntamiento, para conocer con precisión las circunstancias determinantes de los retrasos, en cada procedimiento. Algunos Ayuntamientos, como el de Alicante en la queja nº 1513595, contestaron poniendo de manifiesto la precariedad de medios con que contaban los respectivos departamentos de Servicios Sociales, en relación con la tarea requerida, lo que les obligaba a provocar retrasos cifrados, por ellos mismos, en más de ocho meses.

Sin embargo, otros Ayuntamientos, como el de Elche en la queja nº 1602459, contestaban dando cuenta de la elaboración del correspondiente Plan Familiar de Inserción en plazo, lo que no impedía que un año después de la remisión del citado PFI las solicitudes se encontraran, todavía, “*en fase de resolución*”. Esto invitaba a pensar en la existencia de otras causas generadoras de las deficiencias en la aplicación de la ley.

El propio Consell, en el Preámbulo del Decreto-Ley 5/2016, de 22 de julio, dictado para la “*agilización de la Renta Garantizada de Ciudadanía ante la situación de emergencia social*” reconocía que “*se ha observado un alto grado de incumplimiento de la misma, tanto en los aspectos de la propia gestión de las ayudas, como de los mecanismos que establecía y de la escasez de presupuesto a ellas destinado*”, concluyendo que la implantación de la Ley 9/2007 “*ha contribuido a incrementar la vulnerabilidad de las personas en situación de exclusión o de riesgo*”. A pesar de este diagnóstico, el citado Decreto-Ley se limitaba a modificar dos artículos de la Ley 9/2007, de forma que se pudiera continuar la tramitación del procedimiento si en el plazo de dos meses la administración competente, la local, no fuera capaz de elaborar el Plan Familiar de Inserción. Esto implicaba reconocer la incapacidad de alcanzar el principal objetivo señalado por esta ley, la inserción social y/o laboral de los destinatarios, que se debía

conseguir a través del conjunto de medidas del señalado Plan Familiar de Inserción, de acuerdo con lo establecido en el primer párrafo del artículo 6 de la ley.

Independientemente de los problemas asociados a la confección del PFI, otro importante número de Informes daba cuenta de los retrasos originados por las Direcciones Territoriales en la tramitación de los procedimientos, sin más justificación que la acumulación de expedientes sin resolver. Ejemplos de ello encontramos en la queja nº 1600514, correspondiente a la Dirección Territorial de Alicante, donde se informaba, en febrero de 2016, que se estaban resolviendo solicitudes presentadas en enero de 2015 o en la queja nº 1510611, correspondiente a la Dirección Territorial de Valencia, donde se informaba, en noviembre de 2015, que se estaban resolviendo solicitudes presentadas en abril de 2014.

Tras la aprobación, en julio, del Decreto-Ley 5/2016 citado, la Consellería ha seguido haciendo referencia a los retrasos en las Direcciones Territoriales, como en el caso de la queja nº 1610724, donde se informaba, en octubre de 2016, que la Dirección Territorial de Valencia se encontraba resolviendo solicitudes presentadas en enero de 2015. Del mismo modo, en la queja nº 1604114, se informaba que la Dirección Territorial de Valencia estaba procediendo, en octubre de 2016, a la fase de “*fiscalización previa*” de una solicitud presentada en junio de 2014. Estos Informes sugieren que las demoras no se han resuelto con la eliminación de la obligatoriedad de los Planes Familiares de Inserción, apuntando a las carencias de medios humanos y materiales como causas profundas de la falta de eficacia en la aplicación de la Ley 9/2007.

Durante los últimos días de noviembre de 2016, la Consellería presentó un Anteproyecto de Ley de Renta Valenciana de Inclusión, que pretende configurar un “*derecho subjetivo a una prestación económica para cubrir necesidades básicas a la unidad de convivencia*”, cuya aprobación debería operar la sustitución de la devenida obsoleta Ley 9/2007. Siendo el Anteproyecto citado mucho más ambicioso y acorde a la realidad social que la normativa vigente, cabe esperar que la experiencia reciente, en relación con la Ley 9/2007, conduzca al establecimiento de un esquema competencial, de coordinación administrativa y de dotaciones presupuestarias adecuado para la garantía efectiva del derecho reconocido. El Síndic, con la colaboración del Observatorio de la Vulnerabilidad, ha participado en el periodo de consultas previo a la aprobación por el Consell del correspondiente Proyecto de Ley.

4.2.4.- Protección de las personas en situación de dependencia

De acuerdo con la Información Estadística del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), el único organismo que, hasta la fecha, publica cifras oficiales al respecto, en fecha de 31 de diciembre de 2016 existían, en la Comunitat Valenciana, 100.487 solicitudes registradas, se habían aprobado 85.708 dictámenes y 51.564 se encontraban en situación de beneficiarias con prestaciones. En fecha de 31 de diciembre de 2015, las solicitudes registradas ascendían a 107.000, los dictámenes a 87.153 y las personas beneficiarias con prestaciones a 43.239. Como se puede observar, el número de solicitantes que permanecen sin recibir prestación continúa siendo muy elevado.

Según los datos obtenidos de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, a fecha de 1 de enero de 2017 existían 101.285 solicitudes activas registradas para el reconocimiento de la situación de dependencia, de las cuales, 54.173 tienen una

resolución PIA (Programa Individual de Atención) de prestación o servicio aprobada, 17.781 han sido valoradas como no dependientes y 29.331 personas están pendientes de ser atendidas por el sistema. De estas últimas, 10.684 están pendientes de ser valoradas, 11.263 están valoradas y pendientes de que se les remita la correspondiente propuesta de PIA y 7.384 están pendientes de que se les resuelva el PIA.

Ante la diferencia de cifras que ofrecen las Administraciones Central y Autonómica, el Síndic, que se ha interesado por la cuestión, ha llegado a conocer la existencia de lo que las Administraciones llaman “*la desalineación de ambos sistemas*”, provocada, al parecer, por la existencia de PIAs que no entran en el sistema del SAAD, por resolver dos grados distintos. En el momento de redactarse esta Memoria, el Síndic ha tenido constancia de los acercamientos producidos entre ambas Administraciones, lo que invita a pensar en una pronta solución para estos desajustes estadísticos.

Las quejas recibidas en el Síndic, en relación con la aplicación de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, comúnmente conocida como Ley de la Dependencia, pasaron de 630 en 2015 a 836 en 2016, lo que indica un incremento que se aproxima al 33%.

La Ley 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de gestión de la Generalitat, introdujo un conjunto de modificaciones normativas de contenido netamente positivo para los beneficiarios de la Ley de la Dependencia. Las más significativas determinaron un incremento de las prestaciones económicas, a través de la revisión de oficio de los correspondientes Programas Individuales de Atención (PIA), lo que venía a corregir los recortes operados, en su momento, por la aplicación de la Orden 21/2012, Orden modificada ahora a partir de la citada Ley 10/2015. De igual modo, la nueva normativa ha permitido incrementar el dinero de bolsillo del que disponen las personas que se encuentran en centros residenciales, al no contabilizar, para el cálculo de la aportación suplementaria que realizan los usuarios, el importe de las pagas extraordinarias que éstos reciben, como se hacía antes de la Orden citada. También se eliminaron las tasas en centros de atención diurnos, lo que ha beneficiado a un considerable número de dependientes que utilizan esos servicios.

A pesar de las indudables mejoras introducidas y del incremento de los recursos dedicados a la aplicación de la Ley de la Dependencia, son muchos los problemas que sigue planteando la aplicación de la misma, como pone de manifiesto el incremento en el número de quejas recibidas por el Síndic. Algunos de estos problemas se vienen señalando, por esta Institución, Memoria tras Memoria, mientras que la aplicación de recientes Sentencias de los Tribunales han abierto la puerta a nuevos enfoques, en relación con la defensa de los derechos de los dependientes. A continuación, se exponen algunos de los temas que han sido objeto de atención destacada por parte del Síndic, en 2016.

4.2.4.1.- Demora en la resolución de expedientes.

El problema más recurrente sigue siendo el retraso en la tramitación de los expedientes, demorándose en años el plazo que va desde la presentación de la solicitud de ayudas hasta la aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención (PIA) y la

percepción de las prestaciones, cuando la Ley establece para ello un plazo máximo de seis meses.

En ocasiones, la persona que presenta la queja denuncia que, transcurridos incluso años desde la presentación de la solicitud, no se ha realizado ni siquiera la valoración de grado del solicitante, paso previo para la aprobación del PIA, como sucede en la queja nº 1603544. El Recordatorio del Síndic, respecto de la obligación de cumplir los plazos legales, viene siendo contestado por la Consellería con referencia al número de expedientes acumulados y a la escasez de medios humanos y materiales disponibles, fijando fecha aproximada para la resolución del expediente en el primer semestre de 2017, en la mayor parte de los supuestos. En ocasiones, la reclamación de la persona se circunscribe al retraso en la revisión solicitada de la valoración, como sucede en la queja nº 1600211.

Dado que el reconocimiento de las prestaciones se produce a partir de la aprobación del PIA, la mayor parte de las quejas tienen que ver con el retraso en la aprobación de ese instrumento. Como ejemplo se puede citar la queja nº 1511259, derivada de una solicitud presentada en mayo de 2011 y que a fecha de la Resolución del Síndic, marzo de 2016, no se había resuelto. También la queja nº 1604099, que trae causa de una solicitud presentada en enero de 2012, cuya resolución de valoración de grado se produjo en enero de 2013 y a fecha de la Resolución del Síndic, agosto de 2016, no contaba con PIA aprobado. Finalmente, se puede citar como ejemplo la queja nº 1603440, donde se hace constar que, producida la resolución de valoración de grado en julio de 2013, a fecha de la Resolución del Síndic, septiembre de 2016, la resolución definitiva del expediente, con la aprobación del PIA, no se había producido. Las Resoluciones del Síndic en todas estas quejas han dado lugar a respuestas de la Consellería similares en su contenido a las relatadas en el apartado anterior, con referencia a la escasez de medios y fijando plazos aproximados relativos al último semestre de 2016 o primero de 2017. En algunos casos, como en el de la queja nº 1513302, la Resolución del Síndic no llegó a producirse por fallecimiento, en fecha de 1 de abril de 2016 y sin haber obtenido la aprobación del PIA, de la persona que, en noviembre de 2012, solicitó las prestaciones de la Ley de la Dependencia.

En relación con las previsiones que la Consellería establece en sus Informes para la aprobación de los PIAs, se ha observado que las mismas suelen venir acompañadas de una suerte de coletilla que condiciona esa aprobación a que el expediente “esté completo y se haya aportado la documentación requerida en su caso”. El Síndic no acepta esta respuesta por entender que, transcurrido en exceso el plazo legal para resolver, la Consellería debe conocer con exactitud las condiciones del expediente administrativo, lo que induce a pensar que la citada coletilla supone una cláusula de estilo que salvaguarda la posibilidad de un posterior y nuevo retraso. En algún supuesto, como el representado por la queja 1512897, la Consellería ha llegado a esgrimir la falta de un informe neurológico, en enero de 2016, para, posteriormente y tras la Resolución del Síndic en junio de 2016, hacer llegar un nuevo Informe, en julio de 2016, aduciendo la falta de un modelo de domiciliación bancaria.

4.2.4.2.- Modificación del procedimiento de valoración de dependientes en la provincia de Alicante.

En abril de 2016, a través de noticias aparecidas en los medios de comunicación y en diferentes redes sociales, el Síndic tuvo conocimiento de la intención de la Consellería de modificar, con carácter de experiencia piloto en la provincia de Alicante, el procedimiento de valoración aplicable a las solicitudes de prestaciones por causa de dependencia. Simultáneamente, algunos Ayuntamientos de la provincia de Alicante hicieron notar su preocupación por la decisión de la Consellería de descargar las tareas de valoración de personas dependientes sobre los servicios sociales municipales, sin contar con un soporte normativo apropiado, ni con los medios humanos y materiales adecuados para ello. Como consecuencia de esta situación el Síndic acordó la apertura de la queja de oficio nº 1603611, requiriendo Informes a la Consellería y a los principales Ayuntamientos de la provincia, para conocer las circunstancias de las modificaciones introducidas y el alcance de los problemas denunciados. La Consellería remitió dos Informes justificando su iniciativa por el *“incumplimiento sistemático de los plazos de resolución de las solicitudes de valoración”*, anunciando la elaboración de un nuevo Decreto para regular el procedimiento, dando cuenta de las acciones de formación realizadas con el personal de los servicios sociales municipales y de los incrementos en las subvenciones dirigidas a los Ayuntamientos, para facilitarles el aumento de las plantillas dedicadas a los servicios de atención a la dependencia. Los Ayuntamientos requeridos hicieron llegar, igualmente, sus respuestas al cuestionario enviado por el Síndic, dejando constancia de las dificultades con que se estaban encontrando, a la hora de llevar a la práctica la experiencia piloto diseñada por la Consellería.

Tras la instrucción del expediente, el Síndic emitió **Resolución**, en fecha de 7 de octubre de 2016, conteniendo un conjunto de reflexiones y recomendaciones que pueden ser consultadas en este enlace. De forma destacada, el Síndic recomienda realizar las modificaciones normativas, organizativas y presupuestarias indispensables para integrar correctamente la labor de los servicios sociales municipales en los procedimientos de valoración de las personas dependientes, formalizando, entre tanto, las oportunas encomiendas de gestión con los Ayuntamientos afectados para determinar, fehacientemente, el alcance, contenido, condiciones y duración de las tareas a realizar por los servicios de los entes locales. De forma puntual, el Síndic recomienda la creación de Órganos Territoriales de Valoración, como fórmula para agilizar la gestión de los procesos.

Sin perjuicio de las recomendaciones formuladas en esta queja, que trae causa de las modificaciones en el procedimiento de valoración, la reflexión del Síndic deja constancia de que *“los reconocimientos de grado de dependencia se ajustan, aproximadamente, a los plazos legalmente establecidos”*, precisando que *“la demora en la resolución de los expedientes se produce en la Resolución del PIA, es decir en la asignación de prestaciones concretas que conllevan, necesariamente, la disponibilidad de presupuesto”*. Este hecho queda patente en las cifras relativas a dictámenes y beneficiarios expuestas en el encabezamiento de este capítulo. Como conclusión del análisis que realiza el Síndic, en el cuerpo de la Resolución se recoge lo siguiente:

Toda la gestión del sistema ha puesto de manifiesto las carencias en materia de dotación económica y de personal, lo que impide el reconocimiento

efectivo de sus derechos a las personas dependientes. De igual modo, ha quedado patente la falta de cohesión y la parcelación de los procesos técnico-administrativos de gestión, en los que intervienen distintos agentes. El resultado es un procedimiento piramidal que, actuando en forma de embudo, dificulta sobremanera la gestión y, por tanto, la rápida y efectiva atención a las personas dependientes.

Hasta el momento de redactarse esta Memoria no se había recibido respuesta, por parte de la Consellería, respecto de la Resolución emitida, aunque se ha tenido conocimiento de que el Departamento de Igualdad y Políticas Inclusivas estaba trabajando en la elaboración de un nuevo Decreto destinado a regular el procedimiento para reconocer el grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas.

4.2.4.3.- Suspensión de dos años en el acceso a prestaciones para cuidados en el entorno familiar.

En la Memoria correspondiente a 2015 se hacía una amplia referencia a la decisión de la entonces Consellería de Bienestar Social de excluir un periodo de dos años del cálculo de la retroactividad, en aquellas resoluciones de PIA que habían excedido el plazo máximo de seis meses establecido por la Ley y que, como consecuencia, se habían visto afectadas por la aprobación del Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, de medidas para garantizar la estabilidad presupuestaria. Recordemos que este Real Decreto-Ley permitía, pero no obligaba, esa importante reducción de las cantidades a percibir por las personas dependientes y que el Síndic recomendaba el reconocimiento de la totalidad del periodo para el cálculo de los derechos retroactivos, aunque se aplazara el pago de los mismos, pues los ciudadanos no deberían verse penalizados doblemente por un retraso imputable exclusivamente a la Administración.

Con la creación de la nueva Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, en las resoluciones de PIA aprobadas a partir de julio de 2015 dejó de aplicarse esa reducción de dos años en el periodo de cálculo de los efectos económicos retroactivos de la prestación por cuidadores no profesionales. Sin embargo, la Consellería rechazó la posibilidad de aplicar ese mismo criterio a las resoluciones de PIA aprobadas antes de julio de 2015, con el siguiente argumento: *“por los condicionantes presupuestarios y por la defensa de los intereses públicos no se procederá, de momento, al abono de las cuantías suspendidas en las resoluciones dictadas con anterioridad a esa fecha”*. La posición del Síndic, recogida en resoluciones como la producida en la queja nº 1601937, ha sido contraria a la decisión de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, entendiendo que la misma vulnera los más elementales principios de igualdad y equidad al aplicar dos criterios diferentes respecto de la suspensión de dos años de percepciones, en función de que la resolución de PIA estuviera aprobada antes o después de julio de 2015. Aunque el Síndic recomienda el reconocimiento del mismo derecho a todos los dependientes, la Consellería no ha aceptado esta recomendación.

4.2.4.4.- Reclamaciones por minoración de prestaciones reconocidas en PIA.

El Real Decreto-Ley 20/2012, de 13 de julio, al que ya hemos hecho referencia, introdujo modificaciones importantes en la Ley 39/2006, Ley de la Dependencia, llevando a la entonces Consellería de Justicia y Bienestar Social a aprobar la Orden 21/2012, de 25 de octubre, para regular los requisitos y condiciones de acceso a las

prestaciones del sistema de atención a la dependencia, en la Comunitat Valenciana. Como consecuencia de la aplicación de algunos de los artículos de esta Orden, muchos beneficiarios vieron reducido, de forma muy significativa, el importe de sus prestaciones a partir del mes de noviembre de 2012, sin mediar resolución administrativa que acordara la cuantía que debían percibir. La falta de resolución administrativa se justificaba, por la Consellería, en lo establecido por el artículo 17.7 de la citada Orden 21/2012, que literalmente recogía:

La actualización de las cuantías de las prestaciones que se fije por normativa, será de aplicación directa, sin necesidad de revisar o modificar la resolución de aprobación del programa individual de atención.

El Síndic mantuvo, en todo momento, su negativa a aceptar la posibilidad de que se cercenaran los derechos reconocidos a cualquier ciudadano sin que mediara resolución alguna que motivara, con el suficiente apoyo normativo, las razones de la minoración producida.

La actual Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas procedió a revisar de oficio, en enero de 2016 y con fundamento en la modificación de la Orden 21/2012 operada por la Ley 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera y de gestión de la Generalitat, los diferentes PIAs de las personas dependientes, corrigiendo el perjuicio infligido por las minoraciones producidas a partir de la redacción originaria de la señalada Orden 21/2012, con efectos de la fecha de esta nueva revisión, es decir, enero de 2016.

Sin embargo, la Consellería no aceptó las peticiones del Síndic de dejar sin efecto las revisiones producidas a partir de noviembre de 2012, restituyendo a las personas dependientes las prestaciones reconocidas en sus respectivos Programas Individuales de Atención y reintegrando las cantidades deducidas indebidamente. La Consellería utilizaba para oponerse a estas recomendaciones del Síndic, en 2016, el mismo argumento esgrimido por la antigua Consellería de Bienestar Social, con referencia al artículo 17.7 de la Orden 21/2012 anteriormente reseñado. En la queja nº 1507974 se puede encontrar un caso que recoge la situación relatada.

Muchas personas afectadas por esta reducción de prestaciones interpusieron recurso contencioso-administrativo contra la actuación de la Consellería, obteniendo sentencias favorables a su reclamación, precisamente por la falta de resolución administrativa que motivara el recorte efectuado. Sin embargo, otros afectados no presentaron en tiempo y forma el oportuno recurso, por diferentes razones que van desde la falta de información a la carencia de medios económicos para abordar un procedimiento judicial. En estos casos, la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas mantenía la negativa a reintegrar las cantidades objeto de la irregular reducción, argumentando su vinculación a “*la normativa vigente en cada momento*”.

En este contexto, la Sentencia 237/2016, de 15 de marzo, del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, Sala de lo Contencioso-Administrativo, Sección Quinta, vino a declarar la nulidad de los artículos 17.7, 20 y disposición adicional primera de la tan citada Orden 21/2012, lo que abrió la puerta a conseguir el resarcimiento del daño producido a las personas dependientes por la vía de la reclamación por responsabilidad patrimonial de la Administración. En este sentido y

mientras la Consellería sostenía su oposición a abordar el problema del daño ocasionado por la minoración de las prestaciones, el Síndic estableció su punto de vista en el mes de noviembre de 2016, en resoluciones como la recaída en la queja nº 1600849 o la producida en la queja nº 1612499, recomendando a la Consellería la incoación, de oficio, de los oportunos procedimientos de responsabilidad patrimonial. Hasta el momento de redactar esta Memoria no se ha recibido respuesta alguna respecto de esta recomendación, en ninguna de las quejas que han sido objeto de la misma.

4.2.4.5.- Falta de reconocimiento de derechos a los herederos de las personas fallecidas sin haber obtenido la Resolución de PIA.

Como en años anteriores, se siguen planteando quejas por parte de los herederos de personas dependientes que fallecen sin resolución de PIA, tras exceder el plazo legal habilitado para ello. A partir de la Sentencia 153/2014, de 15 de abril, del Pleno de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ de la Comunitat Valenciana, que señaló la vía de la responsabilidad patrimonial de la Administración como instrumento para el resarcimiento de los perjuicios ocasionados por la demora excesiva en la resolución de los expedientes, la posición del Síndic se orientó a reclamar de la Consellería la apertura, de oficio, de los correspondientes procedimientos de responsabilidad patrimonial, tanto si el fallecimiento del solicitante se había producido sin Resolución de valoración de grado, caso de la queja nº 1600215, como si el fallecimiento había tenido lugar tras la valoración de grado pero sin haber alcanzado la Resolución de PIA que da derecho a las prestaciones y reconoce los efectos retroactivos de las mismas, caso de la queja nº 201601898.

Si durante el año de 2015 la Consellería rechazaba la recomendación del Síndic con base en el argumento de que *“se han encontrado con 40.000 solicitudes de personas que aún no han visto reconocido ningún derecho dentro del sistema”*, como se reseñaba en la Memoria del Síndic de ese año, a lo largo de 2016 las respuestas de la Consellería, reconociendo la posibilidad de reclamar los perjuicios económicos ocasionados y ante la petición de que iniciara de oficio el expediente de responsabilidad patrimonial, contenían la siguiente información: *“hemos procedido a enviar dichas recomendaciones a la Subsecretaría de esta Consellería, por ser el órgano competente para iniciar, si procede, dicho procedimiento”*. Esta respuesta la encontramos, entre otras muchas, en la queja nº 1511895. El Síndic no puede aceptar esa respuesta a su Resolución, dado que la misma no indica aceptación o no de la recomendación efectuada. En tal sentido, se hace llegar a la Consellería una nueva petición de respuesta concreta, al tiempo que se le advierte de que, a juicio del Síndic:

esta derivación de responsabilidad en el seno de la propia Consellería contribuye a dilatar más en el tiempo la efectividad de los derechos del heredero de la persona dependiente fallecida sin la aprobación del PIA tras una demora excesiva en la tramitación de su expediente.

Al tiempo de redactar esta Memoria, durante el mes de enero de 2017, se ha producido un significativo cambio de criterio en las respuestas recibidas de la Consellería que, en línea con lo solicitado por el Síndic, viene a aceptar la recomendación de incoar de oficio los correspondientes procedimientos de responsabilidad patrimonial, lo que sin duda representa un importante avance en el reconocimiento de los derechos de los afectados. Esta nueva respuesta se puede encontrar, por ejemplo, en la queja nº 1601898, citada anteriormente. No obstante haber anunciado la Consellería la puesta en

marcha de una campaña para dar a conocer sus derechos a los herederos de los dependientes fallecidos sin PIA y al señalado anuncio de incoar, de oficio, los expedientes de responsabilidad patrimonial, el Síndic aconseja a los afectados proceder a solicitar, por sí mismos, la apertura del citado expediente, en evitación del transcurso del plazo legal de un año, desde la muerte del dependiente, que podría dar lugar a que se pusiera en cuestión la prescripción del derecho a la reclamación.

En estos momentos, queda por concretar la posición de la Consellería en relación con los casos en que, transcurrido más de un año desde el fallecimiento de la persona que solicitó la declaración de situación de dependencia, no se ha promovido el procedimiento de responsabilidad patrimonial de la Administración. Desconocemos si el procedimiento se va a incoar de oficio, también en estos casos y cuál será el criterio para resolver los que se inicien, de oficio o a instancias de los afectados. En todo caso, desde el Síndic mantenemos que, mientras no se haya producido y comunicado la resolución que debe poner fin al expediente abierto con motivo de la solicitud de declaración de dependencia, por el fallecimiento del solicitante, no puede empezar a correr el plazo de prescripción de los derechos que puedan corresponder a sus herederos.

Para la valoración de la responsabilidad patrimonial de la Administración, en los supuestos en que el fallecimiento del solicitante se produce después de la resolución de grado, la Consellería cuenta con una orientación clara respecto del daño producido por el retraso en la aprobación del PIA. Sin embargo, en el momento de elaborar este texto, no se conoce el criterio que vaya a aplicar la Consellería para valorar la responsabilidad patrimonial en aquellos supuestos en que el fallecimiento, ocurrido siempre pasados los seis meses desde la solicitud, se haya producido sin siquiera haber alcanzado el expediente el hito de la resolución de grado de dependencia.

4.2.5. Derechos reconocidos a las personas con discapacidad.

4.2.5.1.- Valoración no presencial del grado de discapacidad.

A lo largo de los últimos años se han venido recibiendo quejas de la ciudadanía por lo que consideran una práctica irregular consistente en la formulación de dictámenes de los equipos de valoración de minusvalías, a partir de informes médicos, psicológicos o sociales, emitidos por profesionales, sin requerir la presencia del interesado. Dado que el artículo 9.2 de la Orden de 19 de noviembre de 2001, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de minusvalía en el ámbito de la Comunitat Valenciana determina que las revisiones no presenciales podrán realizarse *“cuando las especiales circunstancias de los interesados así lo aconsejen”*, el Síndic ha venido recomendando *“que se justifique y detalle qué circunstancias especiales se dan en el interesado para proceder a su valoración de discapacidad sin revisión presencial”*, desarrollando, para ello la normativa procedimental. La Consellería no ha aceptado estas recomendaciones del Síndic por considerarlas innecesarias, entendiendo que las circunstancias especiales las determina el equipo de valoración, sin necesidad de que sean detalladas.

A raíz de esta posición de la Consellería, en el contexto de la queja nº 1505360, el Síndic solicitó una ampliación de la información solicitada inicialmente, requiriendo los datos relativos a las revisiones realizadas con presencia del interesado y las efectuadas

atendiendo únicamente a informes profesionales, en el ejercicio cerrado de 2014, para poder concluir con qué frecuencia apreciaban los equipos de valoración las denominadas “*circunstancias especiales*”. En su respuesta, recibida el 4 de marzo de 2016, la Consellería comunica que “*no existe en la base de datos registro informático para hacer la cuantificación desagregada*”, comprometiéndose a estudiar “*la manera de registrar este indicador en la aplicación informática de discapacidad*”. En el cierre de la queja citada, el Síndic manifiesta su sorpresa por la carencia de un dato que resulta de interés, visto el número de reclamaciones que suscita entre los ciudadanos.

4.2.5.2.- Aplicación del baremo para la determinación de la necesidad de ayuda de tercera persona.

La finalización de la tramitación de expedientes de discapacidad requiere, en supuestos que contemplen grados iguales o mayores al 75%, la valoración de la necesidad de ayuda de tercera persona. Por aplicación del Real Decreto 1364/2012, de 27 de septiembre, la aplicación del baremo para determinar la necesidad de concurso de otra persona se lleva a cabo, en la Comunitat Valenciana, por el servicio de valoración de la dependencia. Los avatares y los retrasos destacados en los apartados anteriores, en relación con las valoraciones en las solicitudes de dependencia, han tenido su negativo reflejo en la conclusión de los expedientes de discapacidad.

Supuestos como el recogido en la queja nº 1609276 señalan los perjuicios ocasionados a aquellas personas que, contando con valoración de su discapacidad efectuada por los centros de Evaluación de Personas con Diversidad Funcional, no pueden alcanzar el reconocimiento de la misma como consecuencia de los retrasos que se producen en los órganos valoradores de la dependencia. En sus Resoluciones, el Síndic recomienda actuar con especial celeridad, en estos supuestos, para evitar esa notable disfunción del procedimiento vigente.

Dada la gravedad y la reiteración de estos casos, el Síndic procedió a abrir el expediente de queja de oficio nº 1610465, encontrándose en tramitación en el momento de cerrar esta Memoria.

4.2.5.3.-- Retraso en adjudicación de contrato de gestión integral del CRIS del Alicante y dificultades de funcionamiento de AFEMA.

En fecha de 24 de abril de 2016, los trabajadores de la Asociación de Familiares de Enfermos Mentales de Alicante (AFEMA) presentaron la queja nº 1604466 por la que denunciaban la falta de percepción regular de sus salarios, con demoras de hasta cinco meses. La situación trae causa de la finalización, el 31 de diciembre de 2015, del contrato de gestión integral del Centro de Rehabilitación e Inserción Social (CRIS) de Alicante y del Centro de Día, sin que la Consellería hubiera procedido a convocar nuevo concurso para adjudicar la gestión del citado Centro.

De acuerdo con la información aportada por la Consellería, diferentes modificaciones en los pliegos tipo de contratación retrasaron el inicio de los trámites administrativos para el procedimiento de contratación del CRIS de Alicante hasta el 7 de abril de 2016. Mientras tanto y desde enero de 2016, la Consellería ha ido tramitando expedientes de enriquecimiento injusto derivados de la prestación del servicio durante los meses en que no se dispone de cobertura contractual. La complejidad de estos expedientes ha

determinado los importantes retrasos que se han producido en los abonos mensuales por la gestión del CRIS y del Centro de Día gestionados por AFEMA, colocando en serias dificultades a los trabajadores y a la propia Asociación. El 11 de noviembre de 2016 tenía entrada en el Síndic una comunicación de la Consellería informando del proceso de elaboración de los pliegos administrativos necesarios para la convocatoria del concurso, sin poder precisar previsiones respecto de la fecha de resolución del trámite. En esa fecha se habían abonado facturas, por enriquecimiento injusto, correspondientes al intervalo comprendido entre enero y mayo.

La situación de impagos llevó a la plantilla a la convocatoria de una huelga que finalizó a principios del mes de noviembre. En el momento de redactar esta Memoria se encuentra ya activado un Expediente de Regulación Temporal de Empleo y la Asociación ha solicitado Concurso de Acreedores, lo que pone en evidencia las dificultades de su viabilidad. Todos estos problemas han tenido una notable repercusión en la atención prestada a los usuarios del CRIS y del Centro de Día de Alicante. Por otra parte, la desaparición de la Asociación determinaría el abandono de todos los programas de apoyo familiar y de inserción social y laboral, así como los relativos a viviendas tuteladas que ejecuta en la provincia de Alicante.

4.2.5.4.- Vulneración de derechos de personas atendidas en el Centro Asiger Vistabella.

En mayo de 2016 unas trabajadoras sociales presentaron ante el Síndic de Greuges la queja nº 1607554 mediante la que se denunciaba que la Unidad de Tutelas de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas seguía derivando a personas con problemas de salud mental para ser atendidas en el Centro ASIGER VISTABELLA, a pesar de las sanciones que arrastraba la citada institución por maltrato y vejaciones a los residentes. En julio de 2016, la Consellería informó de la existencia de una sanción impuesta por el Director General de Diversidad Funcional por hechos declarados probados, relativos a *“la omisión o inadecuada prestación del tratamiento técnico científico y asistencial que, conforme a la finalidad del centro, corresponda a las necesidades básicas de los usuarios”*. Revisadas las actas de inspección y apreciada la existencia de otros hechos que afectaban a los derechos de los usuarios, se solicitó a la Consellería nueva información sobre medidas correctoras a aplicar para garantizar el respeto a estos derechos y la eficacia de las sanciones impuestas. En noviembre de 2016 se recibe en el Síndic un nuevo Informe de la Consellería dando cuenta de la subsanación de algún incumplimiento pero constatando la persistencia, en diferentes grados, de situaciones que evidencian la falta de unos mínimos de calidad asistencial. Por ello, la Consellería indica que *“como medida provisional y preventiva se ha propuesto no derivar a este centro a personas con enfermedad mental que estén tutelados por la administración hasta que se valore la resolución de las deficiencias detectadas...”*. A raíz de esta respuesta, demandamos datos relativos al número de personas que siguen siendo atendidas en el Centro, con indicación de las que están tuteladas por la Administración y de los traslados realizados a otros centros, en el segundo semestre de 2016. A la hora de cerrar esta Memoria, no se había recibido respuesta a este último requerimiento.

4.2.5.5.- Accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

En el Síndic se reciben, con regularidad, quejas relativas a la existencia, en espacios públicos, de barreras que incumplen la normativa vigente, produciendo una flagrante vulneración de derechos de las personas con discapacidad. Resulta oportuno señalar que la mayor parte de estas quejas se resuelven sin necesidad de que el Síndic tenga que dictar Resolución al respecto. Los Ayuntamientos, destinatarios principales de estas reclamaciones, suelen aceptar las reclamaciones presentadas, asumiendo el compromiso de corregir las deficiencias que dan lugar al requerimiento. Como muestra, podemos señalar la queja nº 1605841, presentada por la falta de accesibilidad al edificio destinado a Planeamiento por el Ayuntamiento de Elche, que se cierra con el compromiso de la concejalía de urbanismo de abordar las obras de adaptación en el ejercicio de 2017.

Los problemas de accesibilidad se han planteado, también, en relación con los transportes públicos, como en la queja nº 1611780. La ciudadana promotora, que se desplaza en silla de ruedas, denuncia la imposibilidad de utilizar el transporte público entre las ciudades de Agost y Alicante, por la falta de vehículos adaptados. Recabada información a la empresa concesionaria, ésta hace referencia a la ausencia de obligación de disponer de esa clase de vehículos en el pliego concesional del año 2001, así como a la circunstancia de estar “prestando el servicio absolutamente en precario en un limbo jurídico administrativo”, por haber expirado los plazos y prórrogas de la concesión. La Consellería de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio limitó su respuesta a comunicar que se había requerido a la empresa para que presentara alegaciones. En su Resolución de 16 de noviembre de 2016, el Síndic, tras el recordatorio de deberes legales, recomendaba a la Consellería la adopción de medidas para garantizar los derechos de las personas con movilidad reducida. La respuesta de la Consellería comunicaba, de forma escueta, que se estaba trabajando en la elaboración de un nuevo mapa concesional para permitir nuevas y más modernas concesiones que garanticen los derechos de la ciudadanía y, especialmente, los correspondientes a las personas con movilidad reducida. Esta respuesta no fue considerada satisfactoria por el Síndic, ante la ausencia de medidas inmediatas y de plazos, lo que se trasladó a la promotora de la queja y a la Consellería.

4.2.5.6.- Tarjetas especiales de aparcamiento para discapacitados.

Mediante la queja nº 1513328, se plantea al Síndic el problema que afecta a aquellos ciudadanos que, habiendo sufrido algún problema de salud, como los ictus, que les ocasiona graves problemas de movilidad, no cuentan con un reconocimiento de la situación de discapacidad, dado que la calificación del grado de la misma exige el transcurso de un tiempo mínimo entre el diagnóstico e inicio del tratamiento y el acto de valoración. Este hecho provoca que los Ayuntamientos no puedan otorgar, de forma inmediata, la Tarjeta Especial de Estacionamiento, en un momento que suele coincidir con la necesidad de desplazarse con frecuencia para las citas propias de las operaciones de diagnóstico y tratamiento. El Síndic, tras los informes de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, sugirió que se valorara la posibilidad de acreditar las dificultades de movilidad “*en un determinado momento*”, de forma que se pudieran conceder tarjetas de aparcamiento, con carácter provisional.

La Consellería no aceptó la sugerencia por estar regulada la expedición de la tarjeta de estacionamiento para personas con discapacidad por una normativa estatal, en concreto

el Real Decreto 1056/2014, de 12 de diciembre, donde se establecen las condiciones que deben reunir los titulares del derecho. No obstante, comunicó al Síndic su compromiso de dar traslado de la problemática al Gobierno Central, a través de la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad, para *“seguir con el criterio de unificación y no discriminación territorial”*.

4.2.6.- Derechos reconocidos a las familias numerosas

4.2.6.1.- Demoras en las solicitudes de prórroga del Título de Familia Numerosa.

Un número significativo de ciudadanos se ha dirigido al Síndic, a lo largo de 2016, denunciando los perjuicios que les ocasiona el retraso en la resolución de las solicitudes de renovación de los títulos de Familia Numerosa, dado que, caducado el anterior, dejan de gozar de los beneficios que el citado título les proporciona. Esta situación, que se está extendiendo más allá de seis meses en muchos casos, ha intentado ser paliada por la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas dirigiendo escritos a diferentes empresas y entidades públicas solicitando que, al igual que se hace con las tasas académicas, se otorguen los beneficios correspondientes si se acredita la solicitud de renovación del título, acompañada de una declaración jurada de la categoría en que la familia numerosa queda clasificada, con el consiguiente compromiso de presentación posterior del título definitivo o, en su defecto, aceptar la devolución de lo indebidamente obtenido. Sin embargo, como se puede observar en la queja nº 1612117, los promotores lamentan que algunas de las empresas públicas citadas, como RENFE o Iberdrola, no aceptan la iniciativa de la Consellería, lo que les ocasiona evidentes perjuicios económicos.

La Resolución del Síndic realiza tres recomendaciones a la Consellería: que la fecha de efectos de nuevo título coincida con la fecha de caducidad del anterior y no con la de la solicitud de la renovación; que se agilice la tramitación de los documentos, para respetar los plazos legales y que se actúe con mayor eficiencia ante empresas y entidades, especialmente las de servicio público, para evitar que los retrasos imputables a la Administración perjudiquen al ciudadano.

La Consellería, a través de su respuesta, acepta las tres recomendaciones, comunicando expresamente que se han dado las instrucciones oportunas para corregir los vacíos temporales y que se ha incorporado al procedimiento de tramitación la modalidad de expediente electrónico. También pone de manifiesto la Consellería, en quejas como la nº 1610437, como las últimas modificaciones legislativas han producido un aumento en las solicitudes de renovación de títulos, lo que ha sobrecargado a las unidades encargadas de su gestión.

4.2.6.2.- Cómputo de los hijos para acceder al Título de Familia Numerosa en supuestos de custodia compartida.

Se plantean algunas quejas, como la nº 1612576, por la denegación de la Consellería del acceso al título a un padre, al no permitirle computar a un hijo en el supuesto de que ya forme parte de otra Familia Numerosa constituida previamente por la expareja. Se queja el promotor de este expediente de que a él no se le requirió autorización para que su hijo formara parte de la familia numerosa de su exmujer y posteriormente no puede sumar ese hijo en común a una nueva unidad familiar para adquirir el citado Título.

La Consellería, en su respuesta, ofrece la posibilidad de que las partes lleguen a un acuerdo de modo que se alternen en el reconocimiento de familia numerosa, dado que la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, establece que nadie podrá ser computado en dos unidades familiares, al mismo tiempo. El problema viene cuando no se alcanza el acuerdo pues, en ese caso, el reconocimiento del título corresponde a la solicitud presentada en primer lugar.

Dada la variedad de situaciones que se pueden plantear, teniendo en cuenta que los dos progenitores que comparten la custodia pueden alcanzar el número de hijos requerido para el título en diferentes momentos, el Síndic recomendó a la Consellería que inste a las Instituciones del Estado para que modifiquen la Ley 40/2003, de modo que se elabore una regulación más detallada que contribuya a respetar el principio de igualdad. También recomendó a la Consellería, en el ámbito de sus competencias, una actuación dirigida a paliar las desigualdades, fomentando la consecución de acuerdos entre las partes, que prevean la manera de abordar el problema, si se plantea en el futuro. En el momento de redactarse esta Memoria no se había recibido respuesta de la Consellería sobre las recomendaciones efectuadas.

4.2.7.- Problemas relativos a los puntos de encuentro familiar.

A través de informaciones recibidas de profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar, el Síndic tuvo conocimiento de la situación conflictiva que se estaba originando en los centros que prestan ese servicio público, amenazando el correcto funcionamiento de los mismos, lo que dio lugar a la apertura de la queja de oficio nº 1601918. Tras un requerimiento de información a la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas, sobre inspecciones realizadas y actuaciones previstas, se recibió escrito del Secretario Autonómico comunicando que no se habían realizado visitas por el Servicio de Inspección, aunque sí lo había hecho personal técnico de la Dirección General. Al tiempo, daba cuenta de la realización de trabajos para la apertura de un nuevo proceso de licitación del mencionado servicio público.

En su Resolución, dictada en los primeros días de enero de 2017, el Síndic recomendó a la Consellería la supervisión de las modificaciones laborales que la empresa adjudicataria pretendía aplicar al personal de los centros y su repercusión sobre el servicio. Más allá del caso puntual y ante las deficiencias denunciadas en otras quejas anteriores, el Síndic recomendó a la Consellería la realización de *“un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita una red de Puntos de Encuentro Familiares en la Comunitat Valenciana dignos y adecuados”*, con la vista puesta en el interés superior del menor. En el momento de redactar esta Memoria no se había recibido respuesta de la Administración.

A través de la queja de oficio nº 1600307, el Síndic se hizo eco del anuncio realizado por el Colegio de Abogados de Valencia, recogido en diversos medios de comunicación, en el sentido de cesar en su prestación de asistencia jurídica en el Punto de Encuentro Familiar dependiente del Ayuntamiento de Valencia, a partir del 31 de enero de 2016. La decisión venía motivada por impagos relativos al año 2015. El Ayuntamiento de Valencia contesta al requerimiento del Síndic con un extenso informe en el que da cuenta del proceso seguido para modificar las condiciones de pago de los convenios que, desde el año 2001, constituyen el soporte de la participación de diversos colegios profesionales en la actividad del Punto de Encuentro. Según informa el

Ayuntamiento, la modificación de los convenios resultaba imprescindible para acabar con los retrasos en los pagos que se sucedían desde el inicio, siendo el proceso de modificación el causante de las demoras en los pagos producidas en 2015. Finalmente, se suscribió un nuevo convenio, con efectos desde el 25 de enero de 2016, que ha permitido que todos los actores pudieran seguir prestando su colaboración para el funcionamiento del Punto de Encuentro, lo que determinó el cierre de la queja.

4.2.8.- Derechos en materia de igualdad, no discriminación y violencia de género

La Ley de creación del Síndic de Greuges habilita a éste para actuar frente a las Administraciones, autonómica y local, del ámbito de la Comunitat Valenciana, incluyendo organismos autónomos, empresas y demás entes públicos, así como gestores de servicios públicos. No obstante, el Síndic no ha evitado actuar ante lo que ha considerado violaciones de los derechos en materia de igualdad y no discriminación, aun cuando éstas tuvieran su origen en actuaciones de entes o empresas privadas. Así, ha excitado la intervención de las Administraciones competentes en supuestos como el de un anuncio de una cadena de distribución demandando exclusivamente mujeres para una campaña de navidad. También ha actuado en otro supuesto en que una persona transexual fue denigrada públicamente en una caja de un supermercado, por no coincidir la filiación de su tarjeta de crédito con su aspecto físico. De igual forma, el Síndic ha acudido a la Fiscalía cuando ha estimado la existencia de un posible delito, como en el caso de unos anuncios convocando a un curso de seducción.

4.2.8.1.- Actuaciones ante casos de violencia de género.

El Síndic es extraordinariamente sensible ante la grave violación de los derechos fundamentales que producen todos los episodios de violencia de género. Su actuación en esta materia es constante, así como su participación en actividades orientadas a sensibilizar socialmente, respecto de la gravedad de esta auténtica lacra. El escaso número de quejas presentadas por el funcionamiento de los recursos públicos de ayuda a las víctimas, teniendo en cuenta la enorme dimensión del problema, hacen pensar en un insuficiente esfuerzo de los poderes públicos para poner en práctica y dar a conocer los instrumentos institucionales de apoyo a quienes sufren este tipo de agresiones y en un limitado conocimiento del conjunto de derechos que les amparan, tanto a mayores como a menores.

La queja nº 1600873 se tramitó ante la exigencia inicial del Ayuntamiento de Alzira del requisito de un mínimo de tiempo de empadronamiento para otorgar la tarjeta social de transporte, cuando la solicitante, víctima de violencia de género, se había visto obligada a refugiarse en Valencia, en una vivienda gestionada por la Consellería, para garantizar su seguridad y la de su hijo menor. Tras un informe de los servicios sociales municipales, certificando las circunstancias del caso, el Ayuntamiento procedió a otorgar la tarjeta solicitada. A raíz de esta queja, el Informe de la Consellería de Igualdad daba cuenta de la posibilidad de emitir certificados de permanencia en centros o viviendas gestionadas para víctimas de violencia, lo que debería permitir el acceso a ayudas que requieren periodos determinados de empadronamiento en los diferentes municipios.

En 2016 se inició la elaboración de un Informe sobre los recursos existentes en la Comunidad Valenciana para atender y proteger a las mujeres víctimas de violencia de género. Se prevé su publicación en el segundo trimestre del 2017.

4.2.8.2.- Prestaciones de ayuda del art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

En ocasiones, las Administraciones resultan excesivamente rigoristas a la hora de interpretar la letra de la ley, obviando su finalidad protectora, lo que desnaturaliza su propia razón de ser. Como ejemplo, se puede citar la queja nº 1513594, que trae causa de la denegación de la ayuda prevista, para mujeres víctimas de violencia de género en el artículo de la Ley Orgánica señalado, por encontrarse la solicitante trabajando como limpiadora, con una actividad de cuatro horas y media a la semana y un salario de 90 Euros al mes. En su Informe, la Consellería de Igualdad esgrime lo dispuesto en el artículo 3 del Real Decreto 1452/2005, que desarrolla la Ley Orgánica citada y en el artículo 2 de la Orden de 3 de mayo de 2007, de la Consellería de Bienestar Social, por la que se regula la concesión de la ayuda. En ambos artículos se requiere que de la solicitante *“tener especiales dificultades para obtener un empleo”*, lo que deberá ser acreditado por un Informe del Servicio Valenciano de Empleo y Formación. De forma expresa, la Consellería manifiesta: *“Encontrarse en situación laboral de Activo es incompatible con el requisito exigido en la normativa: tener especiales dificultades para obtener un empleo, siendo éste el motivo de la denegación de la ayuda solicitada”*. El subrayado es de la Consellería.

El Síndic entendió que una persona con voluntad de trabajar, como demuestra la promotora de la Queja con su actividad de limpiadora, que sólo consigue un empleo tan precario y de tan escaso salario, indudablemente se encuentra dentro del supuesto amparado por las normas que, en otro de los apartados de los artículos citados, establecen el límite del 75% del salario mínimo interprofesional, por encima del cual no se tiene derecho a la prestación. Es obligado concluir, por tanto, que cuando se habla de *“un empleo”* se está haciendo referencia a uno que proporcione, al menos, ese límite de ingresos, lo que no es el caso.

Con apoyo en este razonamiento y en informes recibidos de otras instancias, como el SERVEF o la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres y por la Igualdad de Género, el Síndic resolvió recomendar una nueva valoración del expediente de la solicitante, al tiempo que sugería la modificación de la Orden de 3 de mayo de 2007, de la Consellería de Bienestar Social, para que los servicios sociales pudieran emitir informes acreditativos de las circunstancias sociales, que permitieran al SERVEF incorporarlos para facilitar la concesión de la ayuda. En el mismo sentido se sugería al Consell una actuación ante el Gobierno de España para modificar la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre y el Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, que la desarrolla, de forma que pudieran contribuir más eficazmente al logro de la finalidad protectora que está tras su concepción.

En su respuesta, la Consellería no acepta revisar el expediente por resultar un trámite complejo y costoso pero informa de la tramitación de uno nuevo con propuesta de concesión de la ayuda. Simultáneamente nos sugería trasladar las propuestas de modificación de la normativa estatal, soporte de la Orden autonómica, al Defensor del Pueblo, como así se hizo.

4.2.8.3.- Discriminación por género.

Por paradójico que pueda resultar, durante el ejercicio de 2016 en el Síndic sólo se recibió una queja que tuviera como causa una discriminación por razón de género. A través de la queja nº 1600073, el promotor, estudiante de Trabajo Social en la Universidad de Valencia, en el itinerario de igualdad y bienestar social, denunció haber sido rechazado para unas prácticas en el Centro Municipal de la Mujer-CMIO, de Valencia, por su condición de hombre. En su Informe, el Ayuntamiento de Valencia sostiene lo siguiente: *“nuestra propia experiencia diaria con mujeres, nos ha hecho siempre plantearnos que la mejor atención que podemos impartir es la de mujeres hacia mujeres, en este caso mujeres profesionales hacia mujeres víctimas”*. Por otra parte, manifiesta que todos los años en la solicitud formulario para prácticas incluyen una nota específica para que sólo se seleccionen alumnas. Por su parte, la Universidad informó que la Facultad de Ciencias Sociales desconocía los motivos de la exclusión, tratando de resolver el problema mediante la oferta de otro centro para prácticas. El ciudadano lamenta haber tenido que realizar esas prácticas en un ámbito que no corresponde a su itinerario formativo.

En la Resolución de esta queja, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de Valencia la modificación de los criterios de admisión de estudiantes en prácticas para evitar las exclusiones por razón de género, haciendo que las dos plazas que oferta se distribuyeran paritariamente y combinando la distribución de tareas de modo que se pudieran atender por una mujer los supuestos que así se requirieran. Paralelamente, se recriminó a la Universidad por la falta de advertencia a los alumnos del requisito excluyente, al tiempo que se le recomendaba la exclusión de su oferta de prácticas externas de aquellas propuestas que contuvieran discriminaciones por razón de género. El Ayuntamiento de Valencia contestó aceptando la recomendación del Síndic, como igualmente lo hizo la Universidad de Valencia.

4.2.8.4.- Exclusión de mujeres con enfermedad mental de los dispositivos para víctimas de violencia de género.

A través de la queja nº 1601883, un ciudadano expresa su disconformidad con la actuación de la Consellería de Igualdad, que impide el uso de los dispositivos específicos para mujeres víctimas de violencia de género a aquellas que padecen enfermedad mental, solicitando una modificación normativa al respecto. En su Informe, la Consellería manifiesta que *“el tipo de asistencia y apoyo que ofrece la red de Centros Especializados para mujeres víctimas de violencia no es el adecuado para las mujeres con trastorno mental grave, dado que presentan un intenso deterioro funcional”*, concluyendo que, cuando se ha puesto en práctica lo que el promotor solicita, se han provocado situaciones difíciles para otras usuarias y para sus hijos, teniendo en cuenta, además, que el personal de los Centros no tiene formación específica en salud mental, ni en psiquiatría.

La queja se cierra al manifestar la Consellería su disposición a *“redefinir los recursos públicos destinados tanto a mujeres víctimas de violencia de género como a mujeres que presentan otro tipo de problemática añadida”*.

4.2.9.- Ámbito de protección a la infancia y la adolescencia.

Con carácter general deben destacarse dos cuestiones que resultan de especial relevancia por afectar a la organización y adecuación del sistema de protección a la infancia en la Comunitat Valenciana.

La primera de ellas es la ausencia de una planificación actualizada, dado que el II Plan Integral de la Familia e Infancia quedó sin vigencia en el año 2010. Con posterioridad no ha sido redactado un nuevo Plan lo que provoca una ausencia de directrices claras en una materia tan compleja como la que nos ocupa.

La segunda de las cuestiones está referida a la falta de adecuación de la normativa autonómica a la normativa estatal. Las modificaciones legales operadas, a nivel estatal, por la publicación y entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, no han tenido reflejo, tras año y medio de su entrada en vigor, en una nueva normativa autonómica que se ajuste a los avances producidos por la legislación estatal citada.

La ausencia de planificación y la falta de adecuación del marco jurídico en materia de protección a la infancia son un reflejo de la ausencia del necesario liderazgo de la administración autonómica en materia de protección a la infancia y adolescencia que conduce hacia una peligrosa deriva en la que la organización y desarrollo del sistema puede ser desajustado y no dar respuesta a las necesidades cambiantes de los/as menores.

En distintas quejas tramitadas por el Síndic de Greuges se ha hecho especial referencia a la necesidad de que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aborde con urgencia la elaboración de la Planificación del Sistema de atención a la Infancia y Adolescencia en la Comunitat Valenciana así como que adecúe la normativa actualmente vigente a la promulgada a nivel estatal.

4.2.9.1.- Actuaciones de protección ante situaciones de riesgo.

El nuevo marco legal estatal regula de forma muy detallada, las actuaciones a seguir por las administraciones públicas competentes en materia de valoración, declaración e intervención ante situaciones de riesgo en la que pudieran encontrarse los/as menores.

Define la situación de riesgo ampliando los ámbitos en los que pueden aparecer las circunstancias y/o carencias que generan la citada situación, además del ámbito familiar, al social y al educativo. Establece los principios y objetivos que deben cumplir las intervenciones de las administraciones públicas ante situaciones de riesgo (garantizar los derechos del menor, disminuir indicadores de riesgo, promover medidas de protección y la preservación del entorno familiar).

Aunque el concepto de situación de riesgo fue introducido en la Ley Orgánica 1/96 de Protección Jurídica del Menor, las modificaciones legales introducidas en 2015, suponen un verdadero reto en una nueva forma de concebir y diseñar el sistema de protección. La piedra angular del sistema no debe seguir siendo las medidas de separación familiar, sino que debe apostarse decididamente por las llamadas medidas de

preservación familiar (mantenimiento del menor en su propia familia, siempre que no sea inconveniente para su interés).

La Ley 12/2008, de 3 de julio, de la Generalitat, de Protección Integral a la Infancia y Adolescencia de la Comunitat Valenciana, atribuye la detección, valoración, apreciación y declaración de las situaciones de riesgo a las Entidades Locales.

La cuestión competencial en materia de prestación de servicios sociales, ha sido objeto de informe en esta Institución, promovida por el Colegio Profesional de Trabajo Social de Alicante, al que se ha hecho referencia en el presente Informe Anual.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y adolescencia, diferencia dos niveles de intensidad en la intervención de las entidades públicas competentes ante situaciones de riesgo. La primera de ellas supone la **valoración** y puesta en marcha de un proyecto de intervención social y educativo familiar manteniendo al menor en su medio familiar. En este primer nivel de intervención debe contarse con la participación y consenso de la familia y el menor.

Ahora bien, la omisión de la colaboración preceptiva, por parte de los progenitores, dará lugar a la **declaración** administrativa de situación de riesgo. La resolución de declaración de situación de riesgo corresponde emitirla a las entidades públicas competentes que, como se ha dicho, son las entidades locales.

Transcurridos 18 meses desde la entrada en vigor de la Ley 26/2015, de 28 de julio, no se ha desarrollado normativa alguna que permitan la unificación de criterios y procedimientos técnicos y administrativos para formalizar las declaraciones de situación de riesgo. Cada entidad local, en el mejor de los casos, está diseñando e implantando su propio procedimiento, teniendo conocimiento en esta Institución, que muchas Entidades locales carecen del mismo. La ausencia de regulación del procedimiento para declarar situaciones de riesgo no sólo propicia la heterogeneidad de actuaciones sino que además, genera inseguridad jurídica en las familias y los/as menores con quienes se interviene.

4.2.9.2.- Actuaciones de protección. Situaciones de desamparo.

En los casos en que la entidad local competente para intervenir ante situaciones de riesgo, estime que existe una situación de desprotección que pueda requerir la separación del/la menor de su ámbito familiar o cuando no se hayan conseguido los objetivos marcados en el proyecto de intervención social y educativo familiar, lo pondrán en conocimiento de la Entidad Pública competente que, en el caso de la Comunitat Valenciana, es la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, comunicándolo al Ministerio Fiscal.

El procedimiento que regula la declaración de desamparo quedó establecido por el Decreto 93/20011, de 22 de mayo, del Consell que regula el Reglamento de Medidas de Protección Jurídica del Menor en la Comunitat Valenciana y su modificación por Decreto 28/2009, de 20 de febrero.

Igualmente y desde el ámbito de la intervención técnico administrativa, la entonces Conselleria de Bienestar Social, publicó en el año 2002, una serie de documentos que con el nombre de “Papel del ámbito (Sanitario; Policial; Social; Educativo) en la

detección y abordaje de situaciones de desprotección o maltrato infantil”, establece criterios para la detección, valoración e intervención.

El Síndic de Greuges ha tramitado una queja de oficio (**nº 1511272**) sobre el ejercicio de la tutela de menores por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. En la resolución, se emitieron recomendaciones y sugerencias referidas a los siguientes asuntos:

- Actuaciones ante situaciones de riesgo.
- Procedimiento de declaración y ejecución de desamparos.
- Actuaciones posteriores a la declaración de desamparo (acogimiento residencial; acogimiento familiar; puntos de encuentro).
- Procedimiento para el cese de la declaración de desamparo.
- Coordinación interadministrativa.

A la fecha de cierre del presente Informe anual, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no se ha pronunciado al respecto de las mismas.

4.2.9.3.- Asuntos tratados por el Síndic de Greuges en relación a los cambios operados por la legislación estatal.

Los cambios introducidos por la normativa estatal afectan a cuestiones esenciales en el ámbito de la protección a la infancia y adolescencia, como por ejemplo el refuerzo del derecho del menor a que su interés superior sea prioritario, debiendo explicitarse en la motivación de cualquier decisión que vaya a adoptarse; desarrollo del derecho del menor a ser oído y escuchado; el ingreso de menores en centros de protección específicos para menores con problemas de conducta; la priorización del acogimiento familiar sobre el residencial, prioridad que se torna imprescindible para los menores de 0-3 años y de 3-6 años (de forma progresiva); la obligación de valorar el impacto en la infancia y adolescencia en todos los proyectos normativos; la atención a menores extutelados, etc.

1.1. Acogimiento de menores 0-6 años

Las medidas de protección previstas para la atención a los/as menores que han sido declarados en situación de desamparo y respecto a los que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha asumido la tutela, han sido igualmente modificadas por la legislación estatal.

Así, como ya se ha dicho, se da prioridad al acogimiento familiar sobre el residencial, no pudiendo acordarse el acogimiento residencial de menores de edades comprendidas entre los 0-3 años, salvo en supuesto de imposibilidad debidamente acreditada siendo esta limitación aplicada progresivamente y en el plazo más breve posible para los menores de 4-6 años.

Para la atención a menores con problemáticas especiales, la legislación estatal regula el acogimiento especializado que podrá ser profesionalizado.

Respecto a esta cuestión, el acogimiento familiar y residencial de menores de edades comprendidas entre los 0-6 años, el Síndic de Greuges ha tramitado, a lo largo de 2016, una **queja de oficio** cuya resolución fue emitida en enero de 2017.

De los datos obrantes en la queja de oficio pudo comprobarse, entre otras cuestiones, que el número de menores de 0-6 años ingresados en centros de protección de la Comunitat València se ha mantenido por encima de los 85 casos, no quedando acreditada la imposibilidad de adoptar otro tipo de medida.

La resolución emitida por el Síndic de Greuges insiste en la necesidad de adecuar la normativa autonómica a la estatal, así como a elaborar la Planificación del Sistema de Protección a la Infancia y Adolescencia. Debe recordarse que la Ley 26/2015, de 28 de julio, introdujo la modificación de la Ley 1/2000, de 7 de enero de Enjuiciamiento Civil que en su Disposición Adicional Séptima establece:

Las Administraciones Públicas, en el ámbito de sus respectivas competencias, deberán aprobar planes específicos de protección para los menores de seis años en los que se recojan medidas concretas de fomento del acogimiento familiar de los mismos.

Igualmente se recomienda a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que revise todos los expedientes de menores de edades comprendidas entre los 0-6 años, que actualmente permanecen en centros al objeto de promover las medidas que convenga (acogimiento familiar o reagrupamiento familiar) según la valoración del caso.

Debe destacarse en este punto, la recomendación del Síndic de Greuges, de que se proceda a la redefinición de los centros de acogida de menores 0-6 asignándoles la funcionalidad que convenga dentro de un nuevo modelo de protección a la primera infancia aprovechando, en todo caso, la experiencia y buen hacer de los profesionales que viene desempeñando su trabajo en los mismos.

1.2. Acogedores familiares

La legislación estatal ha regulado los derechos y deberes de los acogedores familiares, conformando un verdadero estatuto en su relación con las administraciones públicas. Este cambio requiere un especial tratamiento en la futura normativa autonómica.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ha incorporado durante 2016, mejoras en el programa de acogimiento familiar referente a los módulos económicos de las prestaciones que reciben las familias en concepto de manutención (reconocimiento de la prestación como derecho subjetivo, equiparación de la cuantía de las prestaciones entre familias de acogida ajena y extensa).

Al respecto se ha pronunciado el Síndic de Greuges en su [**queja nº 1501640**](#), tramitada de oficio, cuyo cierre se produjo en febrero de 2016, al aceptar la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, las recomendaciones contenidas en la misma.

No obstante, las mejoras introducidas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, durante 2016, se han presentado quejas ante esta Institución, por familias de acogida que denuncian las demoras en el cobro de las referidas prestaciones. En el trámite de estas quejas se ha observado que la Conselleria ha procedido a la regulación de la prestación como un derecho subjetivo, lo que requería de un rango normativo de Decreto cuya publicación se demoró hasta el 27 de abril de 2016 (Decreto 46/2016, de 22 de abril). La tramitación de las prestaciones provocó una demora en su cobro de un

mínimo de seis meses, aunque el primer pago incorporó los efectos retroactivos desde el 1 de enero de 2016. Conforme a lo indicado por la Conselleria, los cambios normativos introducidos en esta materia supondrán la agilización en el cobro de prestaciones, a partir del 1 de enero de 2017.

1.3. Acogimiento residencial

Respecto al acogimiento residencial, la normativa estatal regula las obligaciones básicas de los servicios y centros respecto de los menores acogidos y obliga a las Entidades Públicas a la habilitación administrativa de los mismos debiendo garantizar el cumplimiento de estándares de calidad y accesibilidad para cada tipo de servicio. Debe recordarse que la normativa que regula la tipología y condiciones materiales y de funcionamiento de los centros de protección de menores en la Comunitat Valenciana data de 2003 y 2008 (Orden de 19 de junio de 20013, y Orden de 17 de enero de 2008, ambas de la Conselleria de Bienestar Social) y por lo tanto no han sido adecuadas a la actual normativa en materia de protección a la infancia y adolescencia.

La necesidad de adecuación de la normativa reguladora de la tipología, condiciones materiales, organizativas y de personal de los centros de protección en la Comunitat Valenciana es mayor, si cabe, dado que la entonces Conselleria de Bienestar Social, arbitró modelos de plazas residenciales no contempladas en la normativa vigente. Al respecto ya se pronunció el Síndic de Greuges en las recomendaciones realizadas en la [**queja de oficio nº 1314428**](#).

En cuanto al acogimiento residencial, debe destacarse en este informe la queja de oficio tramitada por el Síndic de Greuges motivada por el deficiente estado de habitabilidad en el que se encuentra el Centro de Acogida de Menores Els Estells, sito en Alicante. En su resolución, el Síndic de Greuges, recomendó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, de manera urgente, procediera a adoptar las medidas necesarias para garantizar la seguridad de los menores atendidos en el centro, así como que sus condiciones de estancia se desarrollen en un espacio que cumpla la normativa vigente en esta materia en la Comunitat Valenciana ([**queja nº 1603487**](#)).

En su respuesta, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informó que procedería en 2017, a llevar a cabo las actuaciones necesarias para acometer la reforma integral del edificio.

Una especial preocupación merece al Síndic de Greuges, el acogimiento residencial en Centros de protección específicos de menores con problemas de conducta, regulados en la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia. Estos centros están destinados (como último recurso) a la atención a menores sujetos a guarda o tutela de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, diagnosticados de problemas de conducta, que presenten conductas disruptivas o disociales recurrentes, trasgresoras de las normas sociales y los derechos de terceros, cuando además así esté justificado por sus necesidades de protección y determinado por una valoración psicosocial especializada. En estos centros está prevista la utilización de medidas de seguridad y de restricción de libertades o derechos fundamentales, lo que motiva la especial preocupación indicada inicialmente.

El Síndic de Greuges ha procedido a la apertura de una queja de oficio (1513601) en el trámite de la cual, ha visitado todos los centros que, de esta tipología, se encuentran en

funcionamiento en la Comunitat Valenciana. Aunque, hasta la fecha de redactar esta Memoria, no se ha emitido resolución de la queja, queremos destacar que, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, no se han adoptado las medidas necesarias, en su ámbito competencial, para la efectividad de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio.

Al respecto y como referencia previa, el Síndic de Greuges se pronunció sobre la atención residencial a menores con problemas de conducta, en queja tramitada en el año 2013 y cuya resolución puede consultarse en la web del Síndic ([queja nº 1316338](#))

1.4. Obligación de valorar el impacto en la infancia y adolescencia en todos los proyectos normativos.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, en vigor desde el 18 de agosto de 2015, introdujo modificaciones, entre otras normas, a la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.

Entre estas modificaciones, se añade un artículo 22 quinquies que con el título” Impacto de las normas en la infancia y la adolescencia” dice:

La Memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la infancia y en la adolescencia.

En el proyecto de Presupuestos 2016 de la Generalitat Valenciana, publicado en la web de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, aparecen los siguientes Informes:

- Memoria de Beneficios Fiscales.
- Informe de impacto de género.
- Informe de seguimiento de consecución de objetivos ejercicio 2014.

Detectándose la omisión del preceptivo Informe de impacto sobre la infancia y la adolescencia, el Síndic de Greuges tramitó una queja de oficio (queja nº 1513402), al objeto de conocer las medidas concretas que iban a adoptarse desde la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para asegurar la inclusión, en anteproyectos de Ley y en los Proyectos de Reglamentos, el preceptivo Informe de impacto sobre la infancia y adolescencia.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informó de la promoción en toda la administración de la Generalitat, de medidas que aseguren el cumplimiento de lo establecido en la Ley 26/2015, de 28 de julio.

Para ello, procedía a valorar la oportunidad de utilizar estudios e indicadores de impacto sobre la infancia y la adolescencia diseñados con rigor y ya implantados por entidades que son referente internacional en esta materia, como por ejemplo UNICEF. Igualmente informa que se estaba estudiando la oportunidad de promover la formación específica para el personal de la Generalitat, que deba realizar estos informes de impacto en la infancia y adolescencia de las políticas públicas del Consell, a través del IVAP.

4.2.9.4.- Asuntos tratados en el Observatorio del Menor del Síndic de Greuges

- Violencia, acoso y ciberacoso en las escuelas. (Queja de oficio nº 1511271)

En el año 2007, el Síndic de Greuges presentó el Informe Especial ante Les Corts que llevaba por título “La escuela: espacio de convivencia y de conflictos”. De las veintidós recomendaciones que contenía el referido Informe, diez estaban referidas específicamente a la atención a situaciones de maltrato entre iguales en el ámbito escolar.

Para la atención a los problemas de convivencia que se presentan en la escuela, la Conselleria de Educación puso en funcionamiento el Plan de Prevención de la Violencia y Promoción de la Convivencia (PREVI), creando un Registro Central de Incidencias que se producen en los centros escolares de la Comunitat Valenciana.

De igual forma fueron creadas las Unidades de Atención e Intervención, para dar respuesta y asesorar a la comunidad educativa, derivando, en su caso, a los servicios de atención psicológica externa.

Durante 2016 han sido muy frecuentes las noticias aparecidas en medios de comunicación de casos de menores de edad que son objeto de violencia, acoso o ciberacoso en sus escuelas, siendo identificado, por los/as componentes del Pleno del Observatorio del Menor del Síndic de Greuges como un problemas de especial relevancia.

Por estos motivos, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, procedió a la apertura de una queja de oficio cuya finalidad ha sido conocer la evolución cuantitativa y cualitativa, de casos de acoso y violencia escolar así como los programas y protocolos para su atención y la efectividad de los mismos.

Dada la complejidad del asunto a tratar, además de los datos requeridos a las administraciones implicadas (principalmente Conselleria de Educación), se constituyó en el interior del Observatorio del Menor del Síndic de Greuges, un grupo de trabajo cuyas conclusiones serán presentadas ante Les Corts, a lo largo del primer cuatrimestre de 2017.

- Problemática de niños refugiados. (Queja de oficio nº 1601485)

Por el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de los datos facilitados por EUROPOL referidos a los niños y niñas refugiados desaparecidos en el proceso de huida de sus países de origen.

Los datos facilitados hablan de un número aproximado de 10.000 niños y niñas que habiendo entrado en el continente europeo, solos o acompañados por adultos, han desaparecido o están sin localizar. La mayoría de estos niños y estas niñas han desaparecido después de haber sido registrados en el país de llegada.

Siempre según la fuente informativa citada, muchos de estos menores caen bajo el control de mafias, siendo utilizados para la prostitución infantil, los trabajos forzados o convirtiéndose en niños y niñas de la calle viviendo en la indigencia.

El denominador común de todos ellos es su afán por huir del control de las autoridades porque temen ser retornados a sus países de origen.

Ante estas informaciones, el tema fue considerado de especial relevancia en el Pleno del Observatorio del Menor por lo que el Síndic de Greuges procedió a la apertura de una queja de oficio para conocer si esta problemática está siendo detectada en la Comunitat Valenciana así como las actuaciones previstas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para asegurar la atención de los niños y las niñas afectados/as.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, indicó, en su informe de fecha 29/04/2016, que no se habían detectado, en la Comunitat Valenciana, casos de menores que se encontraran en la situación antes descrita, por lo que se resolvió el cierre y archivo de la queja sin perjuicio de que posteriores circunstancias aconsejen su reapertura.

No obstante y dado que la información recabada indicaba que los menores extranjeros que son atendidos en el sistema de protección responden más al perfil de menores extranjeros no acompañados (MENAs) se propuso la apertura de queja de oficio al respecto.

- Menores Extranjeros no acompañados (Queja de oficio nº 1612331).

Sobre la problemática de los menores extranjeros no acompañados ya se pronunció el Síndic de Greuges en el año 2012, emitiendo una serie de recomendaciones fruto de la tramitación de la queja de oficio nº 1110472, cuyas recomendaciones pueden ser consultas en nuestra página web.

Los datos aparecidos en medios de comunicación dan muestra del repunte en los casos de menores extranjeros no acompañados que deben ser atendidos por el sistema de protección a la infancia de la Comunitat Valenciana.

Por ello, se procedió a la apertura de una queja de oficio con el fin de investigar y supervisar los hechos descritos, en relación a la llegada y la atención prestada a menores extranjeros no acompañados en la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha emitido informe el pasado 17 de enero de 2017, en el que queda reflejado el número y perfil de menores extranjeros no acompañados respecto a los que ha adoptado medidas de protección (tutela y/o guarda). Los datos aportados informan que desde el 1 de enero de 2016, han sido atendidos 154 menores extranjeros no acompañados en el sistema de atención a la infancia y adolescencia de la Comunitat Valenciana.

A fecha de elaboración del presente Informe anual, se está redactando la resolución del Síndic de Greuges sobre la queja de oficio de referencia.

4.2.9.5.- Otros asuntos de relevancia

- Revisión de grado de dependencia a menores de edad (queja nº 1507779)

Tras la aparición en los medios de comunicación de una noticia en la que los padres de un menor de ocho años, denunciaban la reducción del grado de dependencia reconocido a su hijo, pasando de un Grado 3 Nivel 2 de dependencia a un Grado 1 nivel 1, se inició queja de oficio en el Síndic de Greuges, al objeto de conocer el procedimiento seguido para la valoración de situación de dependencia y discapacidad del menor, las necesidades que presenta su patología, los recursos de los que debería disponer para su adecuada atención y acceso a los mismos.

La reducción del grado de dependencia supuso que el menor dejase de percibir la prestación económica por Cuidador No Profesional que inicialmente le fue asignada. La falta de percepción de la prestación y la situación económica de los padres, impedía que el menor recibiera la atención sanitaria prescrita por su médico rehabilitador.

El Real Decreto 174/2011, de 11 de febrero, por el que se aprueba el baremo de valoración de la situación de dependencia establecido por la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de Autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia, recoge en su Anexo II la Escala de Valoración Específica de Dependencia para personas menores de tres años (EVE). La valoración de las personas entre 0-3 años tiene carácter no permanente, estableciéndose revisiones de oficio periódicas a los 6,12,18,24 y 30 meses. A los 36 meses todas las personas deberán ser de nuevo evaluadas con el Baremo Valoración Dependencia (BVD) para personas mayores de 3 años.

El Decreto 18/2011, de 25 de febrero, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el derecho a las prestaciones del sistema valenciano para las personas en situación de dependencia recoge en su artículo 14, el procedimiento de revisión del reconocimiento de la situación de dependencia, que en su punto 2 dice específicamente:

Cuando el grado y nivel hubiera sido reconocido con carácter temporal, el solicitante o su representante legal deberán instar la revisión con anterioridad al vencimiento del mismo. No obstante, las resoluciones de reconocimiento de situación de dependencia, de carácter temporal de los menores de dieciocho años serán revisadas de oficio antes de su fecha de finalización de efectos.

En la resolución del Síndic de Greuges de fecha septiembre de 2016, emitió recomendaciones que urgen a la emisión de la resolución del expediente de revisión del grado de dependencia y la resolución de un Programa Individual de Atención que reconozca los efectos retroactivos.

Pero más allá de estas concretas recomendaciones, el Síndic de Greuges considera indispensable el estudio integral de las necesidades del menor a fin de garantizar que se dispongan los medios necesarios para asegurar el derecho reconocido a todo niño al disfrute del más alto nivel posible de salud y a servicios para el tratamiento de las enfermedades y la rehabilitación de la salud.

4.3. Derecho a la educación

El art. 27 de la Constitución española reconoce a todos los ciudadanos el derecho a la educación; derecho que tiene por objeto el pleno desarrollo de la personalidad humana en el respeto a los principios democráticos de convivencia y a los derechos y libertades fundamentales recogidos, respectivamente, en los Título I y II de la Constitución española y el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

Y, en este sentido, el derecho a la educación, a acceder al sistema educativo, y cuyos beneficiarios son todos los ciudadanos españoles sin discriminación alguna por razones ideológicas, religiosas, sociales, de sexo, raza o nacimiento o de cualquier otra índole (art. 14 C.E.), así como los extranjeros menores de edad, engloba el acceso a una enseñanza básica, gratuita y obligatoria, a la obtención de la titulación académica correspondiente y el acceso al sistema público de becas, ayudas y subvenciones al estudio, comprendiendo una serie de derechos conexos entre sí en los que destacan los siguientes:

- a) Derecho a la escolarización pública y gratuita en la enseñanza básica obligatoria
- b) Derecho de los padres a la libre elección de centro
- c) Derecho a la creación de centros docentes
- d) Derecho a la compensación de desigualdades en el ámbito educativo
- e) Derecho a la participación
- f) Derecho a unas infraestructuras escolares y deportivas dignas
- g) Derecho a la docencia en condiciones de convivencia

En el presente ejercicio, independientemente de las cuestiones que en el ámbito educativo vienen siendo habituales, tales como las relativas a la ausencia de actuaciones en determinados centros educativos integrados exclusivamente por instalaciones provisionales prefabricadas (“barracones”) y sustituirlos por espacios educativos adecuados para impartir una educación de calidad, la exigencia de dotación de medios materiales y humanos para atender a los menores con necesidades educativas especiales escolarizados, bien en aulas ordinarias o bien en aulas específicas de educación especial, etc., se ha significado por una especial conflictividad, sin duda, debido a la entrada en vigor de numerosas disposiciones normativas, tales como las referidas al denominado programa “Xarxa Llibres”, implantación de jornada continua en los centros escolares (fundamentalmente en lo que hace al proceso de votación), y las quejas relativas al denominado “arreglo escolar” y la disconformidad de los centros privado-concertados con la supresión de unidades.

Así mismo, otro de los temas que los ciudadanos han sometido a nuestra consideración son los relativos a la reivindicación de los padres de alumnos de educación infantil (1º ciclo) para que los centros estén dotados de un educador/a que pueda atender sus necesidades higiénicas cuando no controlan esfínteres, vomitan, etc., y puedan ser atendidos con inmediatez sin que sean los padres quienes deban acudir a cambiarlos.

En relación con las instalaciones docentes es preciso significar que las quejas planteadas ante esta Institución se refieren, fundamentalmente, a la adecuación de las instalaciones docentes, sustancialmente a las demandas de las asociaciones de padres para la adecuación progresiva de los denominados “barracones”, instalaciones prefabricadas

“provisionales”, en algunas ocasiones con más de 30 años de antigüedad, y que obligan al alumnado que las padece a pasar toda la educación básica obligatoria en instalaciones sencillamente no aptas para impartir una educación de calidad y que les coloca en una situación de inferioridad respecto a otros alumnos que sí disponen de centros adecuados a la legislación vigente en materia de requisitos que deben reunir aquellos; y la ausencia de actuación pública alguna en determinados centros y que son conocidos sobradamente por la repercusión social que han generado.

La retirada de elementos de fibrocemento también ha sido objeto de estudio por el Síndic de Greuges, de ahí que no sólo admitiéramos a trámite quejas a instancia de parte sino que también se resolvió la incoación, de oficio, de una queja, al tener conocimiento por los medios de comunicación de la existencia en nuestra Comunidad de al menos 80 centros donde aún existen cubiertas de fibrocemento (uralita), prohibido en España y en el resto de Europa y que exige ser retirado por técnicos especialistas debido a su peligrosidad y que requiere, para la realización de los trabajos necesarios, llevarse a cabo en los periodos de vacaciones; queja de la que damos cuenta en el capítulo correspondiente de este informe anual a Les Corts.

La exigencia de medios materiales y humanos precisos para atender a los menores con necesidades educativas especiales escolarizados en aulas ordinarias o específicas de educación especial, viene siendo año tras año, una de las preocupaciones del Síndic de Greuges, por lo que seguimos insistiendo en nuestras resoluciones ante la Administración pública valenciana para que facilite a estos menores escolares el acceso a los recursos, medios, materiales, ayudas específicas, profesionales especializados, enfermeros escolares, 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 educativos establecidos con carácter general para todo el alumnos; y esta es una problemática en la que deben estar involucradas diferentes Consellerías, como son la de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, la de Economía y Hacienda, y la de Sanidad Universal y Salud Pública, ya que se hace necesario ir mejorando la coordinación entre ellas para atender a los alumnos con dificultades.

El Síndic de Greuges, en los diferentes expedientes tramitados sobre esta problemática, ha dirigido su discurso, principalmente, a recordar que la situación de atención a las personas con necesidades educativas especiales debe ser analizada partiendo de los principios y la filosofía asentada en el artículo 49 de la Constitución española y de la normativa dictada a su abrigo, de modo que el objetivo final que la actuación de los poderes públicos debe perseguir en este ámbito, y en la medida de sus posibilidades, garantizar, es la mejora de la calidad de vida de estas personas mediante la consecución de su plena integración social, y por ello mismo, mediante el logro de su igualdad efectiva con el resto del grupo social.

Y, en el ámbito educativo, la satisfacción de estas necesidades se concretaría, como bien asume y destaca la normativa vigente al respecto, en la necesidad de proceder a la dotación de cuantos medios materiales y humanos resulten preciso para lograr su efectiva integración social.

En este ejercicio, nuevamente nos ha ocupado la situación en la que, desgraciadamente, a menudo se encuentran los niños que sufren discapacidad y diversas patologías graves asociadas generalmente a su discapacidad, y que a la hora de acceder a la escuela

carecen de la imprescindible dotación de educadores y profesionales de apoyo o fisioterapeutas, logopedas, pedagogos terapéuticos, audición y lenguaje o personal universitario diplomado en enfermería, etc. para facilitar su integración. Son constantes las resoluciones dirigidas a la Administración pública valenciana para que disponga los recursos materiales y humanos necesarios para que los alumnos con n.e.e., temporales o permanentes, sensoriales, físicas o psíquicas o de cualquier otra índole, puedan alcanzar los objetivos dentro del sistema educativo establecidos con carácter general para todos los alumnos y para que se les dispense una atención especializada.

También hemos tenido ocasión de pronunciarnos sobre las necesidades de alumnos con sobredotación intelectual, y cuyos padres vienen exigiendo una flexibilización de su periodo de escolarización, habida cuenta de que lo prioritario es el interés superior del menor.

Objeto de estudio ha sido en este ejercicio la reivindicación de numerosos padres para la dotación de educadores para atender las necesidades higiénico-sanitarias de aquellos alumnos cuando no controlan esfínteres, vomitan, etc.

Esta Institución es consciente de que la normativa aplicable a los centros educativos no contempla dicha figura (denominada “higienista” por los padres promotores de las quejas), pero que podría ser equiparable a la de educador en aulas ordinarias y que sí existe en los centros de educación especial, y en las aulas del recientemente implantado programa experimental de incorporación del nivel educativo de 2 a 3 años en determinados CEIPs.

En la mayoría de los casos, las familias se quejan de que por regla general sólo se ha puesto en funcionamiento protocolos de actuación para que las propias familias se hagan cargo de los menores en los casos anteriormente descritos para que se personen en los centros para cambiar a sus hijos.

Y es precisamente ahí donde reside el problema y el origen de las quejas, ya que cuando se producen “escapes” y son los padres quienes tienen que desplazarse al centro se coloca a los menores en una situación de desprotección, inseguridad y humillación al tener que permanecer mojados ante el resto de compañeros y a la espera de que sus familiares acudan al centro a cambiarlos, circunstancia ésta que no siempre es factible para los padres, bien por motivos laborales, residir lejos del centro o por cualquier otra índole. Dicha circunstancia no es aprobada por esta institución como defensor del menor y, fundamentalmente, por la creencia de que ante todo debe prevalecer el interés superior del menor, y así se lo hicimos saber a la Administración educativa, tal como puede comprobarse visitando nuestra página web ([quejas nº 1600001](#) y [1600003](#)).

Otro de los aspectos analizados por esta Institución durante el presente año, al igual que en el ejercicio anterior, es la disconformidad con el denominado “arreglo escolar”, que se analizó en diversas quejas donde asociaciones de padres individualmente, titulares de centros privado concertados y organizaciones sindicales denunciaban que la publicación de las instrucciones de 26 de enero de 2016 de la Dirección General de Centros y Personal Docente sobre criterios generales para la modificación de la composición de unidades, puestos de trabajo y otras características en centros de titularidad de la Generalitat que imparten Educación Infantil (2º ciclo), Primaria y Educación especial vulneraba, fundamentalmente, el derecho de los padres a la libre

elección de centro, así como la eliminación de unidades en la escuela privado concertada seguida por la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de la existencia de plazas en la escuela pública.

Esta institución no compartió el criterio de que hay que suprimir plazas en centros privado concertados siguiendo el principio de subsidiaridad de la enseñanza privada concertada respecto a la pública, ya que la legislación vigente reguladora del derecho a la educación, establece un régimen dual para la prestación del servicio educativo en lo relativo a la enseñanza obligatoria y gratuita, ya que el sistema educativo vigente se basa en dos puntos fundamentales, la enseñanza pública y la privado concertada, en consonancia con el art. 27.4 de la Constitución española.

Es decir, que la legislación educativa no otorga a los centros privado concertados un carácter subsidiario respecto a los centros públicos, ya que de lo contrario, la mera existencia de plazas vacantes en los centros públicos justificaría la supresión de unidades en la enseñanza privado concertada, y es por ello que amparamos el derecho de los padres a elegir centro docente.

No obstante, sí admitimos la competencia exclusiva de la Administración educativa en la regulación de la enseñanza en todos sus niveles, grados, modalidades y especialidades.

Otra de las cuestiones que también hemos analizado viene determinada por aquellas quejas cuyo eje central venía constituido por las denuncias sobre el denominado programa “Xarxa Llibres”, programa de gratuidad de libros de texto dirigido a la creación de un banco de libros y material curricular para el alumnado de Educación especial, Primaria, ESO y Formación Profesional Básica en los centros docentes públicos y privado concertados, fundamentalmente en lo que se refiere a la gestión, que se realiza a través de los Ayuntamientos.

Los promotores de estas quejas lamentaban que pese a haber entregado su lote de libros en perfecto estado, no habían recibido los del curso superior, viéndose obligados los padres a adquirirlos.

Respecto a las disfunciones que se han producido en este curso escolar 2016/17, y al objeto de comprobar las correcciones que en su caso pretenda introducir la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, se incoo una queja de oficio, cuya tramitación prosigue a fecha de cierre del presente informe anual a Les Corts.

La implantación de la jornada continua en algunos centros docentes también ha generado números quejas de padres que denunciaban la falta de transparencia, irregularidades en la elaboración del censo, así como la precipitación del proceso, ya que muchos padres se encontraron al inicio del curso con que la modificación de la jornada escolar estaba prácticamente implantada y que las votaciones se llevaron a cabo con posterioridad al día 8 de septiembre, fecha del inicio del curso escolar, y sin que se hubiera informado a los padres de las ventajas o desventajas de dicha opción, considerando además, que la campaña sólo se había producido en favor, exclusivamente, de la implantación, promovida por el profesorado, es decir, que se hizo campaña exclusivamente de una opción, la de implantación de dicha modalidad.

En consecuencia, esta Institución estima que la Administración educativa debe valorar para el próximo curso 2017/18 la adopción de medidas que corrijan las deficiencias denunciadas y que, fundamentalmente, garantice las actividades extraescolares al alumnado.

La información académica a padres y madres de alumnos no custodios también ha sido objeto de pronunciamiento de esta Institución, y al respecto, hemos instado a la Administración educativa a dictar las instrucciones precisas para que, en caso de patria potestad compartida, ambos progenitores, custodios o no, sean puntualmente informados de cuanto afecte a la formación y desarrollo integral de sus hijos y, en particular, a todo lo relacionado con su estancia en el centro escolar, ya sean actividades puramente escolares o extraescolares.

Finalmente, significar que al igual que en años anteriores, son meramente testimoniales las quejas que los universitarios valencianos someten a nuestra consideración, tal como queda reflejado en el capítulo específico de este Informe, si bien, este año hemos recibido y tramitado numerosas quejas de alumnos de carreras técnicas en las que, fundamentalmente, exigían el incremento de grupos donde se impartiera la enseñanza en valenciano en la Universidad Politécnica de Valencia.

En general, podemos señalar que la Administración educativa viene aceptando las resoluciones emitidas por esta Institución en esta materia.

4.4. Derechos relativos al urbanismo y a la vivienda

4.4.1. Urbanismo

Los principales problemas que hemos investigado en 2016 en materia urbanística han sido los siguientes, expuestos de forma resumida:

- a) la negativa o excesiva tardanza en facilitar la información urbanística solicitada por las personas o entidades;
- b) la necesidad de obtener determinadas licencias municipales y autorizaciones autonómicas para realizar actos de uso y transformación del suelo;
- c) las órdenes dirigidas a los propietarios de bienes inmuebles para que los mantengan en adecuadas condiciones de seguridad, higiene, decoro y salubridad;
- d) la lentitud municipal y autonómica en incoar y resolver los expedientes de restauración de la legalidad urbanística y sancionador ante las construcciones que se realizan sin licencia o incumpliendo las condiciones de la misma.

Respecto a la redacción y aprobación de planes urbanísticos, hemos recibido pocas quejas debido principalmente a la escasa actividad urbanizadora impulsada por los ayuntamientos. Los efectos de la crisis inmobiliaria todavía están presentes en este sector de la actividad económica, puesto que apenas se presentan planes para su tramitación.

En el ámbito de la gestión urbanística, hemos seguido recibiendo quejas por parte de propietarios afectados por urbanizaciones que no se pudieron terminar debido a la crisis económica, que tampoco pueden recuperar los avales aportados en su día para garantizar el pago de los costes de urbanización, debiendo mantener los mismos indefinidamente con el coste económico que comporta el mantenimiento de dichos avales y que, además, tienen que pagar el impuesto sobre bienes inmuebles como si se tratara de un suelo totalmente urbanizado.

Con el objeto de paliar los negativos efectos que tienen estas situaciones para las personas afectadas, hemos recomendado desde la reclasificación del suelo no desarrollado, hasta la devolución del aval a los propietarios que tienen inscritas sus fincas con garantía hipotecaria, pasando por un impulso de las medidas necesarias para concluir las obras de urbanización teniendo en cuenta la precaria situación económica de algunas haciendas locales y propietarios, y finalizando, con una petición a los ayuntamientos para que soliciten al catastro una minoración del valor catastral de los inmuebles afectados.

La dureza de la crisis también se percibe en las dificultades existentes por parte de los Ayuntamientos y de muchos propietarios a la hora de afrontar los gastos derivados de implantar los servicios urbanísticos esenciales en aquellas zonas consolidadas en su día por la edificación y que no cuentan con alcantarillado, pavimentación de las vías públicas, alumbrado, encintado de aceras, etc. La situación es compleja ya que, por un lado, existen propietarios que desean implantar dichos servicios porque tienen capacidad económica suficiente para pagar las elevadas cuotas de urbanización y, por otro lado, hay propietarios que no tienen suficiente dinero y prefieren seguir viviendo en sus casas sin dichos servicios. En cualquier caso, la decisión municipal de implantar o no estas infraestructuras recibe una fuerte oposición por una parte importante de las personas afectadas.

Por otra parte, en los casos en que se decide dotar de servicios urbanísticos a las zonas consolidadas por la edificación, nos hemos enfrentado con un problema adicional. El coste de urbanizar, es decir, instalar el alcantarillado, alumbrado público, pavimentación de vías, etc., no ha sufrido la misma depreciación que viene sufriendo en algunas zonas el valor de mercado de los inmuebles. Dicho en otros términos, los costes de urbanización pueden incluso ser superiores al valor de mercado de las viviendas afectadas, por lo que los propietarios se ven obligados a sufragar una inversión poco o nada rentable que genera un fuerte impacto en su patrimonio personal.

Como ya hemos dicho al principio de este apartado, en 2016 hemos recibido muchas quejas relativas al mal estado de conservación y falta de limpieza de solares, terrenos y edificios. Un primer problema es conseguir que los ayuntamientos actúen frente a las denuncias presentadas por las personas afectadas. Ahora bien, una vez dictada la correspondiente orden de ejecución al propietario incumplidor, cuya localización no siempre es sencilla, el segundo problema es lograr que el mismo la cumpla, lo que no suele suceder con mucha frecuencia. En estos casos, los ayuntamientos, debido al coste económico que ello comporta, no suelen acordar la ejecución subsidiaria a costa del propietario obligado, por lo que la situación de insalubridad persiste en perjuicio de los vecinos afectados.

También hemos investigado numerosas quejas sobre el acceso a la información urbanística. La normativa urbanística valenciana reconoce el derecho a recibir dicha información en el plazo máximo de un mes. El objeto de las quejas que recibimos se refiere al incumplimiento de este plazo –en algunos casos, se tarda en contestar más de 6 o 7 meses-; a la entrega de información incompleta o inexacta y, finalmente, a la denegación injustificada de la misma.

Asimismo, las denuncias sobre obras ejecutadas sin licencia o con incumplimiento de la misma siguen manteniéndose año tras año, constituyendo una buena parte de las quejas tramitadas en 2016. Las personas que acuden al Síndic reclaman que la Administración inicie el correspondiente expediente para restablecer la legalidad urbanística, acordando la demolición de las obras ilegalizables, la reposición de la realidad alterada a su estado anterior y la imposición de la correspondiente sanción. El caso más frecuente es la falta de respuesta administrativa. En otros supuestos, se ordena la demolición de las obras, pero la Administración no actúa para lograr su cumplimiento, por lo que las construcciones ilegales se consolidan sin derribarse.

En estos casos, el ayuntamiento debe imponer las multas coercitivas que sean necesarias para lograr dicho cumplimiento, tramitar el correspondiente expediente sancionador y, si estas medidas no son efectivas, ejecutar la demolición a costa y en sustitución del propietario incumplidor. Sin embargo, estas medidas, además de tener un cierto coste social por resultar en alguna ocasión impopulares, implican el previo desembolso de un dinero que no sobra en el ayuntamiento y cuyo importe no sabes si lo podrá recuperar ni cuándo.

Finalmente, resta dar cuenta de las numerosas quejas que hemos seguido tramitando en 2016 en relación con la protección del patrimonio cultural valenciano. La gran mayoría de ellas se dirigen contra el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte de la Generalitat Valenciana. En estas quejas se denuncia el estado de abandono de inmuebles protegidos como bienes de interés cultural o bienes de relevancia local y de su entorno. Los autores de las quejas denuncian, en primer lugar, la falta de respuesta de las Administraciones públicas a sus escritos y, en segundo lugar, la pasividad o lentitud en la adopción de las necesarias medidas de protección.

En términos generales, las Administraciones públicas competentes en materia de patrimonio cultural valenciano tienen escasos medios económicos para destinarlos a la conservación y protección de los inmuebles sin desviarlos de la prestación de otros servicios públicos obligatorios –educativos, sanitarios o sociales- que también demandan las personas.

En este año 2016 hemos abierto algunas quejas porque nuestras recomendaciones dictadas en expedientes tramitados durante años anteriores no se estaban cumpliendo. En algunos casos, hemos llegado a dictar hasta tres recomendaciones sobre un mismo inmueble porque no se han adoptado las necesarias medidas de protección o rehabilitación. Las razones esgrimidas por las Administraciones públicas son las dificultades económicas o falta de recursos para realizar unas obras que en muchas ocasiones son técnicamente difíciles de ejecutar con la rapidez deseada.

4.4.2 Derechos relativos a la vivienda

4.4.2.1. Vivienda pública.

Como en años anteriores, la escasez de vivienda pública en alquiler se conforma como la razón última que está tras las quejas que la ciudadanía plantea ante el Sindic de Greuges. Como hemos venido señalando en toda clase de informes y documentos, la crisis económica ha puesto de manifiesto las limitaciones de la política de ayuda al acceso a la vivienda que se ha venido practicando en España, durante décadas.

Esta política, orientada a facilitar el acceso a la propiedad de una vivienda a amplias capas de población, con empleo estable y, por tanto, con ingresos disponibles, ha quebrado por una doble vía: por la de aquellos que han perdido su vivienda y se encuentran endeudados por no poder hacer frente a los préstamos hipotecarios contratados y por la de los otros ciudadanos que ingresan al mercado de trabajo a través de empleos precarios y mal remunerados, que no pueden plantearse acceder, por ninguna vía, a la compra de una vivienda ni, aún, al mercado de alquiler.

La vivienda social en alquiler se adivina, así, como la única salida actual para satisfacer el derecho básico a disfrutar de una vivienda digna, no sólo para sectores de población en proceso o situación de exclusión social, como ocurría en los años previos a la crisis, sino, también, para todos aquellos que se mueven en el terreno de la inestabilidad laboral y los bajos salarios. El problema estriba en la dificultad de construir una oferta pública de vivienda en alquiler, suficiente para satisfacer estas nuevas necesidades, partiendo del escaso parque público existente y de las dificultades financieras de las administraciones públicas.

En estas circunstancias, el reconocimiento del derecho al disfrute de una vivienda digna, que consagran tanto el artículo 47 de la Constitución, como el 16 de nuestro Estatut de Autonomía no pasa de ser, en la mayor parte de los casos, un mero desiderátum o declaración de intenciones, sin resultados prácticos constatables.

Así, se suceden las quejas de ciudadanos, en situaciones de grave necesidad, que esperan durante años la concesión de una vivienda, que acuden al Sindic y obtienen una Resolución conminando a la Consellería competente a otorgar la vivienda solicitada, pero que, a pesar de la aceptación formal de la Resolución por la Administración, no ven satisfecho su derecho por la falta de viviendas disponibles, dando lugar a nuevas quejas por incumplimiento de la Resolución previamente aceptada. Esta grave situación de escasez afecta, incluso, a colectivos especialmente protegidos, como los discapacitados o las víctimas de violencia de género, con las consiguientes dificultades que la falta de vivienda adecuada supone para el disfrute de las mínimas condiciones de vida que deberían estar garantizadas en una sociedad avanzada.

Para conocer en toda su extensión el problema, el Sindic está elaborando un “Estudio sobre la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana”, que pretende analizar la oferta existente, las características del parque de vivienda de la Generalitat y los Ayuntamientos, las experiencias de gestión que se han desarrollado en otros países y, sobre todo, la demanda de vivienda y las circunstancias y características de las necesidades que deben ser atendidas. Este estudio, cuando esté concluido, se presentará como Informe Especial a les Corts Valencianes.

A continuación, exponemos algunos ejemplos de quejas que se han tramitado a lo largo del ejercicio de 2016.

- Reclamación por demora excesiva en la adjudicación de vivienda pública.

La queja nº 1510660 tiene su origen en la denuncia de esa demora excesiva, por un ciudadano que manifiesta no poder hacer frente al alquiler de la vivienda en que reside con su familia. Como respuesta en todas las quejas de este tipo, la Consellería nos remite un Informe de la Entidad de Infraestructuras (EIGE) por el que nos da cuenta de los esfuerzos que están realizando para la puesta a disposición de viviendas públicas, precisando la puntuación en el baremo del promotor de la queja y el lugar que ocupa en la lista de espera del municipio de Alzira, no pudiendo garantizar el acceso a una vivienda dada la existencia de demandantes de vivienda con mejor puntuación que el reclamante. El Síndic, en su Resolución, recuerda a la Consellería la necesidad de una actuación decidida de los poderes públicos para lograr la efectividad real del derecho a la vivienda, instándole a que adjudique, cuanto antes, una vivienda pública al autor de la queja. En su respuesta, el EIGE declara aceptar la recomendación del Síndic aunque, simultáneamente, comunica la imposibilidad de cumplirla, por las razones expuestas.

Del mismo tenor es la queja nº 1511304, iniciada por no haber obtenido satisfacción a una demanda de vivienda pública presentada en octubre de 2014, para el municipio de Elche. En su respuesta, el EIGE realiza el mismo razonamiento anteriormente expuesto, informando que el demandante ocupa el puesto número 135 de los 515 que integran la lista en ese municipio, lo que impide adjudicarle una vivienda en el momento de informar al Síndic. La Resolución y la respuesta a la misma, por parte del EIGE, se desarrolla en los términos que han sido expuestos en la queja reseñada anteriormente.

- Reclamación por demora excesiva en la adjudicación de vivienda pública en casos de violencia de género.

La queja nº 1606123 responde a la situación de una víctima de violencia de género que había solicitado una vivienda en enero de 2010, presentando una nueva solicitud de inclusión en el programa extraordinario de alquiler social, en noviembre de 2014. En su respuesta, el EIGE reconoce que se mantiene en la lista de espera desde 2010, que su situación se ha ido renovando cada dos años y que ocupa el lugar número 478 de un total de 1508 solicitudes existentes en el municipio de Alicante.

El EIGE manifiesta desconocer la situación de víctima de violencia de la demandante, por no constar ese dato en la solicitud. No obstante, anuncia que se pondrá en contacto con la interesada, para que se actualicen los datos de su solicitud y se pueda proceder a una nueva pre-baremación. La Resolución del Síndic enfatiza la necesidad de que se adjudique, en el plazo más breve, una vivienda a la demandante, recordando la especial referencia que el artículo 16 del Estatut de Autonomía hace a las mujeres maltratadas, a la hora de establecer la obligación de la Generalitat de garantizar el acceso a una vivienda digna.

La respuesta del EIGE, tras un recordatorio de las circunstancias del caso, concluía que se aceptaba la recomendación del Síndic, si bien daba cuenta de la dificultad de llevarla

a cabo. La respuesta, como es obvio, no satisfizo los objetivos del Síndic y así se le hizo saber a la Consellería en el escrito de cierre de la queja.

- Reclamación por demora en la concesión de cambio de vivienda adjudicada.

La promotora de la queja nº 1511749 manifestaba haber solicitado varias veces el cambio de la vivienda que ocupa, en un cuarto piso sin ascensor, por razones de la discapacidad que padece su hijo, dado que le resulta imposible desarrollar su vida en condiciones de igualdad y con capacidad de integración, por su movilidad reducida. El EIGE, que en este caso no informa sobre el lugar que ocupa la demandante en la lista de espera del municipio de Alicante, manifiesta que la baremación se realiza teniendo en cuenta los parámetros objetivos establecidos en el Reglamento de Promoción Pública, constatando que los casos de solicitud de cambio de vivienda por motivos justificados acreditados, tienen prioridad respecto de las nuevas adjudicaciones.

En su Resolución, el Síndic llama la atención sobre la especial referencia que el artículo 16 del Estatut de Autonomía realiza respecto de las personas con discapacidad, a la hora de contemplar el derecho a una vivienda digna, conminando a la Consellería a que adjudique, cuanto antes, una nueva vivienda que se adapte a las especiales necesidades de la familia.

La respuesta del EIGE, de abril de 2016, informa sobre la inminente reparación de unas 40 viviendas que no están ocupadas, lo que, considerando las circunstancias de la demandante, permitía adelantar a la Entidad que la “...*petición podrá ser atendida en un plazo de tiempo acotado*”. Esta afirmación dio lugar al cierre de la queja, si bien, en el momento de redactarse esta Memoria, hemos tenido conocimiento la presentación de una nueva queja por la misma promotora de la anterior, por no haberse llevado a efecto el cambio solicitado.

- Reclamación por demora en la ejecución de labores de reparación en vivienda pública.

Mediante la queja nº 1510545, la titular de una vivienda pública denunciaba que había solicitado reiteradamente al EIGE la reparación de unos daños producidos en su casa, como consecuencia de una fuga de agua en la vivienda del piso superior. En su respuesta, el EIGE informaba, en noviembre de 2015, que la vivienda ya había sido inspeccionada y que se habían encargado los trabajos de reparación por el procedimiento de urgencia. Trasladado el Informe a la promotora de la queja, ésta negaba que la reparación se hubiera efectuado, alertando sobre el deterioro de las condiciones de su vivienda. En su Resolución, el Síndic instaba a la Consellería a ejecutar los trabajos de reparación necesarios, en el marco de la normativa aplicable.

En mayo de 2016 se recibe, de manera simultánea, la solicitud de cierre de la queja, por la promotora de la misma, al haberse realizado por el EIGE las reparaciones que demandaba y la comunicación de la Entidad citada, dando cuenta del cumplimiento de la Resolución del Síndic.

4.4.2.2. Retraso en el abono de las ayudas de los planes de vivienda

Como en ejercicios anteriores, la demora que la Administración viene acumulando a la hora de hacer efectivos los pagos de las ayudas y subvenciones a la vivienda, concedidos al amparo de los sucesivos Planes de Vivienda, ha vuelto a constituir uno de los ejes centrales de las reclamaciones de la ciudadanía en materia de vivienda.

En relación con esta cuestión, aunque esta institución es consciente de las dificultades financieras que tienen las Administraciones públicas para hacer frente al pago puntual de las subvenciones reconocidas a los ciudadanos, en las resoluciones emitidas ha recomendado de manera constante a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio que adopte las medidas oportunas para impulsar la tramitación de estos expedientes, de modo que se haga efectivo el pago de las ayudas reconocidas a los ciudadanos.

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

Tal y como hemos venido exponiendo en las sucesivas memorias anuales presentadas a Les Corts, la Administración local continúa siendo la más cercana al ciudadano y, como consecuencia de ello, es la primera línea de contacto de la ciudadanía con la actuación de los poderes públicos.

Ello determina que el papel de las administraciones locales resulte decisiva en la percepción que las ciudadanas y ciudadanos tienen sobre la efectividad de los mandatos de eficacia y eficiencia que nuestra Constitución impone a los poderes públicos. No en vano, la distribución de competencias establecida por nuestro Ordenamiento jurídico, determina que muchas de las cuestiones que mayor incidencia presentan para la vida diaria de las valencianas y valencianos, sean gestionados por las entidades locales y que, por ello mismo, la valoración que estos hagan en torno a la eficacia de las administraciones públicas sea consecuencia directa de la actuación que estos entes municipales despliegan en el ejercicio diario de sus competencias.

Las administraciones municipales asumen, así, la gestión de servicios esenciales y cotidianos para la vida de los valencianos y valencianas, como son, entre otros, la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable, el servicio de transporte urbano (allí donde este es un servicio obligatorio), la ordenación y regulación del tráfico rodado, el mantenimiento en adecuado estado de conservación de las vías públicas urbanas y las zonas verdes del municipio o el mantenimiento de las adecuadas condiciones de convivencia y seguridad ciudadana; materias que terminan teniendo una decisiva influencia en la efectividad de los derechos fundamentales (medio ambiente, adecuado, libre desarrollo de la personalidad, participación en los asuntos públicos, derecho a la igualdad...) que consagran tanto la Constitución como nuestro Estatuto de autonomía.

Como en años anteriores, la prestación del servicio de suministro de agua potable por parte de las administraciones locales, ya sea mediante el sistema de gestión directa, ya sea mediante el sistema de gestión indirecta delegada en las empresas concesionarias, ha vuelto a constituir uno de los principales problemas que las ciudadanas y ciudadanos valencianos nos han trasladado a través de sus escritos de queja.

De esta forma, los problemas derivados de las facturaciones cursadas en los casos de fuga de agua en la red interior de la vivienda y la aplicación en estas hipótesis de tarifas especiales de fuga o la concesión de facilidades de pago, mediante el establecimiento de un calendario específico, adaptado a la situación económica del ciudadano, de abono de las cantidades adeudadas, han centrado las reclamaciones de los ciudadanos que, sorpresivamente, se han visto afectados por un rotura o avería en las instalaciones de agua de sus viviendas.

Asimismo, el Síndic de Greuges también ha intervenido ante las reclamaciones presentadas por las disconformidades que los usuarios nos manifiestan frente a las facturas giradas por la administración o por la empresa concesionaria del servicio de abastecimiento de agua potable, como consecuencia de la posible existencia de averías en los contadores encargados de controlar y medir el agua consumida y con la negativa o tardanza de la administración a la hora de proceder al análisis de los citados equipos de control y medición.

En otro orden de cuestiones, el estado de seguridad y 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 la deficiente prestación de los mismos provoca, ha constituido igualmente objeto de la actuación del Síndic de Greuges en el ámbito de los servicios locales.

En este sentido, han sido numerosas las quejas que las ciudadanas y ciudadanos nos han planteado, solicitando de la administración local la adopción de medidas tendentes a paliar las molestias que se derivan del inadecuado estado de conservación y limpieza de las vías públicas. Asimismo, también han sido habituales las quejas planteadas en relación con los problemas de seguridad que se presentan en dichas vías como consecuencia del mal estado de conservación de la calzada o de las aceras o la deficiente iluminación de los espacios públicos.

Finalmente, los expedientes de queja tramitados a lo largo del año 2016 se han vuelto a centrar, asimismo, en las condiciones generales de regulación del tráfico urbano en los municipios, que ha constituido uno de los principales motivos de preocupación de la ciudadanía valenciana, según se deduce de la tramitación de los expedientes de queja en materia de actuación de las administraciones públicas locales.

Así, en primer lugar, los ciudadanos y las ciudadanas valencianas se han dirigido nuevamente al Síndic de Greuges exponiendo sus reclamaciones en materia de ordenación del tráfico; de esta forma, a través de sus escritos, nos han expuesto situaciones particulares en las que deducían la existencia de deficiencias en la manera en la que se encontraba regulado el tráfico en sus ciudades y municipios, solicitando la adopción de soluciones alternativas; o su preocupación ante el fenómeno, desgraciadamente habitual, de comportamientos incívicos que dificultan los desplazamientos de los peatones y conductores por la ciudad, como son los fenómenos de los aparcamientos indebidos o incontrolados, así como el estacionamiento en doble fila.

No obstante, y como ya expusimos en ejercicios anteriores, las reclamaciones en materia de ordenación del tráfico, han vuelto a centrarse, un año más, en las quejas que la ciudadanía valenciana plantea frente a la actuación de la administración local en

materia de gestión y resolución de los expedientes sancionadores por la comisión de infracciones de la normativa de tráfico.

En particular, los ciudadanos y ciudadanas valencianas nos han trasladado, a través de sus reclamaciones, la sensación de indefensión que la tramitación de estos expedientes sancionadores terminan generando en el administrado, ante la actuación mecánica y repetitiva que se realiza en los mismos, en muchas ocasiones marcados por la utilización de unos modelos estandarizados de respuesta y resolución que no atienden a las circunstancias particulares del caso y a las alegaciones formuladas por el ciudadano, y que parecen más decantados a lograr la satisfacción de los principios de economía procesal y rapidez del procedimiento de imposición de las sanciones, que a garantizar la efectividad de los derechos de la ciudadanía frente al ejercicio de la potestad sancionadora.

4.6. Derecho a un medio ambiente adecuado

El derecho a un medio ambiente adecuado y su protección por parte de las distintas Administraciones públicas en sus respectivos ámbitos de competencia aparece invocado en un gran número de quejas de los ciudadanos.

Al igual que en otros años, la contaminación acústica es uno de los principales problemas que afectan a las personas que se dirigen a esta institución, siendo uno de los focos principales de ésta los establecimientos de hostelería; señalar que las molestias denunciadas no solo se producen por el volumen de los aparatos reproductores de música, sino que cada vez son más frecuentes las denuncias por la instalación de terrazas en el exterior del propio establecimiento, que trasladan el ruido a la vía pública.

Ante esta problemática, son muchos los Ayuntamientos que manifiestan la carencia de medios técnicos e incluso humanos para garantizar el derecho al descanso, y hacer cumplir la legislación vigente en materia de ruidos, que contiene un gran número de medidas que pueden y deben adoptarse por parte de los poderes públicos locales para responder a las demandas ciudadanas y garantizar niveles de inmisión acústica dentro de los límites fijados legalmente, haciendo compatibles el derecho al ocio de unos y el derecho al descanso de otros. En muchos casos, las propias Ordenanzas municipales en materia de contaminación acústica son sistemáticamente incumplidas, y ante las denuncias de los ciudadanos, se obtiene por respuesta la inactividad de la administración.

Otras muchas quejas se refieren al funcionamiento de casales falleros u otros locales festeros, (que cuentan con una regulación propia en la Comunidad Valenciana), y a la celebración de fiestas o verbenas al aire libre, en muchos casos organizadas por los propios Ayuntamientos, y que son una fuente importante de conflictos con los ciudadanos que reivindican su derecho al descanso.

Frente a estos problemas, en las recomendaciones emitidas por el Síndic a lo largo de 2016 se sigue recordando a los responsables municipales la necesidad de hacer cumplir con la legislación existente, tanto a nivel estatal como autonómico, en materia de ruidos, así como la jurisprudencia en esta materia, que viene reconociendo las actuaciones que suponen una violación del derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art.

18.1 de la Constitución) y los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47).

En todo caso, hay que señalar que la contaminación acústica no sólo se genera por estos establecimientos y actividades de ocio, sino que se reciben quejas de los ciudadanos que se refieren a las molestias producidas por otros elementos; desde las campanas de la iglesia de un municipio, hasta al funcionamiento de grandes infraestructuras ferroviarias, como el AVE.

Finalmente, otras quejas en materia de medio ambiente están relacionadas con la falta de deslinde de algunas vías pecuarias de la Generalitat Valenciana, o el funcionamiento de vertederos o plantas de residuos careciendo de condiciones adecuadas o incluso sin las correspondientes autorizaciones; en este último caso, varios de estos vertederos han sido objeto de una investigación de oficio por parte de esta institución.

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

4.7.1.- Acceso a la función pública y contrataciones temporales.

La existencia de un número sensiblemente elevado de empleados públicos que no ocupan su puesto de trabajo de manera definitiva constituye una fuente de problemas que afecta, además de al eficaz funcionamiento de las administraciones, al adecuado disfrute de los derechos de los citados empleados. La situación del personal temporal de la administración ya fue objeto de un Informe Especial del Defensor del Pueblo, fechado en 2003, que enfatizaba la necesidad de proveer las plazas vacantes, por los procedimientos legalmente previstos para el acceso a las mismas con carácter fijo y permanente.

Sin embargo, son muchos los entes públicos que mantienen, año tras año, un elevado porcentaje de sus plantillas cubierto por trabajadores interinos, lo que constituye una clara perversión del sistema legalmente previsto para configurar la estructura del personal al servicio de las administraciones públicas. Esta circunstancia viene motivando la presentación de cuantiosas quejas ante el Síndic, tanto por parte de personas individuales como de asociaciones o colectivos.

Durante los últimos ejercicios, se ha mantenido la práctica de abusar del mantenimiento de empleados temporales, bajo el argumento de que las diferentes leyes de presupuestos establecían limitaciones respecto de la tasa de reposición de empleados públicos. Esta tesis no ha sido compartida por el Síndic, que ha venido manteniendo que las plazas vacantes ocupadas por personal, funcionario o estatutario, de carácter interino o temporal, debían ser incluidas en la correspondiente oferta de empleo público para ser provista definitivamente por personal fijo, salvo que se decidiera su amortización. Esta tesis encuentra ya respaldo jurisprudencial, puesto que no hay razón de ahorro económico que avale el mantenimiento de personal en situación de interino ocupando plazas dotadas presupuestariamente, lo que vendría a ser el motivo justificante de las limitaciones de tasa de reposición de funcionarios en las leyes de presupuestos.

En este sentido y dejando al margen otros aspectos planteados en la misma, se ha pronunciado el Síndic en la queja de oficio nº 1511544, relativa a contrataciones temporales en el Hospital Clínico y en el Hospital de Sagunto, cerrada tras aceptar la Consellería las recomendaciones del Síndic y ofrecer explicaciones respecto del número de plazas que quedaron vacantes en 2015, siendo éste inferior al que cifró la oferta de empleo público para el año 2016.

En ese mismo sentido se tramitó la queja nº 1610841, que tuvo su origen en la denuncia de un sindicato respecto del elevado número de interinos que integran la plantilla del Ayuntamiento de Alicante. También aquí sostuvo el Síndic su criterio respecto a la obligación de incluir en la oferta de empleo público las plazas vacantes ocupadas por interinos, salvo amortización de las mismas. El Ayuntamiento de Alicante aceptó la recomendación del Síndic, introduciendo en su respuesta que se llevaría a efecto “de acuerdo con las previsiones establecidas en la Ley de Presupuestos Generales del Estado”, lo que no termina de aclarar la interpretación que se da al fondo de la cuestión objeto de la controversia.

4.7.2.- Demoras y diferencias de criterio en procesos selectivos y provisión de puestos de trabajo.

La dilación de los procedimientos de selección de empleados públicos, con lo que supone de frustración de expectativas respecto de personas que han consagrado tiempo y recursos a preparar pruebas de acceso, ha tenido su reflejo en la presentación de reclamaciones ante el Síndic de Greuges. Como ejemplo se puede citar la queja nº 1513202, sustanciada a raíz de unas oposiciones de celadores y auxiliares administrativos, convocadas en 2007 y que en el momento de presentarse el escrito de queja, noviembre de 2015, no se habían resuelto. En su respuesta, recibida el 28 de diciembre de 2016, la Consellería informa de que el 18 y el 25 de noviembre, respectivamente, los Tribunales correspondientes habían procedido a resolver los indicados concursos. El Síndic, en su Resolución, recomendó a la Consellería de Sanidad proveer los medios humanos y materiales acordes a la complejidad del procedimiento de selección, para respetar los plazos legales establecidos y salvaguardar los derechos de los participantes. En su respuesta, la Consellería aceptó la recomendación efectuada.

Por medio de la queja nº 1513502, la promotora, mediante un escrito presentado en fecha de 3 de diciembre de 2015, vino a denunciar *“que hace 10 años que no se convoca un concurso de traslados para veterinarios”*, lo que deriva en un incumplimiento sistemático de la forma ordinaria de provisión de puestos de trabajo. En su respuesta, la Consellería de Justicia y Administración Pública argumentó la necesidad de proceder, con carácter previo a la convocatoria, a la reestructuración de la función pública para adaptarla a la Ley 10/2010, de 9 de julio, de Ordenación y Gestión de la Función Pública Valenciana, relatando los diferentes pasos dados para ello. Ante el tiempo transcurrido desde la aprobación de la Ley 10/2010 y tras las habituales reflexiones sobre la obligación de aplicar los procedimientos legales en la provisión de puestos de trabajo, el Síndic recomendó una actuación inmediata en ese sentido. La Consellería aceptó la recomendación formulada y anunció la próxima aprobación del Decreto de Selección y Provisión, lo que, finalmente, se hizo el 13 de enero de 2017.

El Síndic tuvo conocimiento de los problemas planteados a los aspirantes a 46 plazas de maestro de Audición y Lenguaje por no computárseles, entre los méritos, los certificados de nivel avanzado (B2) de valenciano de la escuela oficial de idiomas. En consecuencia, se procedió a incoar la correspondiente queja de oficio, con el número 1511545. De acuerdo con las informaciones obtenidas, los tribunales de Valencia y Alicante no habían puntuado el B2 de valenciano, mientras que los dos tribunales de Castellón sí que lo habrían hecho, provocando un evidente agravio comparativo en relación con los poseedores del citado título. Tras una larga disquisición sobre las diferencias entre el conocimiento del valenciano como requisito y su valoración como mérito y después de un segundo requerimiento para ampliación de informe, la Consellería manifiesta que “...los tribunales gozan de autonomía en su actuación, por lo que habría que comprobar una a una la documentación contenida en cada uno de los sobres que contienen la documentación aportada...” para analizar si los hechos denunciados se corresponden con la realidad de lo sucedido. La respuesta no aclara el comportamiento de los tribunales de Castellón, lo que lleva al Síndic a dejar sentado que “...el principio de igualdad es vulnerado si se otorga un trato desigual a quienes se hallan en la misma situación sin que medie una justificación objetiva y razonable”.

A la vista de lo actuado, el Síndic recomendó a la Consellería la adopción urgente de las medidas oportunas para garantizar los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad que deben gobernar todo proceso dirigido a acceder a la prestación de servicios en las administraciones públicas. En el momento de redactar esta Memoria no se ha recibido en el Síndic la respuesta de la Consellería de Educación, en relación con la aceptación o no de la recomendación efectuada.

4.7.3.- Bolsas de trabajo.

El funcionamiento de las bolsas de trabajo, teniendo en cuenta el elevado y lamentable volumen de provisión temporal de puestos de trabajo en las administraciones públicas valencianas, constituye un motivo recurrente de presentación de quejas ante esta Institución. Los fundamentos de las mismas son singulares y variados. Comentaremos los más significativos.

La queja nº 1603449, relacionada con la Consellería de Sanidad, trae causa, de acuerdo con la denuncia de la promotora, de la diferente forma de acceder a la bolsa de trabajo o de puntuar en la misma, según se haya trabajado en instituciones sanitarias públicas de gestión privada o en fundaciones y en instituciones públicas de gestión directa, frente al trabajo realizado en hospitales privados, aunque en los mismos se hubiera atendido a pacientes derivados de la sanidad pública. En su respuesta, la Consellería pone de manifiesto las limitaciones legales al respecto, que le imponen valorar solamente los servicios prestados para instituciones públicas, gestionadas directa o indirectamente.

El Síndic, en su Resolución, considera que no queda justificada la desigualdad de trato derivada de haber desempeñado el mismo trabajo en un centro público o en un centro privado “...cuando las funciones y la titulación del personal son las mismas”. En ese sentido, recomienda que la valoración de los méritos se ajuste a la titulación y características de los servicios prestados, con independencia de la titularidad y el tipo de gestión de los centros en que se hayan efectuado. En su respuesta, la Consellería hace referencia a un proyecto de Real Decreto elaborado por el Ministerio de Sanidad, en el que se fijan los criterios de homogeneización de baremos para el conjunto del Sistema

Nacional de Salud, permitiendo la valoración de servicios prestados, con independencia del régimen y la propiedad o titularidad de los centros en que se hubieran desempeñado. De igual modo, la Consellería anunciaba la elaboración de una nueva Orden de Bolsa, pendiente de negociar con los agentes sociales, que vendría a posibilitar la ampliación a los centros privados de los méritos acumulados por el trabajo en los mismos.

La queja nº 1513174 hace referencia a la actualización de la Bolsa de Trabajo en instituciones sanitarias. La promotora denuncia el incumplimiento de los plazos establecidos para finalizar los procesos de baremación de los aspirantes que deben formar parte de la Bolsa. En su respuesta, la Consellería pone de manifiesto el incremento paulatino de los candidatos a formar parte de la Bolsa, lo que obliga, según los datos aportados en diciembre de 2015, a valorar los méritos de 117.081 candidatos, con las dificultades que esto conlleva. El Sindic recomienda a la Consellería proveer de los medios necesarios para garantizar el cumplimiento de los plazos legales, adaptando los medios al número de candidatos y a las dificultades del proceso. La Consellería acepta la recomendación, dando cuenta de actuaciones dirigidas a mejorar los medios informáticos para permitir un nuevo modelo de instancia y autobaremo de carácter telemático, con cargas automáticas de los méritos aportados por los interesados.

Sin duda, la queja más significativa fue la tramitada, con el número nº 1511903, a instancias de más de seiscientas personas. Tuvo su razón de ser en la reordenación de la Bolsa de interinos docentes operada a raíz de la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana, de 2 de junio de 2015, que anulaba, por razones formales y sin entrar en el fondo del asunto, el acuerdo de 3 de abril de 2013 que, a su vez, sustituía el suscrito en fecha de 23 de noviembre de 2010. Resumiendo groseramente el problema, el acuerdo de 2010, que volvía a estar vigente tras la sentencia, primaba la situación en la Bolsa del personal que hubiera prestado servicios en algún centro docente, mientras que el acuerdo de 2013 valoraba, principalmente, el haber superado diferentes pruebas en oposiciones convocadas al efecto.

El problema concitaba una especial complejidad, dándose diferentes casos en función de las combinaciones producidas, entre la aprobación de pruebas y la prestación de servicios, a partir de convocatorias realizadas con el acuerdo de 2013 en vigor. La Resolución del Síndic contenía tres Recomendaciones: en primer lugar y como causa última del problema, terminar con el exceso de funcionarios interinos, mediante la urgente convocatoria de oferta de empleo público para cubrir las plazas vacantes; en segundo lugar, adoptar las medidas normativas oportunas para que los principios constitucionales de capacidad, mérito, publicidad y objetividad gobiernen la baremación de las Bolsas de trabajo y la posición de los aspirantes en las mismas, por encima de cualquier otra circunstancia; finalmente, el Síndic recordaba la obligación de dar respuesta expresa a los escritos presentados por los promotores de las quejas, lo que no se había producido.

En su respuesta, remitida en noviembre de 2016, la Consellería manifestaba aceptar la recomendación del Síndic, si bien sostenía la aplicación del orden en las Bolsas derivado del Acuerdo de 2010, que prima la prestación de servicios en centros públicos docentes frente a la aprobación de pruebas en procesos selectivos, lo que supone, de facto, la no aceptación de la recomendación efectuada.

4.7.4.- Acoso laboral.

Durante 2016 se han presentado al Síndic diferentes quejas por falta de reacción adecuada de algunas administraciones públicas ante denuncias por acoso laboral. Es el caso de la instruida con el número 1500606, que trae causa de una solicitud, presentada en noviembre de 2014 por un Agente de Policía del Ayuntamiento de Castellón, para que se iniciara el protocolo interno contra el acoso laboral y sexual y de la que afirmaba no haber obtenido respuesta.

A lo largo de la tramitación de la queja, se tuvo conocimiento de la apertura de procedimiento disciplinario contra el Agente, procedimiento que dio lugar a la instrucción de una causa penal en el Juzgado Decano de Castellón. En esas circunstancias y en aplicación de la Ley que rige esta Institución, el Síndic suspendió su investigación, en lo relativo al citado expediente. Ello no fue obstáculo para continuar la tramitación de la queja, por la falta de resolución expresa del procedimiento seguido en el Ayuntamiento contra el acoso laboral y sexual. La Corporación Local informaba, en noviembre de 2015, que *“...está pendiente la constitución del nuevo Comité de Seguridad y Salud... debido a las elecciones municipales...”*.

En su Resolución de febrero de 2016, el Síndic recordaba la dilación del caso y recomendaba al Ayuntamiento de Castellón la urgente constitución del Comité de Seguridad y Salud y la instrucción, con sometimiento a los criterios de celeridad e impulso de oficio, del procedimiento de acoso laboral instado por el promotor de la queja. La escueta respuesta del Ayuntamiento, recibida en marzo de 2016, comunicaba la aceptación de la recomendación formulada.

En ese mismo sentido fue promovida la queja nº 1510639, denunciando la promotora haber activado, en julio de 2014, el protocolo de acoso psicológico del Ayuntamiento de Torrevieja, sin que se hubiera producido, transcurrido un año, respuesta o iniciativa alguna por parte del Ayuntamiento citado. En su respuesta, la Corporación informaba sobre la existencia de gestiones para contratar los servicios de un Psiquiatra, de modo que se pudiera constituir la Comisión de Instrucción de acoso laboral. Como en la queja anterior, el Síndic, en su Resolución de enero de 2016, alertaba sobre el retraso producido y recomendaba la urgente constitución de la Comisión de acoso laboral para tramitar, con celeridad y con impulso de oficio, el procedimiento activado por la promotora de la queja. En abril de 2016, informaba el Alcalde sobre la imposibilidad de contratar a un Psiquiatra, lo que había obligado al Ayuntamiento a iniciar, de forma apresurada, los trabajos de modificación del Protocolo contra el acoso laboral. El Alcalde, no obstante, manifestaba su voluntad de aceptar las recomendaciones del Síndic, analizando, con urgencia, todas las solicitudes presentadas por acoso laboral.

4.7.5.- Relación de puestos de trabajo.

Las solicitudes de reclasificación de puestos de trabajo y la falta, o las demoras, de respuesta expresa a las mismas, también han sido objeto de tratamiento por el Síndic. Como ejemplo, podemos citar la queja nº 1608645, promovida ante la inactividad del Ayuntamiento de Alicante en relación con una solicitud de reclasificación del puesto de Jefa del Departamento de Deportes. En su detallada respuesta, el Ayuntamiento de Alicante reconocía no haber dado respuesta expresa a la solicitud de la funcionaria, al

tiempo que se extendía en consideraciones sobre el perjuicio que podría causarse a la actora, si se atendía su requerimiento.

La Resolución del Síndic, con apoyo en la interpretación de la Ley 2/2011, de 22 de marzo, del Deporte de la Comunidad Valenciana, realizada en diferentes sentencias de Tribunal Superior de Justicia dictadas en casos similares, recomendó al Ayuntamiento de Alicante clasificar el puesto de trabajo en cuestión dentro de la escala de Administración Especial, con requisito de titulación superior en Educación Física o Ciencias de la Actividad Física y Deporte, “...*dada la naturaleza de jefatura del puesto*”.

Igualmente, se recomendaba al Ayuntamiento que procediera a dar respuesta expresa a la solicitud presentada por la promotora de la queja. En su respuesta, de diciembre de 2016, el Ayuntamiento manifestaba estar valorando la creación de una plaza con las características requeridas por el Síndic, “...*siempre que las disponibilidades presupuestarias nos lo permitan...*”. De igual modo informaba sobre una futura valoración del puesto de Jefe/a del Departamento de Deportes, en la modificación de la Relación de Puestos de Trabajo, con el fin de atender la recomendación del Síndic. Abundando en las consideraciones sobre los intereses de la promotora de la Queja efectuadas anteriormente en su primer escrito de respuesta, el Ayuntamiento añadía, además, que la modificación del puesto solicitada “...*implicará el cese de la actual ocupante por no reunir los requisitos de acceso...*”, manifestación que se sitúa al margen del objeto de la queja.

4.8. 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 artículo 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 Pública 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 Administraciones Públicas, 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 públicas 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 públicas poner especial cuidado en el cumplimiento de los trámites 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 del Sindic de Greuges 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, Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana o comúnmente llamado Plusvalía.

Las quejas en el ámbito autonómico se refieren, principalmente, al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados mayoritariamente referidas a desacuerdos con las comprobaciones tributarias efectuadas por la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, y en menor medida este año las referidas al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

A lo largo de este 2016, 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 Modelo Económico, 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.

Igualmente, a igual que en años anteriores, 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.

De tal forma que 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, esta institución ha podido apreciar, a través del análisis de los supuestos planteados por los ciudadanos durante el año 2016, 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 más allá de la solución al problema concreto que plantea el ciudadano.

Un ejemplo llamativo encontrado durante este 2016, al igual que años anteriores, se encuentra a la hora de realizar, por parte de la Hacienda Autonómica, la comprobación de valores, ya que el método de estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal (es decir, que figuren en Catastro) está contemplada en la Ley General Tributaria, la Administración está obligada a detallar, individualizar y ofrecer la forma en que realiza los cálculos para determinar la base imponible, por lo que este procedimiento desnaturaliza la gestión individualizada contemplada en la Ley reguladora del impuesto.

Efectivamente, el valor catastral multiplicado por un coeficiente corrector, puede ser un índice para realizar posibles comprobaciones de valores, de hecho, la misma Ley General Tributaria cita textualmente “el valor real de los bienes inmuebles de naturaleza urbana se podrá estimar a partir del valor catastral que figure en el correspondiente registro fiscal” pero nunca puede aplicarse sin una individualización.

En ese sentido, los datos que constan en la Dirección General del Catastro han de ser contrastados in situ por la Administración mediante una visita al inmueble, porque la descripción catastral no tiene por qué coincidir con la realidad, y de hecho, actualmente, la valoración catastral puede estar en algunos casos muy por encima del valor de mercado.

Por último, queremos señalar que durante los años 2013, 2014 y 2015, se presentaron numerosas quejas ante esta Institución en las que sus autores manifestaban su disconformidad con la tasa que debían abonar para poder efectuar una reclamación en el sector energético.

Desde esta institución consideramos que se estaban vulnerando los derechos de los consumidores, generándose una situación de indefensión de los mismos y del mismo modo difícilmente se podía conseguir una adecuada protección a los ciudadanos y consumidores en materia energética, impidiéndoles reclamar o imponiendo un barrera para ello a modo de tasa.

Finalmente, la actual Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo, tras hacer suyos los planteamientos emitidos desde el Sindic de Greuges, ha eliminado la mencionada Tasa reflejándolo en la Ley 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat suprimiendo el epígrafe número 15 del artículo 189 del Texto refundido de la Ley de Tasas de la Generalitat aprobado por Decreto Legislativo 1/2005, de 25 de febrero.

4.9. Derechos lingüísticos

Esta institución, como garante de los derechos lingüísticos de los valencianos viene instando, al igual que en años anteriores, tanto a la administración autonómica como local y a las corporaciones e instituciones públicas que de ella dependen, a que revise los contenidos de sus páginas webs, de forma que puedan ser visitadas en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana o para que adapte la rotulación viaria o de los servicios públicos a la cooficialidad lingüística vigente en la Comunidad Valenciana, o bien para que se respete el derecho a los ciudadanos a elegir, en sus relaciones con la administración pública valenciana la lengua, castellana y valenciana, y que los funcionarios encargados de la atención al público tengan los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio que tienen encomendado, fundamentalmente a aquellos ciudadanos cuya lengua habitual es el valenciano, ya que el artículo 3 de la CE dispone que junto al castellano, lengua oficial en todo el territorio del Estado español, señala que el resto de las lenguas españolas serán también oficiales en las comunidades autónomas, de acuerdo con sus respectivos estatutos de autonomía.

Nuestra Carta Magna, en definitiva resalta la riqueza de las diferentes modalidades lingüísticas de España como patrimonio cultural que ha de ser objeto de especial protección y respeto.

Y, en conexión con lo que dispone la CE, el artículo 6 del Estatuto de Autonomía encomienda a la Generalitat garantizar el uso normal y oficial de ambas lenguas oficiales, por lo que le insta un régimen de cooficialidad que impone a los poderes públicos, tanto autonómicos como locales, la obligación de conocer y usar las dos lenguas, sin que, en ningún caso, pueda prevalecer una sobre otra.

La legislación vigente respecto al uso del valenciano es clara, y no admite interpretación alguna, y, aun cuando esta institución viene reconociendo los esfuerzos de la administración pública valenciana para adaptar sus estructuras al régimen de cooficialidad lingüística vigente, no puede sino reconocer que la Ley 4/1983, de 23 noviembre, sobre uso y enseñanza del valenciano, dictada en cumplimiento del mandato estatutario contenido en el artículo 6 del Estatuto de Autonomía, está vigente desde hace más de 30 años y en su Título III atribuye al Consell la promoción y la utilización del valenciano por quienes dependen de la Generalitat, un compromiso que, como no puede ser de otra manera, ha de extenderse no solo al ámbito social, sino oficial y a los nuevos medios de comunicación y realidades tecnológicas.

Y, no obstante, la Ley 4/1983, en sus disposiciones transitorias, establece un término de 3 años (superado como queda dicho, en exceso) para que las distintas áreas de la administración pública valenciana lleven a término las disposiciones de ésta con el objeto de adoptar sus estructuras el régimen de cooficialidad lingüística vigente; circunstancia ésta que a tenor de las quejas que hemos tenido ocasión de analizar y tramitar no se cumple.

En este sentido, por tanto, no cabe duda sobre la obligación de la administración pública valenciana de adecuar sus estructuras, desde un punto de vista lingüístico, las vías o medios de comunicación con los administrados y de facilitar las relaciones mutuas a través de la real y efectiva implantación de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas, y que ha de quedar patente en todas las manifestaciones públicas, y desterrar cualquier forma de discriminación, ya que la mencionada Ley de Uso y Enseñanza del Valenciano, señala el compromiso de la Generalitat en la defensa del patrimonio cultural de la Comunidad Valenciana, y, especialmente en la recuperación del valenciano, lengua histórica y propia de nuestro pueblo, del que constituye su seña de identidad más peculiar.

Y es por ello que la Generalitat viene obligada a impulsar el uso del valenciano a fin de superar la todavía desigualdad con el castellano, pero bien entendiendo, de conformidad con el principio de igualdad y no discriminación, que ello no supone que pueda obviarse a aquellos ciudadanos cuya lengua habitual es el castellano.

En cuanto a las quejas tramitadas en esta área, y de las que sucintamente damos cuenta en otro capítulo de nuestro informe anual a Les Corts y visitando nuestra página web, (donde pueden ser consultadas en toda su extensión y literalidad), no varía esencialmente respecto a las de años anteriores.

Y, en este sentido podemos resaltar que la mayoría de las quejas sobre derechos lingüísticos vienen referidas a las páginas webs oficiales de la administración pública. Y en las que venimos recomendando la obligación de fomentar el uso del valenciano de forma que sus páginas web, sean bilingües, así como los folletos, publicaciones, etc.

El derecho de los ciudadanos a ser atendidos en los servicios públicos, en valenciano, también ha ocupado al Síndic de Greuges y al respecto, debemos recordar que la integración lingüística en las dos lenguas cooficiales de nuestra comunidad comporta la obligación para los poderes públicos de facilitar los instrumentos necesarios para que así sea, y, por tanto, sea efectiva la obligación de que los funcionarios encargados de la atención al público tengan los conocimientos necesarios de valenciano para atender con

normalidad el servicio que tiene encomendado o para que las comunicaciones practicadas por la administración se realicen en la lengua interesada por los ciudadanos por cuanto la emisión de comunicaciones exclusivamente en castellano, realizadas una vez que la persona ha manifestado su voluntad de que le fueran practicadas en valenciano, constituye una limitación de los derechos lingüísticos de los ciudadanos y una extralimitación no justificada en el diseño de políticas de normalización lingüística sobre la que también nos hemos pronunciado, e igual ocurre en los supuesto en que el ciudadano solicita que las comunicaciones sean en castellano.

En este sentido, en la tramitación de las quejas, a veces surge otra cuestión de fondo que esta institución no puede pasar por alto y es la vulneración del derecho de los ciudadanos a dirigirse y relacionarse, en territorio de la Comunidad Valenciana, con la administración Pública, en valenciano, y a que las empresas de carácter público o los servicios públicos dependientes de la administración garanticen dicho derecho, ya que son frecuentes las veces que un expediente de queja que se inicia como consecuencia de un escrito dirigido al Síndic de Greuges por una persona, redactada en valenciano, por lo que nos dirigimos a la administración afectada, en la lengua elegida, para que tramite el expediente basándose en dicha elección; y son constantes los recordatorios de deberes y dirigimos en estos casos a las administraciones para que utilicen en todos los procedimientos la lengua valenciana o castellana elegida por los ciudadanos, así como en cualquier otra forma de relación con los interesados.

Esta institución, como viene señalando en sus resoluciones, considera que la legislación respecto al uso del valenciano en todos los ámbitos oficiales y sociales, y para que las políticas de normalización lingüística sean una realidad, es necesario que la administración pública valenciana encuentre el punto justo de equilibrio entre las necesidades de fomentar el uso del valenciano y los derechos lingüísticos reconocidos a las personas, cuando en las quejas ante el Síndic de Greuges, exigen también que los formularios, modelos, impresos, publicidad institucional, sean redactados de forma bilingüe, y se hace necesario que la administración emita sus documentos en las dos lenguas cooficiales de la Comunidad Valenciana, incluso con preferencia (a través de su ubicación en primer lugar, letras más grandes, negrita), en valenciano.

Finalmente es preciso significar que, con carácter general la Administración pública tanto autonómica como local aceptan las resoluciones que, en esta materia le dirigimos y que pueden consultarse en nuestra página web, si bien en el capítulo correspondiente de este Informe anual damos cuenta de las más significativas.

4.10. Derechos relativos a la participación, transparencia y buena administración

4.10.1. Derecho al acceso a la información por parte de los ciudadanos.

La Ley de la Generalitat Valenciana 2/2015, de 2 de abril, de Transparencia, buen gobierno y participación ciudadana, aún sin desarrollo reglamentario, ha venido a reforzar la dinámica de presentación de quejas por falta de respuesta de las administraciones públicas a los requerimientos de acceso a la información que realizan los ciudadanos.

En efecto, la Ley 11/1988, que regula el funcionamiento del Síndic, ya encomendaba directamente a éste, en su artículo 17.2, *“velar por que la administración resuelva expresamente, en tiempo y forma, las peticiones y recursos que le hayan sido formulados”*, lo que ha permitido que los ciudadanos acudieran, desde siempre, a buscar amparo ante esta Institución cuando la administración no ha respondido a sus demandas de información.

Se puede decir que la creación del Consejo de Transparencia, que tiene su origen en la citada Ley 2/2015, no ha disuadido a los ciudadanos de utilizar la facultad que tienen de acudir al Síndic para denunciar la violación de un derecho reconocido en el Título II del vigente Estatut de Autonomía, campo de actuación del Síndic por expreso mandato del artículo 38 del mismo Estatut.

Es más, cuando algún ciudadano ha considerado que el Consejo de Transparencia no daba respuesta a una denuncia por falta de contestación a una petición de información presentada ante una Consellería, el propio ciudadano ha presentado queja ante el Síndic, denunciando la inactividad de la Consellería y del mismo Consejo de Transparencia. Es el caso de la queja nº 1613704, resuelta tras facilitar al ciudadano los listados de las entidades inscritas en el Registro de Participación Ciudadana solicitados.

Muchas son las quejas que se han sustanciado, a lo largo de 2016, por falta de respuesta, expresa y en plazo, a los escritos presentados por los ciudadanos ante diferentes administraciones. Ciertamente es que, en casi todos los casos, la primera intervención del Síndic solicitando información al respecto, ha servido para que, de manera expedita, la administración afectada reconociera la situación y procediera a dar cumplimiento a sus deberes legales.

En algún caso, que es preciso destacar, la administración en cuestión ha ignorado los requerimientos del Síndic, no respondiendo a los mismos y dando lugar a una Resolución mediante la que se le hacía recordatorio de sus deberes legales. Es el caso del Ayuntamiento de Orihuela en la queja nº 1601933. La promotora de la queja solicitó, por dos veces, copia de unas facturas justificativas de subvenciones municipales recibidas por una Asociación de fiestas, sin que el Ayuntamiento diera satisfacción a las citadas solicitudes ni a las reiteradas exhortaciones del Síndic. Finalmente, el Síndic tuvo que recabar, por dos veces, respuesta a la Resolución remitida, lo que se consiguió transcurridos dos meses, aceptando el Ayuntamiento ofrecer a la interesada la información reclamada.

En este apartado, es preciso llamar la atención sobre un fenómeno que pudiera resultar preocupante. Nos referimos a la presentación extraordinariamente reiterada de solicitudes de información, ante algunas administraciones públicas, por parte de los mismos ciudadanos, sin que quede muy claro, en muchos de los casos, cuál es el objetivo que se persigue con cada petición. Estas demandas de información, a veces complejas de satisfacer, vienen seguidas de la correspondiente queja al Síndic, cuando no al Síndic y al Defensor del Pueblo, simultáneamente. Algunos Ayuntamientos, por lo general de pequeño tamaño, han hecho llegar al Síndic su preocupación por no disponer de medios para satisfacer unas demandas que consideran abusivas e injustificadas, so pena de distraer la actividad de los funcionarios de obligaciones consideradas como más perentorias.

Esta práctica de reiterar las quejas, ha alcanzado incluso a la Consellería de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación, que ha llegado a recibir denuncia por falta de respuesta respecto de escritos que sólo planteaban una valoración discrepante de respuestas ofrecidas con anterioridad. Es el caso de la queja nº 1600867, que trae causa de peticiones de información de contenido similar. A pesar del conjunto de circunstancias que rodean al caso, el Síndic recomendó dar respuesta expresa al último escrito del ciudadano, no sin antes dejar dicho en la Resolución que se debe rechazar toda interpretación desmesurada de los derechos de exigencia de los particulares frente a la Administración.

El Síndic considera que su obligación de velar por una buena administración le impone, también, ponderar el uso del acceso a los documentos de las administraciones públicas, valores, ambos, recogidos en el artículo 9.1 del Estatut de Autonomía. Ponderar el uso de los derechos para evitar que el abuso de los mismos derive en una utilización de los limitados recursos públicos contraria al interés general.

4.10.2. Derecho al ejercicio de las funciones de los representantes públicos.

La defensa de los derechos reconocidos en el Título I de la Constitución Española obliga al Síndic a atender las demandas que se derivan del artículo 23.1 de la misma, donde se recoge el derecho a participar en los asuntos públicos a través de representantes libremente elegidos, por sufragio universal. En el ejercicio de esa función, esta Institución admite y tramita numerosas quejas de representantes electos, generalmente concejales de grupos en la oposición al respectivo gobierno municipal, por lo que consideran actuaciones u omisiones que vulneran la legalidad y que les impiden el ejercicio de su labor de control o, sencillamente, una correcta participación en los asuntos públicos.

Muchas de estas quejas tienen relación con las dificultades que encuentran para acceder a informaciones o documentos relativos a la actividad municipal o para obtener respuestas a preguntas formuladas en reuniones de los órganos municipales. Aunque en la mayor parte de estos casos los Ayuntamientos responden facilitando la información pretendida ante el primer requerimiento del Síndic, suele ser habitual que los equipos de gobierno se escuden en la ingente cantidad de información solicitada o en la falta de personal disponible para elaborar las respuestas.

El Síndic recuerda en estos casos, como en el de la queja nº 1601930, relativa al Ayuntamiento de Callosa de Segura, que el derecho a la participación que asiste a los concejales es un derecho de configuración legal, regulado en la legislación sobre régimen local, por lo que, cuando se trata de peticiones de información, *“dependerá del volumen de trabajo que suponga la puesta a disposición de la información solicitada, señalando la jurisprudencia que no es necesario que ésta se facilite en bloque de forma que pudiera causar efectos paralizadores o entorpecedores, sino que puede facilitarse paulatina y progresivamente, sin que procedan dilaciones injustificadas que vacíen de contenido el derecho a la información”*.

Aunque la normativa legal es muy clara respecto de la obligación, el modo y el plazo para contestar las preguntas formuladas por los concejales a los órganos de gobierno, a veces se plantean quejas ante el Síndic por diferencias en la consideración sobre la idoneidad de las respuestas o las informaciones ofrecidas. Es el caso de la queja nº

1601870, correspondiente al Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria, en la que el Alcalde manifiesta que “*normalmente en la sesión se comentan las preguntas, aunque es cierto que no se recogen todas las contestaciones íntegramente en el acta*”. En estos casos, el Síndic, que no ha estado presente en el transcurso de los hechos que se someten a su consideración y que no puede abrir un complejo proceso de averiguación similar al que realizan los Tribunales de Justicia, recomienda la máxima formalización posible en todas las actuaciones, de manera que quede indubitado el escrupuloso respeto a la ley y a los derechos de los concejales.

Un supuesto parecido podemos encontrar en la queja nº 1614101, que hace referencia al Ayuntamiento de Alcalá de Xivert, en la que examinamos manifestaciones encontradas sostenidas por un concejal, promotor de la queja, que denuncia la falta de contestación ante una información solicitada, el Alcalde que asegura haberla puesto a su disposición y de nuevo el concejal, por vía de alegaciones, que mantiene la falsedad de las afirmaciones del Alcalde. Sólo la existencia de documentos escritos y firmados por las partes, puede llevar al Síndic a la convicción de que se ha respetado la legalidad y así se ha transmitido en las Resoluciones dictadas.

Pero el derecho al ejercicio de la función representativa no culmina con la entrega diligente de información y documentación públicas. Es necesario que los concejales de los grupos de oposición dispongan de los medios adecuados para poder desarrollar correctamente su función. Algunas quejas se han planteado ante el Síndic por este motivo. Significativa es la queja nº 1511599, que trae causa de la situación del denominado Grupo Mixto del Ayuntamiento de Orihuela.

La promotora de la queja afirma que está siendo discriminada por el Alcalde al no concederle un despacho en el Ayuntamiento, ni permitirle el acceso a las juntas de portavoces o a la comisión de gobierno, en contraste con la situación de los demás portavoces. Manifiesta que si se encuentra en el Grupo Mixto es porque su lista electoral sólo obtuvo un representante, lo que le impide formar grupo propio.

El Alcalde sostiene una interpretación rigurosamente literal del Reglamento Orgánico, que habla de los “*Grupos Políticos Municipales*” pero nada dice del Grupo Mixto. No obstante, el Alcalde ofrece invitar a la demandante a las Juntas de Portavoces, pero no acepta compromiso alguno en relación con la posibilidad de disfrutar del uso de un local o despacho.

El Síndic le hace notar que el Ayuntamiento no alega la falta de despachos y le recomienda que asigne uno de ellos a la promotora de la queja. El Alcalde insiste en una interpretación inaceptable del Reglamento Orgánico que cercena el derecho al ejercicio de la función de un representante público libremente elegido por los ciudadanos, sin motivo que lo justifique, lo que obliga al Síndic a considerar como no aceptada la Recomendación y a dar cuenta de este hecho en su Informe a les Corts.

El respeto a un correcto ejercicio de la función representativa también puede verse violentado durante el desarrollo de las sesiones de los órganos municipales. Este tema fue objeto de tratamiento en la queja nº 1612158, relativa a la forma de celebrar los Plenos en el Ayuntamiento de Segorbe. Denuncia la oposición que durante los citados Plenos, que son televisados, el Alcalde utiliza puntos del orden del día, calificados como de “*dación de cuenta*”, para extenderse sobre las actividades que ha realizado, sin

expediente, sin información previa y sin posibilidad de que la oposición tenga turno de palabra. El Alcalde, en contestación al requerimiento del Síndic, manifiesta que *“el dar cuenta de la gestión municipal no se somete a debate ni votación; porque no procede”*, acompañando su escrito con un Informe del Secretario sobre las determinaciones legales relativas a los puntos del orden del día de los Plenos.

El Síndic, en su Resolución y con apoyo en la Jurisprudencia Constitucional, recuerda al Alcalde la obligación de aplicar una interpretación amplia del contenido de la función representativa, para lo que *“se debería facilitar a los miembros de la corporación local, con carácter previo a la celebración de las sesiones plenarias, el conocimiento de cuantos antecedentes, datos o informaciones precisen relativos a los asuntos de los que el equipo de gobierno va a dar cuenta en el referido punto del Orden del Día así como permitir las correspondientes deliberaciones de los distintos grupos municipales”*. En su respuesta, el Alcalde acepta la recomendación en lo tocante a confeccionar un expediente y entregar copia del mismo a la oposición, pero se niega a conceder el uso de la palabra en el punto de *“dación de cuenta”*, remitiendo las intervenciones de los concejales de la oposición al punto de ruegos y preguntas.

4.10.3. Vulneración del derecho al uso de medios públicos en el Ayuntamiento de Aielo de Malferit.

La singularidad de la queja nº 1512814 exige un tratamiento diferenciado en esta Memoria. El promotor de la queja, representante de la organización juvenil de un partido con representación municipal, que se encuentra inscrita en el censo de asociaciones juveniles de la Generalitat, declara que han solicitado varias veces al Ayuntamiento, mediante escritos de los que da cuenta, autorización para usar diversos locales municipales para la realización de actos públicos, sin haber obtenido respuesta. Requerido informe del Ayuntamiento, contestó su Alcalde manifestando, entre otras cosas, que *“la pretensión i el objetivo de la agrupación local (...) es la de promover actos políticos que enfrenten a los vecinos y crispren la convivencia entre los ciudadanos”*.

Esta preocupante valoración de la actividad política como elemento de confrontación motivó una Resolución del Síndic enfatizando que *“...la participación de los vecinos, a través de las entidades ciudadanas y asociaciones, se configura como clave en el proceso de construcción de una sociedad más participativa y democrática...”* y entendiendo, con apoyo en la Jurisprudencia del Tribunal Supremo, *“...que existe una vulneración del derecho fundamental de asociación cuando se obstaculiza su funcionamiento normal...”*, considerando *“...que ese Ayuntamiento obstaculiza el derecho de asociación de los promotores de la queja cuando niega la cesión de un espacio municipal...”* argumentando que los actos políticos confrontan a los vecinos y crispnan la convivencia. La Resolución del Síndic concluía haciendo Recordatorio de sus deberes legales al Alcalde, tanto en lo referente al derecho a acceder al uso de medios públicos locales, como a la obligación de dar respuesta expresa a los escritos presentados ante el Ayuntamiento.

La respuesta del Alcalde acrecienta la preocupación del Síndic dado que, después de una Resolución sostenida por la interpretación jurisprudencial de la normativa, el Alcalde sigue manteniendo que no cederá espacios municipales a grupos de carácter político fuera de las campañas electorales y que los fines de la organización solicitante

“...guardan poca relación con la promoción y difusión de la cultura...”. En su escrito de cierre, el Síndic deja patente que la respuesta *“...no es aceptable desde el punto de vista del respeto a los derechos de las entidades ciudadanas y asociaciones...”*, anunciando que se dará cuenta de la tramitación de la queja a les Corts Valencianes, como así se hace.

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 2016

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta Institución en 2016:

Queja de oficio nº 1/2016 (expediente nº 1600238), sobre personas con discapacidad en bolsas de trabajo temporal.

A través de un escrito de queja de fecha 4/01/2016 (registro de entrada en esta institución de fecha 7/01/2016), tuvimos conocimiento de la situación de las personas con diversidad funcional en relación a las bolsas de trabajo temporal en el ámbito de las instituciones sanitarias valencianas (queja nº 1600104).

A este respecto, el autor del referido escrito, tras hacer referencia a una serie de normas de derecho comunitario, nacionales y autonómicas, concluía señalando:

(...) Por tanto, entiendo que la Conselleria de Sanidad, como órgano perteneciente a la Administración General de la Generalitat Valenciana, en la

actualidad no cumple con la normativa de carácter Europea, Nacional y Autonómica de la Comunitat Valenciana por lo que me dirijo a la institución del Síndic de Greuges con el fin de que compruebe si existe discriminación o no en el acceso de personas con discapacidad en la regulación específica sobre la contratación de personal temporal a través de bolsas de contratación de la Conselleria de Sanitat Universal y Salud Pública de la Generalitat Valenciana y, en caso de ser así, se haga las recomendaciones pertinentes con el fin de restablecer los derechos de los mismos.

No obstante lo anterior, del referido escrito de queja no se desprendía que el ciudadano autor del mismo hubiera iniciado ante la administración pública competente las actuaciones pertinentes para la garantía de los derechos que, en su caso, pudieran corresponderle. Dada la anterior circunstancia, le comunicamos que no era posible que se pronunciase, ni expresa ni tácitamente, ninguna administración sobre la cuestión planteada, por lo que no podía deducirse que hubiera existido aún actuación administrativa. A la vista de lo anterior procedimos a la inadmisión de la queja nº 1600104.

Sin embargo, a la vista de las reflexiones y sugerencias enunciadas en el referido escrito de queja y de conformidad con lo previsto en la Ley 11/1988, que faculta a esta institución para investigar sobre los problemas generales planteados en las quejas presentadas, se procedió a la apertura de la queja de oficio 1/2016 al objeto de conocer la situación de la contratación temporal de las personas con diversidad funcional a través de las bolsas de trabajo de la administración sanitaria valenciana.

En este sentido, con objeto de contratar la información a la que hemos hecho alusión, solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que nos remitiera información suficiente y, en especial, sobre los siguientes extremos:

- Primero. Si existían bolsas de trabajo específicas para este colectivo en el ámbito de las instituciones sanitarias (en caso afirmativo, se les requería la categoría profesional, cuerpo y escala).
- Segundo. Si se tenía prevista la convocatoria específica o independiente de procesos selectivos o de acceso al empleo público de las instituciones sanitarias para ser cubiertas por personas con diversidad funcional.
- Tercero. Si, en el ámbito de las instituciones sanitarias, se había alcanzado el 2 % de los efectivos totales a cubrir por personas con discapacidad, de conformidad con la normativa vigente.

Finalizada la investigación, recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que adoptase las medidas necesarias que permitieran hacer efectivo el derecho de las personas con diversidad funcional a integrarse en la administración sanitaria valenciana. En este sentido, le sugerimos que, a la mayor brevedad posible, pusiese en funcionamiento la Bolsa de Trabajo que permita la contratación temporal de personas con diversidad funcional.

Queja de oficio nº 2/2016 (expediente nº 1600306), estudio sobre la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana.

El artículo 16 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana reconoce a la ciudadanía el Derecho a la vivienda. De acuerdo con el mismo:

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.

Mediante este precepto se reconoce el derecho de acceso a una vivienda digna, en consonancia con lo prevenido en el artículo 47 de nuestro texto constitucional.

La actuación supervisora que, en el ámbito de las políticas de viviendas sociales, desarrolla el Síndic de Greuges en el marco de las competencias que le resultan propias, ha permitido a esta institución conocer la problemática que la misma suscita y, en especial, los problemas y la percepción que el ciudadano tiene en torno a su funcionamiento.

El estudio de los expedientes de queja que los valencianos y valencianas han presentado ante esta institución a lo largo de los últimos años, tal y como se pone de manifiesto en los sucesivos informes anuales presentados a Les Corts, permite apreciar que el acceso a una vivienda digna continúa siendo, en la actualidad, una de las cuestiones que se sitúa en el centro de las preocupaciones de la sociedad valenciana.

A pesar de la proclamación constitucional del derecho a una vivienda digna y el desarrollo legal que el mismo ha experimentado desde entonces, con el diseño y puesta en práctica de diferentes políticas públicas tendentes a garantizar su efectividad, lo cierto es que el análisis de la realidad que nos muestran los expedientes de queja tramitados, pone en duda la eficacia y efectividad de las actuaciones desplegadas por los poderes públicos en este ámbito desde la aprobación de nuestro texto constitucional.

En este sentido, es preciso destacar que, si bien es cierto que la crisis económica ha tenido el efecto de situar la “problemática de la vivienda” en el primer plano del debate social y político, la sensación que se extrae de nuestra experiencia diaria es que la misma no ha venido sino a potenciar unas carencias que presentan el carácter de estructurales y que guardan relación con los déficits de las propias políticas de vivienda y el diseño que a las mismas se ha dado en los últimos lustros.

Estas impresiones, extraídas de la experiencia diaria de las reclamaciones de la ciudadanía valenciana en materia de vivienda, resultan comunes a las distintas Defensorías del Pueblo de España, habiendo constituido, merced a ello, el objeto monográfico de las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo, celebradas en Santander en el mes de Septiembre de 2015 y de los talleres de trabajo previos y habiendo dado lugar a un estudio conjunto y a una declaración institucional común, que pone el acento en la necesidad de sustituir las políticas de vivienda basadas en la idea de “acceso a la vivienda en régimen de propiedad”, por la concepción más moderna de que la política de vivienda es un instrumento esencial de la política social, destinada a

favorecer la integración social de los grupos más desprotegidos de la sociedad, merced al diseño y puesta en funcionamiento de un parque público de vivienda en alquiler con capacidad para absorber la demanda de esos colectivos.

Y es que, concebida fundamentalmente como un elemento de la política económica y diseñada para ser puesto al servicio del objetivo de facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad al gran sector de las clases medias, la función social de permitir el acceso a una vivienda digna a los sectores más desprotegidos de la sociedad, quedó en un segundo plano.

Fruto de esta concepción es que la política de vivienda en España, y también en la Comunitat Valenciana, haya priorizado la intervención a través de ayudas para el acceso a la vivienda propia en régimen de propiedad, frente a otras políticas, como podrían ser la potenciación del acceso en régimen de alquiler o la constitución de un parque de vivienda destinado a satisfacer, de manera rotatoria, el derecho a la vivienda de las personas que, por su situación social y económica, no puedan acceder a la misma.

Esta vinculación de la política de vivienda a la política económica y la concepción de aquella como un bien de consumo, ha terminado redundando en el hecho de que el parque de vivienda pública sea insuficiente para atender la demanda de vivienda de los sectores más desprotegidos, especialmente en una etapa de crisis económica, pero no tan sólo en este momento.

Del mismo modo, ha determinado que la política de vivienda haya sido concebida como la política destinada a dar acceso a la vivienda, desconectando la misma de las acciones de acompañamiento social precisas para garantizar el mantenimiento del disfrute y la inserción (social, laboral...) del beneficiario que coadyuve a este objetivo.

Finalmente, ha conducido a que el fenómeno de la vivienda vacía (pública y privada) haya adquirido unos contornos que, aunque de difícil cuantificación, resultan llamativos.

En estos momentos, asistimos a un importante proceso de redefinición del concepto de las políticas de vivienda y del papel de la Administración pública en la satisfacción del derecho a una vivienda digna. Trabajos como el mencionado de los Defensores del Pueblo, así como de otras organizaciones, han abierto un proceso de cambio de la legislación que desarrolla el contenido del derecho de acceso a la vivienda digna, con la finalidad de incidir en el contenido social del mismo y en su configuración como un derecho subjetivo de los ciudadanos.

En este sentido, destacan las reformas legislativas producidas en la Comunidad Autónoma del País Vasco, Cataluña o Andalucía, que han reformulado el contenido de este derecho fundamental. Del mismo modo, se ha anunciado la apertura de un proceso de reforma de la legislación en materia de vivienda en la Comunitat Valenciana.

Este proceso de reformulación del contenido del derecho constitucional y estatutario a la vivienda hace preciso que, en nuestro ámbito autonómico, se profundice en el conocimiento de la realidad de la vivienda y de los colectivos que más necesitan ver garantizado su acceso a la misma y entendimos que nos hablaba de la idoneidad de

proceder, desde el Síndic de Greuges, a realizar un estudio de campo, cuantitativo y cualitativo, sobre la situación de la vivienda en la Comunitat Valenciana.

El estudio que se propone realizar con la presente queja de oficio, tiene por objeto aportar claridad a una política, la política de vivienda, que todavía se presenta en la actualidad como un ámbito poco estudiado y conocido en el ámbito de las políticas públicas de contenido social.

El mismo pretende realizar un análisis sociológico y estadístico de las características de la población demandante de vivienda pública, su zonificación y estratificación, así como un estudio de las condiciones, características y ubicación de las viviendas públicas llamadas a dar satisfacción a dicha demanda, con la finalidad de realizar una ulterior confrontación entre oferta y demanda, a los efectos de determinar su eficacia, eficiencia y ámbitos susceptibles de mejora.

Asimismo, se pretende analizar el grado de eficacia de las políticas de acompañamiento social vinculadas a la demanda de vivienda pública, tratando de determinar en qué medida existe un sistema tendente a garantizar la integración del demandante, a través de la vivienda, en el ámbito social y económico.

Finalmente, el estudio trataría de analizar cuál es la realidad de los fenómenos de la vivienda vacía (pública y privada) y determinar cuáles son las políticas públicas susceptibles de adopción para conseguir que parte de ese parque de vivienda vacía se destine a absorber la demanda de vivienda existente.

La realización del presente estudio fue sometida a la consideración de la Junta de Coordinación del Síndic de Greuges, siendo el mismo aprobado por unanimidad en su reunión de 1 de diciembre de 2015 y encargada su realización al equipo de investigación dirigido por la Profesora Dra. Paloma Taltavull, del Instituto de Economía Internacional de la Universidad de Alicante.

Queja de oficio nº 3/2016 (expediente nº 1600307), sobre la suspensión de la asistencia jurídica en punto de encuentro familiar en Valencia.

Tuvimos conocimiento del anuncio realizado pro el Colegio de Abogados de Valencia en el que se comunica que a partir del 31 de enero de 2016 se dejaría de prestar el servicio de asistencia jurídica en el punto de encuentro familiar del Ayuntamiento de Valencia. Al parecer, el impago del servicio es la causa de la extinción del servicio.

Acordada la apertura de una investigación de oficio, requerimos informe al Ayuntamiento de Valencia, quien nos expuso que el problema era la interpretación del convenio sobre el pago a los profesionales, si se tiene que tramitar desde las partidas destinadas a subvenciones o desde las partidas destinadas a los contratos, tal y como se había hecho con anterioridad y con las implicaciones que ello comportaba.

Finalmente, se consiguió un acuerdo entre todos los colegios implicados y el Ayuntamiento de Valencia, continuando con la prestación del servicio de asistencia jurídica en el punto de encuentro familiar.

Queja de oficio nº 4/2016 (expediente nº 1600516), sobre la violencia de género en la Comunitat Valenciana.

La Ley 7/2012, de 23 de noviembre, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana necesita para su efectividad el consiguiente desarrollo reglamentario y una supervisión constante de los recursos y medios para su correcta aplicación.

Por ello, y siendo la violencia de género la máxima expresión de esa desigualdad, consideramos que se hace necesario velar por el cumplimiento y desarrollo de dicha Ley. Esta Institución, según la Ley de Igualdad entre Mujeres y Hombres de la Comunitat Valenciana del año 2003, es la responsable de supervisar la situación de desigualdad que pudieran padecer las mujeres y por tanto la defensora de la Igualdad.

Por todo ello, decidimos la apertura de una queja de oficio con la finalidad de investigar y conocer la situación actual, respecto de su aplicación, de la Ley 7/2012 de noviembre, así como su desarrollo reglamentario a fin de valorar en un trabajo exhaustivo de campo la realidad de los recursos puestos a disposición de estas mujeres.

Para la realización de este Informe se ha procedido a recabar información sobre los recursos, acciones, medidas, prestaciones, etc. que se han implantado para la atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género de todas las Consellerías de la Generalitat, de los Ayuntamientos de más de 20.000 habitantes directamente y de los de menos a través de las Diputaciones, recabando de éstas también información sobre sus políticas en este ámbito. Además se han mantenido reuniones con las trabajadoras de los recursos residenciales y con otras instituciones y colectivos que trabajan en este objetivo.

En este momento se está procediendo a la ordenación y redacción de todos los datos obtenidos y se prevé su publicación y presentación antes de finalizar el primer semestre de 2017.

Queja de oficio nº 5/2016 (expediente nº 1600850), sobre las actuaciones realizadas en expediente de autorización de batidas.

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la denuncia que los vecinos de una urbanización de Montornés de Benicàssim manifestaban por la aprobación de una batida de jabalís en los montes cercanos a la misma.

Según señalaban los citados ciudadanos, dicha batida habría sido aprobada sin contar con la intervención de los residentes en la zona y adoptando unos mecanismos de publicidad que entendían insuficientes, al consistir en unos pocos carteles advirtiendo de la celebración de la citada batida. Los ciudadanos consideraban que, dado el peligro que este tipo de actividad comporta para las personas que caminan por los montes, deberían haberse adoptado medidas susceptibles de generar un mayor conocimiento de la celebración de la batida.

Del mismo modo, en la noticia reseñada, se hacía constar que los vecinos y vecinas dudaban de la necesidad de la batida, pues esta temporada tenían la sensación de que el

número de jabalís presentes en la zona era menor, por lo que discrepaban de la necesidad de su realización como mecanismo para controlar la población de esta especie animal en la zona.

Asimismo, indicaban que habían presentado un escrito ante «la conselleria de Infraestructuras y Medio Ambiente» solicitando la suspensión de la batida, sin haber obtenido una respuestas al efecto.

En este sentido, se solicitó informe a la Conselleria de Agricultura, Medio ambiente, Cambio climático y Desarrollo rural, al objeto de conocer cuál es el proceso de estudio y aprobación de este tipo de actuaciones. En concreto, se solicitó información sobre las actuaciones previas que se realizan a la autorización de una batida, así como sobre las medidas que se adoptan en los expedientes de este género para determinar la necesidad de su realización y para fomentar la participación pública en la tramitación del expediente y, una vez aprobada, para garantizar la adecuada publicidad de la realización de la misma entre los vecinos de la zona y caminantes de los montes afectados.

En el escrito remitido, por medio del que la Conselleria contestó a la petición de información cursada, se nos informó de las actuaciones realizadas por esa Administración en relación con los expedientes de autorización de las batidas de jabalís en el ámbito de la Comunitat Valenciana, así como de las medidas de seguridad adoptadas en las mismas y, en especial, sobre las actuaciones efectuadas con ocasión de la ejecución de la batida de jabalís en Montornés (Benicàssim), en fecha 27 de enero de 2016.

De la lectura del informe remitido se deducía tanto el pleno cumplimiento de la normativa vigente en relación con la autorización de las actuaciones de caza y control de la población de jabalís en la Comunitat Valenciana, como la ejecución de la batida de referencia con observancia de las especificaciones que habían sido acordadas, en aplicación de la antedicha normativa.

Queja de oficio nº 6/2016 (expediente nº 1601485), sobre la problemática de las niñas y niños refugiados.

En fecha 10 de febrero de 2016 se solicitó información a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos permitiera conocer la problemática detectada (cuantitativa y cualitativa), actuaciones que se están llevando a cabo por la Conselleria para la atención a esta problemática y previsiones de actuación a corto y medio plazo.

La respuesta de la Conselleria indicaba que este tipo de problemática no había llegado al sistema de protección, pero que, sin embargo, se detecta un repunte de casos de Menores Extranjeros No Acompañados, atendidos desde el sistema de protección.

Esta información, dio lugar al cierre de la queja y la apertura de una nueva queja de oficio sobre menores extranjeros no acompañados de la que, posteriormente daremos cuenta.

Queja de oficio nº 7/2016 (expediente nº 1601830), sobre vertedero clausurado en Pilar de la Horadada.

Se tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación, de la situación de un vertedero abandonado en el término municipal de Pilar de La Horadada, de más de 150.000 m² que cesó su actividad a mediados de los noventa, con una gran acumulación de vertidos que se elevan más de 20 metros de altura, y que periódicamente sufre incendios, afectando a más de 10 residenciales situados en el entorno, además de los olores y los gases que se emanan de este suelo.

El Ayuntamiento de Pilar de la Horadada nos informa que se ha dirigido a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural solicitando la intervención en el asunto, puesto que se trata de un vertedero privado, y no se ha procedido al sellado por parte de los propietarios.

Por su parte, la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos informa de las actuaciones llevadas a cabo, habiéndose presentado por la propiedad del vertedero un proyecto de sellado que requiere de subsanaciones ya notificadas.

Posteriormente, el Ayuntamiento de Pilar de la Horadada nos informó que se habían comenzado los trabajos de sellado del vertedero. Una vez comprobado que se han iniciado los trabajos para la subsanación de las deficiencias, procedimos al archivo de la queja.

Queja de oficio nº 8/2016 (expediente nº 1601866), sobre supresión del programa de mediación escolar y social en la zona norte de Alicante.

Por informaciones aparecidas en los medios de comunicación, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la supresión de la partida económica que el Excmo. Ayuntamiento de Alicante destinaba a la financiación del Programa de Mediación social y escolar en la Zona Norte de Alicante.

Esta medida afecta, entre otros, al programa de mediación implantado en el IES Virgen del Remedio. Los usuarios del programa, así como profesionales implicados, manifiestan que la medida de supresión puede causar graves problemas de convivencia en el centro escolar y en el barrio.

En enero de 2017, se emitió **resolución por parte del Síndic de Greuges**, estando a la espera de respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Queja de oficio nº 9/2016 (expediente nº 1601918), sobre puntos de encuentro familiar.

Por informaciones recibidas de profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar de la C.V. (en adelante PEF) se ha tenido conocimiento en el Síndic de Greuges de la situación laboral de este colectivo así como de las repercusiones que la misma tiene en la prestación del servicio público.

Los profesionales de los PEF indicaban que en fecha 5/02/2016, mantuvieron entrevista con responsables de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas al objeto de poner en su conocimiento la situación tanto laboral como de la prestación de servicios de los PEF.

Los profesionales señalaban que la empresa adjudicataria (EULEN SERVICIOS SOCIO SANITARIOS S.A.) les plantea la firma de un “Pacto de Empresa” en el que se ven modificadas negativamente y de forma sustancial sus condiciones de trabajo. Consideraban que esta modificación afectaba a la calidad del servicio prestado. En este sentido, y a título ilustrativo, nos indicaban que en tanto no firmen el referido “Pacto de empresa”, los trabajadores no podían disfrutar de asuntos propios así como se les estaba obligando a recuperar días de libranza los lunes, con lo que el PEF quedaba ese día atendido por una sola persona.

A este respecto, los propios profesionales nos informaban que habían presentado denuncia ante la Inspección de Trabajo sin que hasta el momento les constase actuaciones por parte del referido organismo.

En la actualidad, estamos a la espera de recibir la contestación de la Conselleria a nuestra **Recomendación de fecha 24 de enero de 2017**.

Queja de oficio nº 10/2016 (expediente nº 1603487), sobre la situación del centro de menores Els Estells en Alicante.

El pasado 11 de marzo de 2016, se cursó visita a las instalaciones del Centro de Acogida de Menores Els Estells, sito en Alicante. De la inspección ocular del edificio en el que se encuentra ubicado el Centro, se comprueba que se trata de un edificio construido con otra finalidad (parte para un centro de reforma y otra parte para oficinas). Además de su estructura de dudosa adecuación para su función actual se comprueba:

- Habitaciones cuyas ventanas están muy elevadas, lo que produce falta de luz y ventilación.
- Habitaciones que dan al interior del pasillo, sin luz ni ventilación exterior.
- Zona de habitaciones sin ningún tipo de climatización.
- Aseos de tamaño reducido y posiblemente insuficientes.
- Las ventanas disponen de cristales de seguridad, posiblemente adecuados a su función inicial para atención a menores de reforma.
- El agua se recibe de una toma general que está ubicada en un solar anexo (anterior Centro de Reeducción Granadella), cuya conducción se realiza a través de una manguera exterior que atraviesa el campo de deportes que sirve de espacio de esparcimiento del centro.
- Vallas perimetrales muy elevadas (adecuadas a su anterior función, pero no a la actual).
- Disposición laberíntica de las habitaciones, con pasillos muy largos y conexiones entre edificios.

En fecha 21 de marzo de 2016 se solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

- Informe actualizado, elaborado por los técnicos correspondientes, referido a la adecuación y cumplimiento del edificio en el que se ubica el CAM Els Estels, de las normas actualmente vigentes reguladoras de las condiciones materiales de los centros de protección de menores.
- Informe sobre las acciones llevadas a cabo en el CAM Els Estels para la eliminación de los problemas de salubridad existentes en el mismo, y resultado de las mismas.

Recibido el informe requerido a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en fecha 01/09/2016 se emitió la correspondiente **resolución**.

La Conselleria, remitió el 20 de Octubre de 2016, informe en el que nos indica que va a realizar una reforma integral del edificio que garantice la seguridad de los menores y que sus condiciones de estancia se desarrollen en un espacio que cumpla la normativa vigente en la materia. Continúa la Conselleria informando que para 2017, está previsto la elaboración del proyecto de obra y, una vez redactado, se procederá a la licitación y ejecución de la misma.

Queja de oficio nº 11/2016 (expediente nº 1603595), sobre los desperfectos en el acceso al paraje natural en Navajas.

Se ha tenido conocimiento, a través de diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación, de que los desperfectos en el paraje llamado “Salto de la Novia” en Navajas (Castellón), siguen sin arreglarse después de seis meses. Al parecer:

“(…) seis meses después desde que, el pasado septiembre, un corrimiento de tierras de gran dimensión dejase cortado durante varios días el acceso a uno de los lugares más turísticos en la comarca del Alto Palancia, los alrededores de la bajada de acceso continúan sin estar totalmente recuperados (...) tras una reunión mantenida con presidencia de la Diputación, sacamos el compromiso de que si realizábamos una memoria del proyecto para arreglar los desperfectos, la entidad provincial haría lo posible para ejecutarlo en el menor tiempo posible (...) estamos esperando a que nos digan algo al respecto (...)”.

Acordamos el cierre del expediente tras recibir el informe requerido a la Diputación Provincial de Castellón en el que nos detallaba que, previa modificación presupuestaria, se podría atender la reparación de los desperfectos.

Queja de oficio nº 12/2016 (expediente nº 1603596), sobre la existencia de una planta ilegal de basuras en Orihuela.

A través de diversas noticias aparecidas en los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la existencia de una planta de basuras sin licencia en la zona llamada “Vereda de las Puntas” de Orihuela. La asociación Greenpeace indica que:

“(…) la parcela no cuenta con licencia de apertura del Ayuntamiento de Orihuela y además está ubicada en un suelo cuyo uso no es compatible con el Plan General (...) la actividad no tiene la autorización por la Conselleria de Medio Ambiente (...) resulta especialmente preocupante el vertido de lixiviados, fruto del desarrollo de la actividad; la instalación no cuenta con

rejillas receptoras de los lixiviados generados en las zonas de acopio de basura ni con tratamiento depurador adecuado que garantice el correcto tratamiento del lixiviado (...)

Acordamos el cierre del expediente, tras aceptar las Administraciones implicadas nuestra recomendación:

“(...) estimamos oportuno RECOMENDAR a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana, y al Excmo. Ayuntamiento de Orihuela que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adopten todas las medidas para evitar el ejercicio de una actividad incompatible con el Plan General de Ordenación Urbana, sin declaración de interés comunitario y sin las preceptivas licencias ambientales y de tratamiento de residuos, ordenando la reposición o restauración de las cosas al ser y estado anteriores a las infracciones cometidas y resolviendo los correspondientes procedimientos sancionadores (...)

Queja de oficio nº 13/2016 (expediente nº 1603611), sobre las modificaciones en el proceso de valoración de dependencia.

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento de que, a partir de la primera semana de mayo de 2016, concluía la encomienda de gestión para el desempeño de esta labor y la decisión de municipalizar el servicio a fin de agilizar la resolución de los casos y aumentar la cercanía con las personas que requieren apoyo.

Según información recibida desde algunos Ayuntamientos de la provincia de Alicante, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas había encargado la tarea de valoración de dependencia a las trabajadoras y trabajadores sociales del Servicio de Atención a la Dependencia de los Ayuntamientos (SAD). Inicialmente serían los Ayuntamientos de la provincia de Alicante, aunque progresivamente se extendería a las provincias de Valencia y Castellón.

Para el Síndic de Greuges resulta indiscutible el beneficio que supondrá el hecho de que la promoción de la autonomía personal y la atención a las personas dependientes se realice desde los servicios sociales municipales, por su proximidad y conocimiento cercano de las necesidades de la ciudadanía.

No obstante se compartía la preocupación de algunos de los Ayuntamientos que se han dirigido a esta Institución, haciendo llegar las dificultades con las que van a encontrarse a la hora de poner en funcionamiento este nuevo modelo de gestión, dada la premura y falta de concreción con la que va iba ponerse en práctica (1 de mayo de 2016, en la provincia de Alicante).

El Síndic de Greuges emitió **resolución** respecto de la queja en fecha 7 de octubre de 2016. A fecha de finalización de la presente Memoria, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no se ha pronunciado respecto a las recomendaciones contenidas en la resolución.

Queja de oficio nº 14/2016 (expediente nº 1604529), sobre la asistencia sanitaria a alumnado con necesidades educativas especiales.

El Observatorio del Menor del Síndic de Greuges recibió el 26/04/2016 escrito en el que se exponía el aumento, en los últimos años, del número de alumnos/as de Educación Secundaria con diagnósticos de TDA-H, TGD, TEA así como con depresión, trastornos alimenticios y otros trastornos sin diagnosticar (concretamente se referían a “un aumento de trastornos mentales y de psicoaprendizaje”).

La denominación de necesidades educativas especiales (en adelante, NEE) viene referida a los/as alumnos/as con dificultades importantes en el aprendizaje e intenta crear un enfoque en el que se acentúen las necesidades pedagógicas que éstos/as presentan.

El perfil de estos alumnos/as es muy diferente entre sí, encontrándonos distintos tipos, subtipos y sintomatología. Lo que hace difícil y complejo el abordaje de estos problemas.

Las NEE pueden ser temporales y permanentes y, a su vez, pueden ser debidas a causas físicas, situación socio-familiares, otros casos de inadaptación (cultural, lingüística...) y psíquicas. A estas últimas son a las que se refiere el escrito recibido por el Observatorio del Menor del Síndic de Greuges.

Se trata de menores que encuentran en las aulas ordinarias de secundaria con graves dificultades afectivas, psicológicas y de aprendizaje, calificándoles de “colectivo invisible” que representa el 8 % del alumnado, según zonas.

Asimismo, denunciaban la falta de recursos de las diferentes administraciones públicas de la Comunidad Valenciana (citaban las competentes en materia educativa, sanitaria y de servicios sociales).

Considerando que la queja reunía los requisitos establecidos en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, procedimos a la apertura de la presente queja de oficio.

A la vista de lo anterior, solicitamos informe a las tres Consellerías implicadas, en concreto:

- A la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública:

Primero. Recursos de salud mental infantil con los que cuenta la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública, con indicación del número de pacientes atendidos por centro y de profesionales adscritos a los mismos.

Segundo. Plazo medio para dar cita, por primera vez, en las USMI-A. Así como, plazo medio de seguimiento de estos pacientes (en el escrito dirigido al Observatorio del menor se refieren a “(...) una lista de espera de seis meses, lo peor de todo es el seguimiento: una vez atienden al alumno le dan cita para cuatro meses después. En caso de una depresión adolescente imaginamos lo que puede ocurrir”)

Tercero. Coordinación de las Unidades de Salud Mental Infantil y Adolescente (USMI-A) y otros recursos sanitarios con los centros educativos de Secundaria (esta cuestión se tratará también con la administración educativa valenciana).

- A la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes:

Primero. Número de alumnos/as con NEE por causas psíquicas que, en la actualidad, cursan Educación Secundaria Obligatoria. En este sentido, indíquenlos, si los tuvieran, los diagnósticos de los menores (TDA-H, TGD, TEA, etc.).

Segundo. Cuántos de estos alumnos/as tienen Adaptación Curricular Individual (ACI) y, entre ellos, cuántos son adaptaciones significativas (ACIS).

Tercero. Protocolos de detección y actuación de los centros educativos. A este respecto, interesa conocer la organización de la Conselleria y, en especial, de los centros (apoyo escolar, tareas para casa y evaluación del alumnado).

Cuarto. Recursos con los que cuentan los centros educativos de secundaria en relación a este tipo de alumnado.

Quinto. Formación que recibe el profesorado y los equipos directivos de los centros de Educación Secundaria en relación a este tipo de alumnado.

Sexto. Al tratarse de un colectivo de alumnos vulnerable, interesa conocer los protocolos de actuación ante los casos de acoso escolar o bullying.

Séptimo. Coordinación con las Unidades de Salud Mental Infantil y Adolescente (USMI-A) dependientes de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública (esta cuestión se tratará también con la administración sanitaria valenciana).

- A la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

Primero. Número de menores que cursan Educación Secundaria Obligatoria con medida de protección jurídica (acogimiento familiar o residencial) que presentan este tipo de trastornos y que precisan necesidades educativas especiales.

Segundo. Coordinación de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con las Consellerias de la Generalitat con competencias en materia educativa y sanitaria (especialmente con las Unidades de Salud Mental Infantil-Adolescente USMI-A) para una correcta atención a estos menores.

Una vez recibidos los tres informes, en el momento de redacción de la presente Informe Anual, es está en fase de estudio de los mismos.

Queja de oficio nº 15/2016 (expediente nº 1605164), sobre instalaciones provisionales en el centro de educación infantil y primaria “Regina Violant” en Almassora.

Al tener conocimiento por los medios de comunicación de las movilizaciones del AMPA del CEIP “Regina Violant”, de Almassora, para reivindicar la construcción de un nuevo centro docente habida cuenta de que el existente está conformado desde una década atrás exclusivamente por “barracones”, es decir, instalaciones provisionales, el Síndic de Greuges determinó la apertura de una queja de oficio para verificar la realidad de las informaciones periodísticas, y concluyó con una resolución en la que, de una parte, agradecíamos los esfuerzos, tanto de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte como del Ayuntamiento de Almassora por hacer suyas las reivindicaciones de los padres y por su implicación en la construcción de un nuevo centro escolar dada la manifiesta incapacidad de las instalaciones que presentaba el CEIP para impartir una educación de calidad, y de otra, concluimos con una recomendación a la Conselleria y al Ayuntamiento para que, en su respectivo ámbito competencial, arbitrasen las medidas necesarias para que, en tanto en cuanto se acometiese la adecuación y/o construcción del nuevo centro “Regina Violant”, se hiciese una valoración exhaustiva de las deficiencias existentes en las instalaciones provisionales y se adoptasen las medidas necesarias para paliarlas, aprovechando las vacaciones estivales.

Dicha resolución, que puede consultarse en nuestra página web, fue aceptada por ambas administraciones.

Queja de oficio nº 16/2016 (expediente nº 1605165), sobre la existencia de una fuga de agua en el centro de educación infantil y primaria “Hispanidad” en La Vila Joiosa.

La fuga de agua en los baños de la primera planta y, concretamente, en la zona ocupada por los alumnos de Educación Infantil (2º ciclo) y que obligó a ubicarlos en aulas destinadas a los alumnos de Educación Infantil (1er. ciclo) y Educación Primaria debido a la inseguridad provocada, determinó la incoación de una queja de oficio que finalmente fue archivada, ya que tanto la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte como el Ayuntamiento de Villajoyosa, confirmaron la adopción de las medidas pertinentes para subsanar las deficiencias observadas y los daños producidos en el centro.

Queja de oficio nº 17/2016 (expediente nº 1605170), sobre los ciclos formativos de formación profesional.

La reivindicación de los directores de IES que imparten Formación Profesional, manifestada en los medios de comunicación, provocó la incoación de una queja de oficio habida cuenta del retraso en la publicación por parte de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte del listado de centros que impartirían Ciclos Formativos y del modelo de Formación Profesional que se iba a aplicar, todo ello con el fin de poder orientar al alumnado que se decantara por dicha oferta educativa.

Dicha queja se resolvió favorablemente al informar al Síndic de Greuges que dicha demanda había sido satisfecha y comunicada a todos los centros educativos, miembros del Consell Valencià de FP y a los miembros de la Mesa Sectorial de Educación.

Queja de oficio nº 18/2016 (expediente nº 1605171), sobre las medidas judiciales en materia de responsabilidad penal del menor.

En el año 2005, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana elaboró y presentó un informe especial a Les Corts sobre «La implantación de las medidas para hacer efectivas las medidas de reforma previstas en la Ley Orgánica 5/2000», reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

Como es sabido, la reforma de la legislación penal efectuada en el año 1995, con la aprobación de un nuevo Código penal, abrió el camino de la reforma de nuestro sistema de Justicia juvenil, que culminó con la aprobación de la mencionada Ley Orgánica 5/2000, de 12 de enero. Dicha norma, en contraste con la regulación anterior, optó por un modelo basado en la responsabilidad penal de los menores, cuya edad se encontrase entre los 14 y los 18 años, por los hechos delictivos que hubiesen cometido.

Esta declaración de responsabilidad penal, como la propia Ley Orgánica 5/2000 manifiesta en su exposición de motivos, es formalmente penal, pero materialmente educativa. En este sentido, la Ley prevé la aplicación al menor infractor de un elenco de medidas educativas, que el órgano judicial debe seleccionar con arreglo, entre otros pero con carácter preferente, al interés superior del menor.

Con ello se produjo la incorporación al Derecho penal de menores del criterio del «superior interés del menor» como principio rector de la intervención en materia de menores, en consonancia con lo prevenido en la Convención de los Derechos del niño y en la normativa vigente en materia de protección jurídica del menor.

El artículo 45 de la LO 5/2000, de 12 de enero, atribuyó a las Comunidades autónomas la competencia para proceder a la ejecución de las medidas que fuesen impuestas con arreglo a la Ley. De esta manera, el citado precepto señala que:

la ejecución de las medidas adoptadas por los Jueces de Menores en sus sentencias firmes es competencia de las Comunidades Autónomas y de las Ciudades de Ceuta y Melilla, con arreglo a la disposición final vigésima segunda de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor. Dichas entidades públicas llevarán a cabo, de acuerdo con sus respectivas normas de organización, la creación, dirección, organización y gestión de los servicios, instituciones y programas adecuados para garantizar la correcta ejecución de las medidas previstas en esta Ley.

De acuerdo con esta previsión, la Comunitat Valenciana es competente para proceder a la ejecución de las medidas previstas por la Ley. A estos efectos, y en relación con la ejecución de las medidas de internamiento previstas por el artículo 7 de la Ley 5/2000, la Generalitat dispone de diversos centros de cumplimiento, ubicados en las provincias de Alicante, Valencia y Castellón.

El objeto del presente expediente de queja se centra en la actualización del informe elaborado por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en el año 2005, analizando el estado actual de los mecanismos establecidos para dar cumplimiento a las competencias asignadas a la Comunitat Valenciana en materia de ejecución de las medidas sancionatorio-educativas previstas por la Ley Orgánica reguladora de la responsabilidad penal de los menores.

De manera especial, y en el mismo sentido que se realizó en el citado informe de 2005 de esta Institución, la actuación investigadora se centrará en analizar el estado actual de los centros destinados al cumplimiento, por parte de los menores infractores, de las medidas de internamiento (en régimen cerrado, semiabierto, abierto y terapéutico), previstas por el artículo 7 de la Ley.

Del mismo modo, se plantea realizar un estudio descriptivo de las medidas impuestas a los menores en la Comunitat Valenciana (qué medidas se imponen y qué porcentaje representa cada una del total de medidas impuestas) y de los delitos que, habiendo sido cometidos por los menores, generan su responsabilidad penal, con la finalidad de coadyuvar a tener una imagen real del estado actual del sistema de Justicia juvenil en el ámbito de nuestra Comunidad.

En el marco de la presente actuación de oficio, durante el año 2016 se ha recabado información de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas sobre las medidas impuestas en nuestro ámbito territorial y el perfil de los menores infractores y se han iniciado las visitas a los centros de internamiento de la Comunitat Valenciana, que continuarán en los primeros meses de 2017.

Queja de oficio nº 19/2016 (expediente nº 1606300), sobre la plaga de la procesionaria que afecta a los pinos.

Se tuvo conocimiento a través de los medios de comunicación de la acusada debilidad de la vegetación forestal en gran parte del territorio de la Comunidad Valenciana lo que ha generado, por una parte, la muerte de arbolado de manera directa, y por otra, la proliferación de plagas oportunistas entre las que destacan los insectos perforadores de pinar, que aprovechan la disminución de defensa de los pinos para desarrollarse en su interior, produciendo su muerte. Por su parte, la procesionaria del pino se ha extendido, afectando no solo a monte público, sino también a bosques y parques urbanos.

Por parte de la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural se nos remite informe en el que se describen las medidas adoptadas y la estrategia de control de la procesionaria del pino, así como trabajos realizados para el control de insectos perforadores de la madera, en el marco del Plan de Acción para el control de insectos perforadores del pino de la Comunitat Valenciana.

A la vista de las actuaciones, procedimos a archivar el expediente de queja.

Queja de oficio nº 20/2016 (expediente nº 169056), sobre el pago del impuesto de plusvalía en las ejecuciones hipotecarias.

Durante los últimos años se ha producido un importante incremento de las ejecuciones hipotecarias, como consecuencia de la imposibilidad de las familias de afrontar el pago de los préstamos suscritos para financiar la compra de sus viviendas habituales.

En este sentido, y a raíz de la recepción de varias quejas, como la nº 1507553, así como en escritos presentados con posterioridad, hemos observado que algunos Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana, ante este drama, liquidan el Impuesto sobre el Incremento

de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, o comúnmente llamado Plusvalía municipal

Los Ayuntamientos se escudan, a la hora de liquidar el mencionado impuesto, en que la vivienda que han dado al banco para la cancelación de la deuda hipotecaria, entre otras cuestiones, no es su vivienda habitual, indicando que el inmueble no cabe considerarlo como su vivienda habitual al no haber estado empadronado en el mismo de forma ininterrumpida durante, al menos, dos años anteriores a la transmisión

En la gran mayoría de ocasiones, los ciudadanos dejan de estar empadronados en esa vivienda, ya que no quieren que sus familias, principalmente sus hijos, presenciasen esos momentos de tensión y violencia que se producen en el desalojo de la que había sido su vivienda.

El artículo 104.1 del Real Decreto Legislativo 2/2004, por el que se aprueba el texto refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, en adelante LRHL, establece que el hecho imponible del IIVTNU es el incremento de valor que, en un determinado periodo de tiempo, adquiere un terreno de naturaleza urbana. En el mismo precepto se señala que este incremento se pone de manifiesto como consecuencia de la transmisión del bien o la constitución o transmisión de cualquier derecho real de gozo y disfrute, limitativo del dominio, del terreno

No obstante, es necesario señalar que con dicha transmisión el ciudadano no experimentó ningún enriquecimiento, únicamente extingue una deuda. Lo que trae a colación la situación contemplada por el punto 3 del artículo 106 de la LRHL, que establece que en los casos de dación en pago de viviendas habituales hechas en aplicación del Real Decreto Ley 6/2012, de medidas urgentes para la protección de los deudores hipotecarios sin recursos, la entidad que adquiere el inmueble será el sujeto pasivo sustituto del contribuyente, si posibilidad de repercusión.

En la dación en pago, que un ciudadano se ve abocado a firmar, no le reporta ningún beneficio ni aumenta su capacidad económica, ya que la contraprestación es única y exclusivamente la extinción de una deuda y la pérdida de la vivienda.

En su informe la Federación Valenciana de Municipios y Provincias (FVMP), nos comunicó, ente otras cuestiones, lo siguiente:

“La Federación Valenciana de Municipios y Provincias, comparte la preocupación de esa Sindicatura por la problemática de la pérdida de vivienda, derivada de la grave crisis económica. Es lamentable que las daciones en pago de deudores hipotecarios son recursos tras perder la vivienda se tenga que abonar el Impuesto sobre el Incremento del valor de los terrenos de Naturaleza Urbana.

Desde esta FVMP entendemos que la situación en que se encuentran los sujetos que sufren estos procesos debería ser objeto de una especial atención en ámbito de las políticas públicas y no ser obligados a soportar un tributo de difícil asunción dadas sus circunstancias.

El Decreto Ley 6/2012, de medidas urgentes de protección de deudores hipotecarios sin recursos, adiciono un punto 3 al art. 106 del Texto

Refundido de la Ley Reguladora de Hacienda Locales, estableciendo que en determinados supuestos de deudores hipotecarios sin recursos, se considera la figura de sujeto pasivo sustituto del contribuyente a la entidad que adquiera el inmueble. Sin embargo, en algunos supuestos, donatarios y ejecutados resultan obligados a la liquidación del impuesto a pesar de haber perdido su vivienda y no haber experimentado, de facto, ningún incremento de valor en su patrimonio.

A tal efecto, si bien la FVMP no dispone de información concreta referente a la metodología utilizada por los ayuntamientos en la liquidación del Impuesto de referencia, no obstante, dado que esta Institución siempre se ha pronunciado a favor de una regulación que evite situaciones límite de personas que, en muchos casos, tienen dificultades para cubrir sus necesidades más básicas, se va a proceder a estudiar y analizar la problemática planteada con el fin de aportar información al respecto”.

A la vista del informe procedimos a dar por concluida la queja de oficio.

Queja de oficio nº 21/2016 (expediente nº 1609308), sobre la retirada del techo de amianto en el centro de educación infantil y primaria “Vasco Núñez de Balboa” de Benidorm.

El serio deterioro en el techo, fabricado con amianto (fibrocemento), así como el debate suscitado en torno a las competencias autonómicas o locales para llevar a cabo y financiar la retirada del techo del CEIP referenciado, dio lugar a que el Síndic de Greuges considerara pertinente la apertura de una queja de oficio.

Las superficies de amianto, prohibidas desde hace años, son especialmente peligrosas cuando presentan fisuras o desprendimientos, por lo que la retirada debe llevarse a cabo por personal especializado, técnicos en posesión de certificado especial expedido por el Ministerio competente, por lo que, difícilmente, la retirada del techo de amianto del CEIP “Vasco Núñez de Balboa” podía ser llevada a cabo por técnicos municipales.

Estas circunstancias determinaron la incoación de la queja de oficio, que finalmente se archivó tras informar ambas Administraciones, autonómica y local, que la cuestión estaba en vías de solución ya que se había firmado el pliego de prescripciones técnicas para licitar la redacción del proyecto de obras en el CEIP afectado, incluyendo la retirada de la cubierta de fibrocemento.

Queja de oficio nº 22/2016 (expediente nº 1609309), sobre las medidas para limpiar la Sierra de Calderona.

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la situación de insalubridad y mal estado de conservación que presentaban los paelleros y merenderos del Parque Natural de la Sierra Calderona.

Según relataba la citada noticia, las áreas destinadas a merendero presentaban una importante acumulación de basuras y desperdicios que, al no ser recogidas por los servicios competentes para la recogida y tratamiento de residuos sólidos en dicho parque, terminaban conduciendo a una situación de insalubridad de las mismas,

aumentando considerablemente, entre otros, el riesgo de incendio (especialmente en épocas con temperaturas elevadas). En concreto, en la noticia se indicaba que:

“hasta una veintena de contenedores no se podían ni cerrar de la basura acumulada. Bolsas, plásticos, latas, papeles, envases y hasta una tienda de campaña se abrían paso en el monte varios metros más allá de los depósitos instalados. En muchos puntos, llegaban a invadir la vegetación próxima”.

Por otra parte, la noticia de prensa señalaba que esta situación es cíclica y viene produciéndose desde hace unos años, coincidiendo con las épocas de mayor afluencia turística en los citados parques. Según se indicaba, a pesar de las comunicaciones realizadas por el Ayuntamiento de Serra a la Conselleria con competencias en la materia (Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural), dicha situación no había sido solucionada, repitiéndose cada año durante los fines de semana o las vacaciones de Semana Santa.

A la vista de cuanto antecede, se procedió la apertura de una queja de oficio con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que, desde la administración afectada, se habían adoptado con la finalidad de garantizar la conservación de las áreas de paellers y merenderos del Parque Natural de la Sierra Escalona, en las adecuadas condiciones de salubridad e higiene, así como de seguridad en relación con el alto riesgo de incendio, propio de esas épocas del año.

El informe remitido por la administración, exponiendo las medidas adoptadas para dar solución al problema de limpieza y conservación que afectaba a las áreas recreativas de la Sierra Calderona, determinó el cierre de la queja incoada al haberse dado solución al problema.

Queja de oficio nº 23/2016 (expediente nº 1610465), sobre la necesidad de concurso de tercera persona en los procedimientos de valoración del grado de discapacidad.

En los procedimientos de valoración del grado de discapacidad, debe ser considerada la posibilidad de reconocimiento de la necesidad de concurso de tercera persona, cuando las personas fueran valoradas con un grado igual o superior al 75%.

Para ello deben ser evaluadas conforme al baremo de valoración de situación de dependencia. En los casos que la puntuación obtenida alcance un mínimo de 25 puntos se reconocerá la necesidad de concurso de tercera persona. Este reconocimiento incide en cuestiones tales como la cuantía de la pensión de invalidez no contributiva o en la asignación por hijo o menor acogido a cargo.

En el Síndic de Greuges se tuvo conocimiento que la valoración de la necesidad de concurso de tercera persona, a las personas valoradas con un grado de discapacidad igual o superior al 75%, estaba aumentando la demora en la emisión de los Certificados de Grado de discapacidad, con el perjuicio que ello supone a las personas con discapacidad que, por su afectación, más requieren de las ayudas y prestaciones a las que tienen derecho.

A fecha de finalización de la presente memoria, el expediente se encuentra en situación de trámite.

Queja de oficio nº 24/2016 (expediente nº 1610679), sobre la existencia de deficiencias estructurales en el centro de educación infantil y primaria “Leonor Canalejas” de Benidorm.

Los daños estructurales advertidos en uno de los bloques del CEIP “Leonor Canalejas, de Benidorm, en principio destinado al profesorado pero utilizado como comedor escolar, obligó al Ayuntamiento de Benidorm a solicitar un informe a la Universidad Politécnica de Valencia para conocer, de primera mano, el estado estructural de los tres inmuebles que conforman el complejo escolar citado, dado que cuenta con más de 50 años.

El Síndic de Greuges, al tener conocimiento por los medios de comunicación de la citada circunstancia, y con el objetivo de garantizar la seguridad de la comunidad del centro, resolvió incoar de oficio una queja, cuya tramitación, al cierre del presente ejercicio, no ha concluido.

Queja de oficio nº 25/2016 (expediente nº 1612278), sobre la atención a las personas usuarias de la Residencia Mixta de Tercera Edad de Carlet (Valencia).

Por informaciones aparecidas en los medios de comunicación, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la desatención que vienen padeciendo los/as ancianos/as que residen en la Residencia Mixta de Tercera Edad de Carlet (Valencia).

Las informaciones aparecidas describen situaciones de desatención que afectan a la seguridad de los/as ancianos/as. En concreto se denuncia que no ha sido posible poner en funcionamiento el protocolo de caídas, debido a la falta de personal que impide la cobertura adecuada de los turnos de trabajo.

Actualmente la queja se encuentra en situación de trámite.

Queja de oficio nº 26/2016 (expediente nº 1612331), sobre la situación de los menores extranjeros no acompañados.

Por el Síndic de Greuges se tramitó queja de oficio nº 201601485 para conocer de la problemática de los niños refugiados que huyen de sus países de origen al encontrarse éstos en situación de conflicto armado. Interesaba al Síndic si esta problemática estaba siendo detectada en la Comunitat Valenciana así como las actuaciones previstas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, para asegurar la atención de los niños y las niñas afectados/as.

En el informe emitido por la Conselleria, se destacaba el aumento de casos de menores extranjeros no acompañados que estaban siendo atendidos en el sistema de protección de menores.

Sobre la problemática de los menores extranjeros ya se pronunció el Síndic de Greuges en el año 2012, emitiendo una serie de **recomendaciones** fruto de la tramitación de la queja de oficio 1110472.

Igualmente, los datos aparecidos recientemente en medios de comunicación, dan muestra del repunte en los casos de menores extranjeros no acompañados que deben ser atendidos por el sistema de protección a la infancia de la Comunitat Valenciana.

Se ha procedido a la apertura de una queja de oficio (8 de septiembre de 2016) con el fin de investigar y supervisar los hechos descritos, en relación llegada y la atención prestada a menores extranjeros no acompañados en la Comunitat Autònoma Valenciana.

Actualmente la queja se encuentra en situación de trámite.

Queja de oficio nº 27/2016 (expediente nº 1612544), sobre la retirada de la cubierta de fibrocemento en el centro de educación infantil y primaria “Pla Barraques” de El Campello.

El Síndic de Greuges, al tener conocimiento por los medios de comunicación de que los alumnos del CEIP de referencia venían reivindicando, desde hace más de 17 años, la retirada de una cubierta de fibrocemento ubicada en el edificio donde se imparte clase al alumnado de Educación Primaria, abrió de oficio una queja cuya investigación se dirigió, fundamentalmente, a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de El Campello, y que al cierre del presente ejercicio no ha sido cerrada, continuando su tramitación ordinaria.

Queja de oficio nº 28/2016 (expediente nº 1612545), sobre la demanda de logopeda para escolares sordos.

A través de la plataforma “Change.org”, la asociación de padres y madres y también amigos de niños sordos, se llevó a cabo una campaña interesando que el CEIP “Sagrada Familia”, de Valencia, centro educativo concertado y con escolarización de alumnos preferentemente sordos, fuese dotado de los dos logopedas de los que anteriormente disponían debido a un convenio entre la Diputación Provincial de Valencia y la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

El Síndic de Greuges, consciente de la prioridad en atender a los niños con discapacidad, resolvió la incoación de una queja de oficio, dirigida, fundamentalmente, a las dos administraciones afectadas.

Ambas administraciones se pusieron en contacto y ante la inminencia de la apertura del curso escolar 2016/17, procedieron a la dotación de dos logopedas al centro en cuestión, quedando resuelta la cuestión objeto de la queja.

Queja de oficio nº 29/2016 (expediente nº 1612546), sobre el desprendimiento de la fachada del instituto de educación secundaria “Torrellano” en Elche.

Los medios de comunicación denunciaron la reiterada reivindicación de los padres de alumnos del IES arriba referenciado sobre la exigencia de medidas de seguridad solventes y sobre la subsanación de los continuos desprendimientos y derrumbes de ladrillos de las paredes, dado que todo el edificio docente presenta grietas de considerable tamaño.

Dicha reivindicación fue asumida por el Síndic de Greuges al dar apertura a una queja de oficio para conocer de primera mano la certeza de cuanto ha quedado dicho y las previsiones existentes, en su caso, para acometer las reformas necesarias en el centro que garantizasen la seguridad e integridad de toda la comunidad del mismo.

Al cierre del presente ejercicio prosigue la tramitación de la queja, habiéndonos dirigido tanto a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte como al Ayuntamiento de Elche.

Queja de oficio nº 30/2016 (expediente nº 1612547), sobre la acumulación de escombros en un camino rural de Almoradí.

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la existencia de «una acumulación de escombros en un camino rural paralelo al viaducto que salva la CV-91, en dirección a Daya Nueva, ahora en desuso para el tráfico, pero que da acceso a diversas fincas agrícolas ubicadas en sus inmediaciones». Según se indicaba en la información señalada, entre los escombros acumulados se encontraban restos procedentes de la actividad de construcción, pero también desperdicios y restos de lavadoras, váteres, fregaderos y electrodomésticos, que se mezclan con la maleza.

Del mismo modo, se indicaba en la noticia citada que dicha situación de acumulación de escombros se producía en otros puntos de la localidad, como el camino de los Mazones o el Barrio de La Almazarica.

A la vista de cuanto antecede, se procedió a la apertura de la presente queja de oficio con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que, desde la administración implicada, se habían adoptado para investigar los motivos que han determinado el vertido producido y, en especial, para paliar el problema medioambiental que la presencia de dicho vertido provoca, mediante la adopción –en su caso- de labores de limpieza y conservación de las fincas por sus titulares o su ejecución subsidiaria por la administración.

El informe remitido por la administración implicada, comunicando a esta institución el resultado de las actuaciones efectuadas para dar solución al problema planteado, determinó el cierre del expediente.

Queja de oficio nº 31/2016 (expediente nº 1612713), sobre la supresión del transporte escolar al IES de Xixona para los alumnos residentes en La Torre de les Maçanes.

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento por los medios de comunicación que varios alumnos de ESO residentes en la localidad de La Torre de les Maçanes no podían acudir al IES de Xixona, al que están adscritos, al haberse suprimido el transporte escolar de dicha zona, por lo que resolvió la incoación de una queja de oficio, cuya tramitación prosigue al no haber tenido entrada en esta Institución los informes requeridos al respecto, tanto a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte como al Ayuntamiento de Xixona.

Queja de oficio nº 32/2016 (expediente nº 1612714), sobre la exclusión de alumnos del servicio de transporte escolar a un IES de Torrevieja.

Al cierre del presente ejercicio no ha concluido la tramitación de la queja de referencia, incoada de oficio, y cuyo núcleo central viene determinado por la supresión, al parecer, del servicio de transporte escolar sin haberse valorado el criterio de excepcionalidad, certificado por el Ayuntamiento de Torrevieja, para los más de 1.000 alumnos residentes en urbanizaciones a más de 3 km. del centro urbano de la localidad en la que están ubicados sus respectivos centros escolares.

Queja de oficio nº 33/2016 (expediente nº 1612715), sobre la aplicación del Programa Xarxa Llibres.

Esta institución tuvo conocimiento, no sólo por los medios de comunicación sino por las numerosas quejas de padres de alumnos, que se estaba tramitando sobre el denominado programa “Xarxa Llibres”, contemplado en la Orden 26/2016, de 13 de junio, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, por la que se regula el programa de reutilización, reposición y renovación de libros de texto y material curricular, a través de la creación y puesta en funcionamiento de bancos de libros de texto y material curricular en los centros públicos y privados concertados de la Comunidad Valenciana, y se determinan las bases reguladoras de las subvenciones destinadas a centros docentes privado concertados y centros docentes de titularidad de corporaciones locales.

Las familias se quejaban de la gestión del programa, ya que los costes de los libros y material curricular se les estaba trasladando a ellos, habiendo tenido que comprar los libros, y de que el programa no garantizaba, en definitiva, la gratuidad, tal como previene la citada orden; y se lamentaban del volumen de trabajo y falta de organización y hacían hincapié en que la gratuidad total se había convertido en gratuidad parcial.

Otra de las cuestiones que, al parecer, está ocasionado la implantación de “Xarxa Llibres” es que la aplicación de la LOMCE obliga a los padres a comprar lotes completos de libros, como en el caso de alumnos repetidores a los que no les sirven los libros del año anterior y se ven obligados a su renovación completa.

En definitiva, las familias denunciaban que la administración educativa viene haciendo abstracción de su obligación de hacerse cargo del coste de los libros y exigían la creación de una partida presupuestaria específica ya que los centros no pueden adelantar el dinero necesario para la adquisición de los libros.

A juicio de las AMPAS más representativas, la normativa reguladora no llegó con la previsión necesaria lo que determinó que algunos centros se vieran obligados al “copago” para completar los lotes de libros y material curricular, creando desigualdad y agravios comparativos respecto a otros centros.

De conformidad con cuanto antecede, y ante la polémica y críticas sociales ocasionadas por la aplicación del programa “Xarxa Llibres”, que dio lugar a que después del comienzo del curso 2016/17 muchos alumnos no disponían de todo el material escolar, se determinó incoar de una queja de oficio dirigida a la Conselleria de Educación,

Investigación, Cultura y Deporte, cuya tramitación prosigue al cierre del presente ejercicio.

Queja de oficio nº 34/2016 (expediente nº 1612872), sobre la existencia de urbanizaciones sin servicios públicos en Bétera.

Se ha tenido conocimiento, a través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, que en el término municipal de Bétera:

“(…) hay una veintena de urbanizaciones y de diseminados o núcleos residenciales más o menos consolidados, muchas de las cuales no tienen alcantarillado y vierten en pocos ciegos (…) otras no tienen asfaltado o alumbrado público ni parques infantiles (…) dos de los casos más graves son Camí de Paterna (también llamado Paternero) con 420 viviendas y Clotxa del Sec, con un centenar de referencias catastrales (…)”.

Requerido el correspondiente informe al Ayuntamiento de Bétera sobre la prestación de los servicios básicos obligatorios en las citadas urbanizaciones de Bétera al amparo del artículo 26 de la Ley Reguladora de las Bases de Régimen Local, acordamos la finalización de nuestras investigaciones a la vista de las actuaciones municipales proyectadas para ir dotando de servicios a las referidas urbanizaciones.

Queja de oficio nº 35/2016 (expediente nº 1612873), sobre el estado de insalubridad de varios solares en Castellón de la Plana.

Se ha tenido conocimiento, a través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, de la siguiente situación existente en el referido municipio:

“(…) desde la Federación Coordinadora de Entidades Ciudadanas de Castellón, Coasveca, se reivindica una ordenanza municipal para exigir la limpieza de las parcelas insalubres que existen en numerosos puntos de la ciudad (…) en su día pedimos al anterior equipo de gobierno y ahora al actual, que se pusiera en marcha una ordenanza de limpieza y acondicionamiento de solares para evitar lo que hoy estamos viendo que en todos los distritos hay quejas de asociaciones en relación a parcelas en mal estado, ratas y cucarachas campando a sus anchas (…) los vecinos del PAI Lledó han denunciado por dos veces las molestias que sufren derivadas de la existencia de insectos y roedores, como consecuencia de casas y solares abandonados, no salen de su perplejidad ante la respuesta del Ayuntamiento de que vayan al Catastro a pedir información de los vecinos que les causan molestias (…)”.

Solicitado el correspondiente informe al Ayuntamiento de Castellón de la Plana sobre las medidas adoptadas para evitar la insalubridad y falta de limpieza de los solares, con especial referencia a los existentes en la zona del PAI Lledó, acordamos la finalización de nuestras investigaciones a la vista de las actuaciones municipales emprendidas para mejorar el estado de conservación de dichos inmuebles.

Queja de oficio nº 36/2016 (expediente nº 1612874), sobre el deficiente estado de conservación de un edificio en Castellón de la Plana.

Acordamos el inicio de una queja de oficio ante las noticias aparecidas en diversos medios de comunicación:

“(...) los vecinos de la calle Pescadores y alrededores critican la existencia de suciedad en la zona los fines de semana. Denuncian la falta de celeridad de los servicios de limpieza para retirar las noches del viernes y sábado los restos de orina que algunos jóvenes de fiesta realizan en las esquinas (...) también perviven casas abandonadas que registran un inexorable proceso de degradación (...)”.

Requerido un informe al Ayuntamiento de Castellón de la Plana sobre la falta de limpieza de la referida calle Pescadores y alrededores, así como la deficiente conservación de algunos de los inmuebles allí existentes, acordamos el cierre del expediente dado que el Ayuntamiento nos informó que adoptaría las medidas necesarias para solucionar el problema existente.

Queja de oficio nº 37/2016 (expediente nº 1612875), sobre la situación de la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil (USMI) de Catarroja.

Desde el Síndic de Greuges tuvimos conocimiento de la situación de la Unidad de Salud Mental Infanto-Juvenil (en adelante, USMI) de Catarroja, que podría suponer un perjuicio para sus usuarios menores de edad y sus familias. De esta información se desprendía que:

En Enero de 2015 la USM de Catarroja, junto con la USMI, pasaron a formar parte del Departamento de Salud La Fe. En este momento la USMI contaba con un psiquiatra y un psicólogo a tiempo completo, un administrativo y un psiquiatra a tiempo parcial compartido con el Departamento de origen (Peset), psiquiatra que se sumó al equipo unos dos años antes, dada la sobrecarga asistencial que ya sufría la USMI por aquel entonces.

Una vez producido el cambio de Departamento, el psiquiatra a tiempo parcial ha ido reduciendo progresivamente su horario asistencial en la USMI de Catarroja hasta que, en este momento, realiza su función únicamente en Peset, y en Catarroja hay sólo un psiquiatra infantil que atiende además de a los pacientes de la zona, los que atendía el otro psiquiatra, y a los pacientes que habían iniciado el seguimiento y que pertenecían a los centros de salud que no pasaron a formar parte de La Fe (Sedaví, Alfafar, Benetússer).

Los profesionales de la USMI de Catarroja se encuentran así en una situación de sobrecarga asistencial mayor a la que justificó el aumento de plantilla en 2013, que repercutió negativamente en la calidad asistencial a pesar del esfuerzo que realizan por atenderlos a todos, y que es necesario que se solventen con urgencia las carencias que está sufriendo.

Según hemos podido saber, no es posible crear plazas para esta USMI por dos motivos: falta de recursos económicos y que la USMI no consta como tal y el personal que allí trabaja se encuentra adscrito a la Unidad de Salud Mental de Adultos (se trataría, por tanto, de una "USMI fantasma").

Consideramos que si resultara cierto el hecho de que la USMI no consta como tal en Conselleria y este es el motivo por el cual no es posible solicitar el personal adicional que ésta precisa, ni los pacientes de este área ni sus profesionales cuentan con los recursos necesarios para dotar la unidad de una asistencia de calidad, puesto que al parecer tampoco disponen de trabajador social y/o enfermero para la unidad por no existir esta (¿?) y deben recurrir a los profesionales de la USM de adultos; es decir, esta no existencia de la unidad a nivel administrativo junto con la falta de dinero para contratar más personal, justificaría que no fuera posible hacer constar la necesidad de personal ante la administración.

Ante la situación anteriormente descrita consideramos imprescindible que se estudie la situación de esta USMI y que se subsanen con urgencia las necesidades de personal que viene sufriendo desde hace años por el aumento progresivo de la demanda asistencial y la reducción de personal que ha ocasionado el cambio de departamento que se llevó a cabo a principios de 2015. Creemos que la USMI de Catarroja necesita con urgencia, al menos, otro psiquiatra infantil a tiempo completo y un trabajador social, y que deberían estudiarse tanto su situación administrativa como las necesidades de personal en general.

En el momento de elaboración del presente Informe Anual estamos a la espera de respuesta de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Queja de oficio nº 38/2016 (expediente nº 1613204), sobre la acogida e inserción a personas solicitantes de asilo y refugio.

La Queja de oficio tiene como base la propuesta presentada por escrito, por la representante de CEAR-PV, en la sesión del Pleno del Observatorio de la Vulnerabilidad, celebrada el 18 de octubre de 2016. Los participantes en la sesión abordaron los problemas relacionados con la aplicación del derecho de asilo y la protección internacional y debatieron sobre las actuaciones administrativas llevadas a efecto, hasta la fecha.

Los conflictos armados que afectan a países como Irak, Afganistán o Siria, están produciendo éxodos masivos de población civil, que huye de sus países de origen con el único objetivo de salvar sus vidas y las de sus familias. Este fenómeno, sin precedentes históricos más allá de los producidos en la II Guerra Mundial, se une al de las migraciones forzadas por razones económicas y medio ambientales, que se venía produciendo con anterioridad.

Así, en su informe “Perspectivas de la Migración Internacional 2016”, la OCDE cifra en alrededor de 4,8 millones de personas las que emigraron de forma permanente a países pertenecientes a esta organización, en el año 2015. Este dato constata un incremento calificado como “abrupto”, por segundo año consecutivo. El mismo informe indica que los países de la OCDE registraron 1,65 millones de solicitudes de asilo, lo que supuso duplicar las solicitudes existentes en 2014.

Al mismo tiempo que se produce este aumento de las personas que se ven forzadas a emigrar, asistimos a una evolución de las políticas de acogida en los países de Europa que imponen tratamientos cada vez más restrictivos, añadiendo barreras legales y

burocráticas que dificultan y demoran la entrada y acogida de las personas migrantes en los países europeos.

Conocemos que, las personas que se ven forzadas a salir de sus países, arriesgan sus vidas para lograr su objetivo de llegar a un país europeo, sufren grandes penalidades y son víctimas de las mafias organizadas alrededor de su desgracia. Tardan meses, incluso años, en conseguir su sueño de llegar a un país europeo en el que estabilizar su vida y la de sus familiares. Muchas de ellas ven truncado este sueño, no llegando a alcanzarlo y perdiendo su vida en el intento.

Tras todo ello, quienes consiguen alcanzar su objetivo se encuentran con que las respuestas que reciben en los países europeos, que tanto idealizaban, se componen de muros, campos de refugiados, centros de internamiento y, en muchos casos, devoluciones de dudosa legalidad.

La situación descrita supone una flagrante vulneración de los derechos humanos, empezando por el derecho más básico reconocido a toda persona, el derecho a la vida, a la libertad y a la seguridad de su persona.

Los acuerdos de la Unión Europea en materia de asilo y refugio, suscritos en septiembre de 2015, preveían la reubicación de 160.000 demandantes de asilo procedentes de Italia, Grecia y Hungría, de los que 17.000 serían acogidos en España.

A estas 17.000 personas se unirían otras 6.500 personas que España se ha comprometido a acoger, como consecuencia del Acuerdo UE-Turquía.

El número de personas acogidas en España, desde la firma de los referidos acuerdos no supera las 300, cuando el compromiso inicial para el primer año ascendía a 8.023. La situación de las personas refugiadas y los compromisos suscritos, movilizaron a la sociedad civil y a las administraciones públicas.

La sociedad valenciana es un claro ejemplo de solidaridad y muestra de ello es la implicación en la solución del problema, desde un primer momento, de la Administración Autonómica, las Administraciones Locales, las Organizaciones solidarias y la sociedad civil.

Ante la lentitud, cuando no paralización, de la Administración central a la hora de tramitar los procedimientos administrativos necesarios para hacer viable la llegada de personas solicitantes de protección internacional, asilo y refugio, se hace imprescindible una acción que mantenga viva la disponibilidad de apoyo y, sobre todo, que actualice y ordene los dispositivos existentes para la acogida e integración de las personas solicitantes de refugio y asilo.

El Síndic de Greuges es conocedor de la amplitud del problema de las migraciones forzadas, al que nos enfrentamos. También es consciente de que su complejidad va a determinar su permanencia en el tiempo. Por ello, buscando la eficacia en el tratamiento de los distintos aspectos del mismo, ha decidido parcelar su estudio, lo que no será impedimento para la elaboración de un informe de carácter más global, si resultare aconsejable.

Prueba de ello es que en el mes de septiembre de 2016, el Síndic de Greuges procedió a la apertura de una Queja de oficio para conocer las actuaciones llevadas a cabo por las Administraciones Públicas valencianas en orden a procurar la protección y atención a menores extranjeros no acompañados presentes en nuestra Comunitat.

La queja de oficio se encuentra actualmente en situación de trámite.

Queja de oficio nº 39/2016 (expediente nº 1613310), sobre las molestias por la práctica de botellón en el barrio de Benimaclet de Valencia.

Esta Institución ha tenido conocimiento de la existencia de un gran número de quejas de los vecinos de Benimaclet como consecuencia de los problemas derivados de la afluencia de personas para realizar “botellón” en la Plaza de Benimaclet y calles adyacentes de Valencia.

Actualmente, estamos a la espera de recibir el informe del Ayuntamiento de Valencia sobre las medidas adoptadas o que se plantea adoptar en relación con la problemática expuesta, así como cualquier otra información relevante respecto a la misma.

Queja de oficio nº 40/2016 (expediente nº 1613678), sobre la existencia de barracones en el centro de educación infantil y primaria “Playas de Orihuela”.

Esta Institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que las últimas lluvias acaecidas en la provincia de Alicante, y, concretamente, en Orihuela, habían dejado sin clase a los alumnos del CEIP “Playas de Orihuela”, integrado exclusivamente por instalaciones provisionales (“barracones”) desde hace más de 14 años.

La citada circunstancia inutilizó, al parecer, buena parte de las instalaciones del centro escolar y, según declaraciones del AMPA, la situación no obedecía exclusivamente a las lluvias, sino a la falta de mantenimiento y conservación de dichas instalaciones por parte de la empresa adjudicataria.

No obstante, según manifestaban, cada vez que las condiciones meteorológicas eran adversas, los desperfectos impedían el acceso al colegio debido a las filtraciones de agua por las ventanas, afectando no sólo al material escolar, sino también a los ordenadores y cuadros de luz, con el consiguiente riesgo para la seguridad de toda la comunidad escolar (alumnos, profesorado, personal administrativo, etc.).

De conformidad con cuanto antecede, esta Institución, consciente del papel fundamental que juegan las instalaciones docentes en la calidad de la enseñanza que se imparte a los alumnos, determinó la incoación, de oficio, de una queja, cuya investigación se dirigió, fundamentalmente, a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Orihuela.

En consecuencia, y con el objeto de conocer, de primera mano, la situación del CEIP “Playas de Orihuela”, nos dirigimos tanto a una como a otra Administración en demanda de información suficiente sobre cuanto ha quedado dicho, continuando el expediente abierto al efecto en su tramitación ordinaria.

Queja de oficio nº 41/2016 (expediente nº 1613679), sobre la existencia de barracones en el centro de educación infantil y primaria nº 103 de Valencia.

Esta Institución conoció por los medios de comunicación que el CEIP 103 de Valencia tuvo que ser desalojado el pasado 22 de noviembre al afectar las lluvias a las instalaciones docentes prefabricadas (“barracones”) y sufrir nuevos daños tanto en las aulas como en el sistema eléctrico, circunstancia ésta que viene produciéndose año tras año y sin que la Administración educativa haya tomado en consideración la ya antigua reivindicación de los padres de alumnos exigiendo la construcción de un nuevo centro docente, habida cuenta de que el CEIP 103 es, al parecer, el único centro de Valencia que está constituido exclusivamente por instalaciones provisionales.

Además, la situación de dicho complejo escolar no sólo es conocida por esta Institución a través de los medios de comunicación, ya que, con ocasión de las quejas 20100258 y 201513226, el Síndic de Greuges dirigió dos resoluciones a la Administración educativa recomendándole que promoviera las actuaciones necesarias ante el Ayuntamiento de Valencia para la regulación jurídico-patrimonial de una parcela dotacional educativa para la construcción de un nuevo CEIP 103 (queja 20100258), y, con fecha 19/01/2016 (queja 201513226), para que promoviera todas las actuaciones necesarias para agilizar la construcción del citado colegio y resolviera los problemas ocasionados por la entrada de agua por las columnas donde está ubicado el cableado eléctrico y que genera grave riesgo para la comunidad escolar.

Ambas resoluciones fueron aceptadas por la Administración educativa, por lo que habiendo persistido en el tiempo una situación como la descrita sin que se haya dado solución al CEIP 103 de Valencia, el Síndic de Greuges determinó la incoación de oficio de una queja cuya investigación se dirigió a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Valencia en aras de conocer las medidas adoptadas, en primer lugar, sobre la situación de los menores escolares tras haber sido desalojados el día 22 de diciembre a causa de las lluvias y la no idoneidad de las aulas para impartir docencia, y en segunda instancia, para instar informe pormenorizado del estado en que se encuentra el expediente para la construcción del nuevo CEIP 103.

Dicha queja, al finalizar el año 2016, no ha concluido.

Queja de oficio nº 42/2016 (expediente 1613699), sobre el abastecimiento de agua potable en la Sierra Perenchiza (Chiva).

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la existencia del problema de abastecimiento de agua potable que afecta a una parte de la población del municipio de Chiva; concretamente a los ciudadanos residentes en la urbanización de la Sierra Perenchiza.

Según se señalaba en la información publicada, el día 5 de noviembre de 2016 la Conselleria de Sanitat emitió un comunicado en el que declaraba que el agua que se suministraba a los vecinos de esta zona “no era apta para el consumo humano, en especial para la bebida por parte de lactantes y mujeres embarazadas, así como preparado de alimentos infantiles”, al superarse el nivel de nitratos sulfúricos autorizados. Ello había provocado que desde hace un mes no esté garantizado el

suministro de agua potable en esta zona, provocando las lógicas molestias y contratiempos a los residentes.

La información periodística consultada destacaba, asimismo, la adopción de medidas tanto provisionales (para garantizar el suministro inmediato de agua potable, mediante la instalación de unos depósitos de agua), como definitivas (en este sentido, se señala la existencia de tres posibilidades de actuación, como son traer agua de los pozos de Torrent, Pedralba o Gestalgar; conseguir agua del Turia, ya que la unión de municipios de Chiva, Cheste y Godella tiene asignados 5 hectómetros cúbicos anuales, pero la infraestructura aún no se ha construido; o la construcción de una depuradora para tratar las aguas de Chiva y Cheste).

A la vista de cuanto antecede, se procedió a la apertura de la presente queja de oficio, con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que, desde la administración implicada, eran susceptibles de adopción para paliar el problema de abastecimiento de agua potable que vienen sufriendo los vecinos de las urbanizaciones reseñadas del municipio de Chiva.

A la fecha de cierre del presente informe anual, nos encontramos a la espera de recibir la respuesta de la administración a la petición de informe cursada.

Queja de oficio nº 43/2016 (expediente nº 1613700), sobre el acompañamiento a menores en la sala de extracción de sangre en el Hospital Sant Joan d'Alcant.

Con ocasión de la tramitación de la queja nº 1408319, el Síndic de Greuges en fecha 30/07/2015 sugirió a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública lo siguiente:

(...) que extienda al máximo el derecho de los padres/madres (o quienes les sustituyan legalmente) de acompañar a sus hijos/as menores de edad en el momento de realizar las extracciones de sangre, todo ello en condiciones de igualdad y sin perjuicio de los criterios clínicos asistenciales.

La administración sanitaria valenciana, a través del Servicio de Comunicación y Atención con el Paciente, en fecha 23/09/2015 aceptó nuestra sugerencia sobre el acompañamiento a los niños/as en la sala de extracción de muestras.

A la vista de lo anterior, en fecha 6/10/2015 procedimos al cierre de la queja nº 1408319, extremo que fue notificado a la autora de la queja y a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

No obstante lo anterior, en fecha 5/10/2016 tuvo entrada escrito de queja en el que su autora manifestaba los siguientes hechos y consideraciones:

- Que era conocedora de la Resolución del Síndic Ref. Queja nº 1408319 de 30 de julio de 2015 que fue aceptada por la Conselleria de Salud Pública. Dicha resolución trataba el tema del acompañamiento de los padres en las extracciones de sangre de sus hijos con respecto al Hospital de la Fe.
- Que “Hace unos días descubro en internet una petición de change.org de una madre desesperada que acude regularmente con su hijo al Hospital Sant Joan

de Alicante para efectuar extracciones de sangre a su hijo y a la que le impiden acompañar a su hijo en dichas extracciones. Esta es la petición:

<https://www.change.org/p/hospital-san-juan-alicante-rectificaci%C3%B3n-estar-con-mi-hijo-mientras-le-sacan-sangre>

- A la vista de lo anterior solicitaba del Síndic de Greuges, entre otras cuestiones, que “(...) ERRADIQUE esta forma cruel, arbitraria e innecesaria de MALTRATO INSTITUCIONAL para siempre, tanto del Hospital de Sant Joan, como de cualquier otro Hospital de la Comunidad Valenciana”.

A la vista de lo anterior, solicitamos información a la administración sanitaria valenciana en relación a la situación del acompañamiento de los padres y madres en el momento de las extracciones de sangre de sus hijos/as menores en relación al Hospital de Sant Joan d'Alacant.

En el momento de elaboración del presente Informe Anual estamos a la espera de respuesta de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Queja de oficio nº 44/2016 (expediente nº 1614062), sobre la rotura del mamógrafo de la Unidad de Prevención de Cáncer de Mama de Castellón.

Se tuvo conocimiento, a través de los medios de comunicación, que cerca de 300 mujeres adscritas al Departamento de Salud de Castellón, se habían quedado sin mamografía preventiva como consecuencia de las lluvias registradas a finales del mes de noviembre de 2016 en la ciudad de Castellón, precipitaciones que anegaron la sala en la que se ubicaban los aparatos.

Según estas fuentes, uno de los mamógrafos (había dos) se había visto afectado por las lluvias. A este respecto, la empresa fabricante del mamógrafo aconsejó pararlo como medida de precaución (acumulación de aguas).

Consecuencia de lo anterior, las citas de diagnóstico precoz de cáncer de mama habían quedado aplazadas hasta el mes de enero de 2017 (fecha en que se preveía que estarían reparadas las filtraciones).

La Unidad de Prevención de Cáncer de Mama de Castellón se inauguró en el año 2014, con un coste para la administración sanitaria de 60.00 euros en reformas y adecuación de las instalaciones. La Unidad presta cobertura a una población diana de 37.000 mujeres (en las campañas de prevención participan el 70 % de las mujeres con más de 45 años de edad).

Con el objeto de contrastar la referida información, solicitamos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que nos remitiese información suficiente sobre las circunstancias concurrentes en el presente supuesto, en especial, nos informará sobre los siguientes extremos:

Primero. En qué medida esta rotura afectaba a la lista de espera.

Segundo. Previsiones de puesta en funcionamiento del mamógrafo.

En el momento de redactarse el presente Informe Anual, la administración no ha remitido la información solicitada.

Queja de oficio nº 45/2016 (expediente nº 1614063), sobre la retirada de elementos de fibrocemento en centros docentes de la Comunitat Valenciana.

Esta institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de la existencia en la Comunidad Valenciana de 84 centros que tienen amianto en sus instalaciones y que no consta planificación alguna para su retirada.

Dicha información fue facilitada por la denominada “Comisión Fibrocemento No, gracias”, conformada por la Confederación de AMPAS “Gonzalo Anaya”, la Federación de Enseñanza de CCOO-PV y Esquerra Unida, que vienen interesando la retirada, por técnicos especialistas, del amianto en todos los centros de la Comunitat Valenciana habida cuenta de la peligrosidad de los trabajos a realizar y que deben ser ejecutados por personal especializado.

En consecuencia, y para conocer de primera mano la situación descrita, el Síndic de Greuges resolvió la incoación de oficio de una queja cuya investigación se ha dirigido a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte para que concrete los centros afectados y la planificación prevista para la retirada de uralita en canalizaciones, depósitos, techos, etc. de dichos centros, así como la existencia de un calendario para proceder a la realización de los trabajos, que se estimaban pertinentes fueran en época de vacaciones de Navidad.

Su tramitación no ha concluido.

Queja de oficio nº 46/2016 (expediente nº 1614064), sobre la existencia de barracones en el centro de educación infantil y primaria “El Bracal”, de Muro de Alcoy.

Al cierre del presente ejercicio no ha concluido la tramitación de la queja arriba referenciada sobre la situación del CEIP “El Bracal” de Muro de Alcoy, incoada de oficio por el Síndic de Greuges al tener conocimiento, por fuentes periodísticas, de que los padres de los alumnos habían decidido que sus hijos no acudieran al centro en protesta por el mal estado de las instalaciones provisionales (barracones) en las que desde hace años éstos estudian.

La situación denunciada por los padres respecto al citado centro no es nueva para esta Institución ya que, con ocasión de la queja 20091395 tuvo ocasión de pronunciarse al respecto, dirigiendo, con fecha 18/03/2010, una **Resolución** a la Conselleria de Educación y al Ayuntamiento de Muro de Alcoy para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptasen las medidas organizativas y presupuestarias para adaptar las instalaciones del CEIP “El Bracal” a los requisitos exigidos por la LOGSE y para que, mientras tanto, adoptasen las medidas necesarias para paliar las deficiencias detectadas en sus instalaciones, principalmente en lo referido a la reparación de goteras en techos y paredes y aire acondicionado, y que implementase un plan de emergencia para garantizar, en todo caso, la seguridad de los más de 600 alumnos.

Con fecha 17/05/2010, la Conselleria de Educación aceptó la Resolución del Síndic de Greuges, indicando en su comunicación que la redacción del proyecto del centro ya había sido asignada a una empresa de proyectos, habiéndose derribado y desescombrado los antiguos edificios.

No obstante lo anterior, y según las noticias reflejadas en la prensa, la construcción del nuevo colegio no se ha acometido, y, al parecer, ni siquiera está contemplado en los presupuestos de la Generalitat para el próximo ejercicio.

Queja de oficio nº 47/2016 (expediente nº 1614065), problemas de seguridad y salubridad en edificio abandonado en la ciudad de Castellón de la Plana.

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de los problemas de salubridad y seguridad que presenta un edificio abandonado, sito en la plaza de Donoso Cortés de la ciudad de Castellón (calle Cardenal Costa, esquina con calle Pintor Ribera).

Según señalaba la noticia publicada, la situación de abandono y ruina en el que se encuentra el edificio de referencia viene prolongándose desde hace años y ello ha terminado por generar un proceso de degradación del mismo, que ha conducido a que se hayan producido desprendimiento de cascotes a la vía pública (lo que ha obligado al Ayuntamiento a colocar vallas en la acera para evitar el tránsito de peatones) y a la presencia de plagas de roedores en el mismo, así como de maleza.

Según relataba el texto publicado, la situación de insalubridad se ve aumentada, al permanecer los cascotes desprendidos en la vía pública, sin haber sido recogidos.

A la vista de cuanto antecede, se procedió a la apertura de la presente queja de oficio con la finalidad de conocer cuáles son las medidas que, desde la administración implicada, eran susceptibles de adopción para paliar el problema de salubridad y seguridad que plantea la situación de abandono del edificio de referencia y, en especial, las medidas acordadas para impulsar la adopción de la pertinente orden de ejecución, destinada lograr que los propietarios del edificio cumplan con sus deberes de conservación de la propiedad en adecuada situación de ornato y salubridad y, en su caso, a ordenar su ejecución subsidiaria por la administración municipal, en los términos previstos en la legislación vigente.

A la fecha de cierre del presente informe anual, nos encontramos a la espera de recibir la respuesta de la administración a la petición de informe cursada.

A.2) Iniciadas en 2015

En cuanto a las investigaciones incoadas de oficio en el 2015 y en los años anteriores que se encontraban en tramitación al tiempo de redactar el Informe anual del año pasado, damos cuenta a continuación del estado de tramitación en el que se encuentran:

Queja de oficio nº 1/2015 (expediente nº 150030), sobre atención residencial a personas con enfermedad mental en la Comunitat Valenciana.

Desde el Síndic de Greuges se tramitó queja de oficio al objeto de elaborar informe sobre la atención que reciben las personas con enfermedad mental que son atendidas en los Centros Específicos de Enfermedad Mental (CEEM) de la Comunitat Valenciana.

La tramitación de la queja dio como resultado la emisión de un **Informe especial que fue presentado en Les Corts en marzo de 2016.**

Queja de oficio nº 4/2015 (expediente nº 1501640), sobre prestaciones económicas para el acogimiento familiar de menores.

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento de las denuncias planteadas por la Plataforma para la defensa del acogimiento familiar en la Comunitat Valenciana referidas a, entre otras cuestiones, la normativa que regula y convocan prestaciones económicas individualizadas por acogimiento familiar de menores, simple o permanente para el año 2015 y a la gestión de las mismas por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. El Síndic de Greuges emitió **Resolución en fecha 1 de marzo de 2016.**

La Conselleria emitió respuesta a las mismas en enero de 2016, procediéndose al cierre de la queja.

Queja de oficio nº 10/2015 (expediente nº 1504580), sobre la aplicación de tasas en servicios de atención social.

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento de que, al objeto de realizar el cobro de la tasa por el uso de servicios de atención social, conforme a la ley 7/2014, de 22 de diciembre de Medidas Fiscales, de Gestión Administrativa y Financiera y de Organización de la Generalitat, la Conselleria de Bienestar Social ha requerido a las personas usuarias de tales servicios, que faciliten el número de cuenta bancaria en el que desean les sea cargada la tasa sin que, con carácter previo, se les haya notificado su importe.

De igual forma, se ha tenido conocimiento, que algunas de las personas usuarias de los servicios de atención social, no han recibido la resolución administrativa en la que se les indica el importe de la tasa, contra la que, en todo caso, cabría la interposición de recurso, caso de no estar conforme con la misma.

Al respecto la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emitió informe que dio lugar al cierre de la queja.

Queja de oficio nº 12/2015 (expediente nº 1507778), sobre el reconocimiento del grado de dependencia a un menor de edad.

La queja de oficio se inicia tras la aparición en un medio de comunicación (27/04/2014) de una noticia en la que los padres de un menor que denunciaban la reducción del grado de dependencia reconocido a su hijo, pasando de un Grado 3 Nivel 2 de dependencia a un Grado 1 nivel 1.

La reducción del grado de dependencia supuso que el menor dejase de percibir la prestación económica por Cuidador No Profesional que inicialmente le fue asignada. La falta de percepción de la prestación y la situación económica de los padres, impide que el menor reciba la atención sanitaria prescrita por su médico rehabilitador.

El Síndic de Greuges emitió resolución al respecto el 2 de septiembre de 2016, siendo aceptadas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas las recomendaciones realizadas.

Queja de oficio nº 13/2015 (expediente nº 1507779), sobre el procedimiento de revisión de grado de dependencia a menores de edad.

La queja de oficio se inicia tras la aparición en el Diario Levante (27/04/2014) de una noticia en la que los padres de un menor denunciaban la reducción del grado de dependencia reconocido a su hijo, pasando de un Grado 3 Nivel 2 de dependencia a un Grado 1 nivel 1.

La reducción del grado de dependencia supuso que el menor haya dejado de percibir la prestación económica por Cuidador No Profesional que inicialmente le fue asignada. La falta de percepción de la prestación y la situación económica de los padres impide que el menor reciba la atención sanitaria prescrita por su médico rehabilitador.

En la misma noticia de prensa se denuncia que éste no es el único caso en el que se ha reducido el grado de dependencia previamente reconocido a menores de 3 años, con las consiguientes modificaciones de PIA.

Por este motivo, el Síndic de Greuges ha considerado oportuno la iniciación de una queja de oficio al objeto de conocer el procedimiento y resultados de las revisiones de grado de dependencia a los menores de 3 años.

Aportados los datos requeridos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, no se comprueban actuaciones que puedan vulnerar los derechos reconocidos a los menores en situación de dependencia, por lo que se procede al cierre de la queja.

Queja de oficio nº 14/2015 (expediente nº 1511271), sobre la atención de casos de acoso escolar en la Comunitat Valenciana.

Iniciada en fecha 15 de julio de 2015. Solicitados y recibidos los informes de la Conselleria de Educación, se constituye un grupo de trabajo dentro del Observatorio del Menor del Síndic de Greuges en fecha 7 de junio de 2016. El citado grupo de trabajo finaliza su encargo en fecha 8 de noviembre de 2016.

El 17 de noviembre de 2016, organizada por el Síndic de Greuges, se celebra la Jornada sobre “Convivencia en las escuelas: violencia, acoso y ciberacoso.”

En el momento de cerrar esta Memoria, la queja se encuentra en proceso de redacción final, en la que serán incluidos tanto los datos de trabajo obtenidos por el grupo, y los recabados en la Jornada.

Queja de oficio nº 15/2015 (expediente nº 1511272), sobre el ejercicio de tutela de menores por parte de la Administración Autonómica.

A través del Observatorio del Menor del Síndic se puso en conocimiento del Síndic de Greuges, actuaciones de la entonces Conselleria de Bienestar Social referidas a menores declarados en situación de desamparo, que pudieran vulnerar los derechos reconocidos a la infancia.

Estas actuaciones suponían la demora en la ejecución de la medida al carecer de recursos para el ejercicio de la guarda del menor (plazas residenciales, acogimiento familiar).

De igual forma se tuvo conocimiento de algunos casos en los que a pesar de que los Equipos Municipales de Servicios Sociales los proponían para que fueran declarados en situación de desamparo por la entonces Conselleria de Bienestar Social, ésta demoraba su resolución forzando el mantenimiento del menor en su domicilio aún cuando esta situación podría poner en riesgo su protección.

Por último, algunos casos de menores declarados en desamparo y cuya guarda se ejerce en centros de protección parece ser que eran dados de alta en el mismo (algunos, tras largos periodos de internamiento) dejando la Conselleria de Bienestar Social sin efecto la tutela aun no contando con informe favorable por parte del Equipo Municipal de Servicios Sociales.

El Síndic de Greuges emitió **resolución en fecha 6 de julio de 2016.**

A fecha de cierre de la presente memoria, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha emitido informe en la que nos indique aceptación o no de las recomendaciones contenidas en la citada resolución.

Queja de oficio nº 18/2015 (expediente nº 1511544), sobre la contratación temporal en Hospital Clínico y Hospital de Sagunto.

A través de los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la situación del personal temporal, contratado por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, que prestan servicios en el Hospital Clínico y el Hospital de Sagunto.

Según estas fuentes, desde febrero de 2011, un total de 500 facultativos (aunque podría afectar a otro tipo de personal) de los referidos centros hospitalarios habrían firmado 1.300 contrataciones irregulares. La presunta actuación irregular consistiría en dar de alta en la Seguridad Social al trabajador temporal el lunes para después cesarlo el viernes, impidiendo de esta manera el derecho al descanso retribuido y el pago de las cotizaciones a la Seguridad Social durante los fines de semana y festivos.

El suceso se repite 8 meses después de que la Inspección de Trabajo Provincial diera la razón a un sindicato sobre un caso similar al expuesto, que afectaba a 528 contratos irregulares en cinco años en el Hospital Doctor Peset.

A la vista de lo anterior, procedimos a la apertura de la presente queja de oficio y emitimos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública:

Primero. Que, con carácter general, extreme al máximo la aplicación de los principios constitucionales de mérito, capacidad, publicidad e igualdad en la selección del personal estatutario temporal.

Segundo. Que, de conformidad con lo establecido en la normativa de función pública, las plazas vacantes desempeñadas por personal estatutario temporal, cuando no sea posible su cobertura por personal estatutario fijo, sea incluida en la correspondiente oferta de empleo público, salvo que se decida su amortización.

La administración sanitaria valenciana informó favorablemente sobre las recomendaciones realizadas.

Queja de oficio nº 19/2015 (expediente nº 1511545), sobre el proceso selectivo de maestros en audición y lenguaje.

A través de los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de la situación de los aspirantes a 46 plazas de maestro de Audición y Lenguaje (logopeda de centros docentes) a los que no se les había computado entre los méritos el certificado de nivel avanzado (B2) de Valenciano de la Escuela Oficial de Idiomas (EOI).

Según estas fuentes, en las bases de la oposición especificaban que en la fase de méritos el nivel avanzado de las EOI equivalía a 0,5 puntos, cuya ponderación en la nota global son 16 centésimas más (estas centésimas de más pueden suponer el obtener la plaza o, en muchos casos, asegurar una mejor posición en las bolsas de trabajo de interinos).

Mientras que los tribunales de Valencia y Alicante no habían puntuado el B2 de valenciano, los dos tribunales de Castellón sí que lo han hecho. En este sentido, se destacaba que el Tribunal 3 de Valencia llegó a publicar la lista definitiva con dichas 16 centésimas pero, media hora después, la retiró alegando que, “por orden estricta de la conselleria” no se iba a contemplar dicho mérito.

En este sentido, eran 25 los aspirantes afectados por esta disparidad de criterios de los tribunales. Algunos de ellos habían impugnado las calificaciones.

Finalizada nuestra investigación de oficio, recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que, sin perjuicio de la autonomía funcional de los tribunales de selección, en los procesos de acceso para prestar servicios en la administración educativa valenciana, se extreme al máximo la aplicación de los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad. En este sentido, le sugerimos que, a la mayor brevedad posible, adopte las medidas oportunas al objeto que de forma indubitativa se garanticen estos principios, en la baremación de los/as aspirantes de la especialidad de Audición y Lenguaje a que se hace referencia en la presente queja.

En el momento de elaboración del presente Informe anual estamos a la espera de respuesta de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

Queja de oficio nº 21/2015 (expediente nº 1513028), sobre el acogimiento familiar y residencial de menores de 0-6 años.

La legislación que regula el Sistema de Protección a la Infancia y a la Adolescencia en el Estado español ha sido modificada profundamente con la publicación y entrada en vigor de la Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio y de la Ley 26/2015, de 28 de julio.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, recoge principios rectores de la reforma de las instituciones de protección a la infancia y a la adolescencia, señalando que se dará prioridad a las medidas estables frente a las temporales, a las familiares frente a las residenciales y a las consensuadas frente a las impuestas.

El artículo 21.3 de la Ley 26/2015, de 28 de julio, establece: “Con el fin de favorecer que la vida del menor se desarrolle en un entorno familiar, prevalecerá la medida de acogimiento familiar sobre la de acogimiento residencial para cualquier menor, especialmente para menores de seis años. No se acordará el acogimiento residencial para menores de tres años salvo en supuestos de imposibilidad, debidamente acreditada, de adoptar en ese momento la medida de acogimiento familiar o cuando esta medida no convenga al interés superior del menor. Esta limitación para acordar el acogimiento residencial se aplicará también a los menores de seis años en el plazo más breve posible.

En todo caso, y con carácter general, el acogimiento residencial de estos menores no tendrá una duración superior a tres meses.” El Síndic de Greuges emitió [**resolución en fecha 17 de enero de 2017**](#) .

En el momento de redactarse esta Memoria, estamos a la espera de informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la que nos indique aceptación o no de las recomendaciones contenidas en la citada resolución.

Queja de oficio nº 22/2015 (expediente nº 1513296), sobre el abuso a personas mayores por cuidador no profesional.

Detectados algunos casos de personas mayores y/o con algún grado de dependencia que han sido agredidas físicamente o han sufrido abusos de confianza o engaños que han provocado el expolio económico por parte de sus cuidadores, aprovechándose de la debilidad física o mental y de la soledad de aquéllos, nos dirigimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas al considerar que se han de desarrollar protocolos y procedimientos de supervisión y de control de estos recursos asistenciales, bien sean fruto de una relación contractual privada o como una prestación prevista en la normativa de la dependencia.

Dado que cada vez hay más personas mayores y/o dependientes que viven solas y que recurren a la figura de un cuidador no profesional, las administraciones habrán de supervisar estas relaciones, entre la persona cuidada y cuidadora, para evitar riesgos o vulneraciones de derechos de las personas mayores y/o dependientes.

Recibido el informe de la Conselleria, acordamos el cierre de la queja solicitando que nos mantuviera informados sobre el compromiso adquirido en relación a la aprobación

del Protocolo de actuación que permita intervenir ante las situaciones que denunciábamos.

Queja de oficio nº 23/2015 (expediente nº 1513400), sobre el método de valoración de las transmisiones patrimoniales.

En la queja de referencia, de la que ya dimos cuenta en el ejercicio anterior, que se inició a raíz del seguimiento de varias quejas, como por ejemplo la nº1408516, así como en escritos presentados con posterioridad, observamos que la Conselleria de Hacienda y Administración Pública (actualmente la Conselleria de hacienda y Modelo Económico) a la hora de realizar liquidaciones complementarias en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, utiliza como base para la mencionada liquidación una tasación sobrevalorada respecto al precio real de las viviendas, y la Administración les reclama el pago de la diferencia que en algunos casos supone el 100%, de tal forma que la propuesta de liquidación practicada no se ajusta al valor real o actualizado, resultando desproporcionada.

El día 27 de diciembre de 2013, la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, publicó en el Boletín autonómico, la Orden 23/2013, la cual entró en vigor el día 28 de diciembre, por el que se establece los coeficientes aplicables en 2013 al valor catastral, a los efectos de la comprobación de valores de determinados bienes inmuebles urbanos en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados y en el Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones, así como la metodología empleada para su elaboración.

En principio la citada Orden sustituye el anterior sistema de comprobación basado en el artículo 57.1.e de la Ley General Tributaria, basado en el dictamen de peritos, y la Conselleria se apoya ahora en el artículo 57.1.b relativo a la:

“estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal. Dicha estimación por referencia podrá consistir en la aplicación de los coeficientes multiplicadores que se determinen y publiquen por la Administración tributaria competente, en los términos que se establezcan reglamentariamente, a los valores que figuren en el registro oficial de carácter fiscal que se tome como referencia a efectos de la valoración de cada tipo de bienes. Tratándose de bienes inmuebles, el registro oficial de carácter fiscal que se tomará como referencia a efectos de determinar los coeficientes multiplicadores para la valoración de dichos bienes será el Catastro Inmobiliario”.

Si bien el método de estimación por referencia a los valores que figuren en los registros oficiales de carácter fiscal (es decir, que figuren en Catastro) está contemplada en la Ley General Tributaria, pero la Administración está obligada a detallar, individualizar y ofrecer la forma en que realiza los cálculos para determinar la base imponible, por lo que este procedimiento desnaturaliza la gestión individualizada contemplada en la Ley reguladora del impuesto.

El artículo 10.1 del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, establece que la base imponible está constituida por el valor real del bien transmitido o del derecho que se constituya o ceda.

Efectivamente, el valor catastral multiplicado por un coeficiente corrector, puede ser un índice para realizar posibles comprobaciones de valores, de hecho, la misma Ley General Tributaria cita textualmente “el valor real de los bienes inmuebles de naturaleza urbana se podrá **estimar** a partir del valor catastral que figure en el correspondiente registro fiscal” pero nunca puede aplicarse sin una individualización.

Al respecto se han pronunciado nuestros tribunales, como en la Sentencia del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana, de 1 de octubre de 2013, Recurso 2040/2012, que establece que la Administración debe cerciorarse del estado real del inmueble a valorar y aplicar parámetros individuales.

Posteriormente en el 2014, el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valencia, ha anulado la orden creada por el Consell para el cálculo del impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales, sin la comprobación real del valor del inmueble, en el sentido de que el fallo declara nula y expulsa del ordenamiento jurídico la Orden 4/2014, de 28 de febrero, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se establecen los coeficientes aplicables en 2014 al valor catastral a los efectos de los impuestos sobre transmisiones patrimoniales y actos jurídicos documentados y sobre sucesiones y donaciones, así como la metodología empleada para su elaboración y determinadas reglas para su aplicación.

El motivo de esa anulación es debida a que la Generalitat no comprobaba el valor real de los inmuebles y aplicaba un cálculo al alza, en ese sentido la sala de lo contencioso del Tribunal Superior de Justicia insta al Consell a individualizar las valoraciones inmobiliarias atendiendo al valor real del inmueble, a sus circunstancias físicas, a su conservación, a su antigüedad y a los demás condicionantes de su precio, y no limitarse a aplicar unos coeficientes genéricos.

Tras requerir en varias ocasiones el oportuno informe en el que nos precisase, a raíz de las sentencias mencionadas, con anterioridad, como resolverían las discrepancias en las valoraciones efectuadas por la Administración así como la metodología que emplearan ante las nuevas liquidaciones, nos comunicaron lo siguiente:

- Respecto a las reclamaciones que están pendientes de resolución por discrepancia en las valoraciones efectuadas por la Administración, la Dirección General de Tributos y Juego esperará la resolución del Tribunal Económico-Administrativo correspondiente y la aceptará. Cuando se trate de un recurso de reposición, se anulará la liquidación basada en un procedimiento de comprobación de valores en aplicación de la Orden 23/2013, de 20 de diciembre, de la Conselleria de Hacienda y Administración Pública, por la que se establecen los coeficientes aplicables en 2013 al valor catastral (...).
- En cuanto a las nuevas liquidaciones presentadas por los ciudadanos, cuando se procede a la comprobación del valor real de los bienes inmuebles de naturaleza urbana, de conformidad con el artículo 57 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, se utilizarán exclusivamente y por este orden, los siguientes medios de valoración:
 - a) Valor asignado para la tasación de las fincas hipotecadas, en cumplimiento de lo previsto por la legislación hipotecaria (art. 57.1.g. de la LGT).

b) Contraprestación pactada o valor declarado, correspondiente a otras transmisiones del mismo bien (art. 57.1.h de la LGT).

c) Dictamen de peritos de la Administración (art. 57.1.e de la LGT).

Queja de oficio nº 24/2015 (expediente nº 1513401), sobre deficiencias en instalaciones docentes.

El pasado ejercicio dábamos cuenta de las deficiencias detectadas en el CP “L’Ambra”, de Pego, construido en 1995, y cuya tramitación al cierre del citado periodo no había concluido.

Posteriormente, tras concluir la tramitación ordinaria del expediente, esta institución formuló una resolución que fue aceptada por la Administración educativa y el propio consistorio de Pego, a quienes recomendábamos que en el ámbito de sus respectivas competencias acometiesen, con carácter de urgencia y dado el riesgo existente, las reformas reflejadas en los informes elaborados por los servicios técnicos de ambas administraciones.

Queja de oficio nº 25/2015 (expediente nº 1513402), sobre la necesidad de incorporar una memoria de impacto en infancia y adolescencia en la tramitación de normas legales.

La Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (BOE de 29 de julio), en vigor desde el 18 de agosto de 2015, introduce modificaciones, entre otras normas, a la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor.

Entre estas modificaciones, se añade un artículo 22 quinquies que con el título: Impacto de las normas en la infancia y la adolescencia dice: “Las Memorias del análisis de impacto normativo que deben acompañar a los anteproyectos de ley y a los proyectos de reglamentos incluirán el impacto de la normativa en la infancia y en la adolescencia”.

En el proyecto de Presupuestos 2016 de la Generalitat Valenciana, publicado en la web de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, aparecen los siguientes Informes:

- Memoria de Beneficios Fiscales
- Informe de impacto de género.
- Informe de seguimiento de consecución de objetivos ejercicio 2014.

Detectándose la omisión del preceptivo Informe de impacto sobre la infancia y la adolescencia, el Síndic de Greuges inició el trámite de una queja de oficio.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informó de que iban a adoptarse las medidas necesarias para evitar, en el futuro, tales omisiones, por lo que se procedió al cierre de la queja.

Queja de oficio nº 27/2015 (expediente nº 1513495), sobre los requisitos para la obtención de subvenciones para la adjudicación de libros de texto.

Al tener conocimiento por los medios de comunicación de que el Ayuntamiento de Valencia estaba preparando disposiciones normativas para que las familias de la ciudad pudieran beneficiarse de las ayudas previstas en el programa autonómico denominado “Xarxa Llibres”, y cuya gestión se encomendaba a los ayuntamientos, se resolvió por el Síndic de Greuges la incoación de una queja de oficio, habida cuenta de que las informaciones publicadas hacían referencia a la posible inclusión de una cláusula que impediría el acceso a estas ayudas a aquellas familias que tuvieran deudas tributarias con cualquier administración, es decir, se pretendía exigir “estar al corriente en el cumplimiento de obligaciones tributarias estatales, autonómicas, con el Ayuntamiento de Valencia, o con la Seguridad Social, impuestas por la legislación vigente.”

En consecuencia, y dado que la denegación de dichas ayudas podía afectar principalmente y directamente a los menores y jóvenes escolares, estimamos que era necesario ponderar si dicha cláusula, de confirmarse, era oportuna y/o vulneradora de derechos al introducir excepciones o salvedades para matizar la generalidad de dicha ayuda.

La queja, incoada de oficio como ha quedado dicho, estaba en tramitación al cierre del ejercicio anterior, y en el presente año se dictó resolución por no estimar oportuno vincular una deuda tributaria con la negación de unas ayudas que se configuran con una relación directa con la educación de la infancia y la juventud.

En dicha resolución recomendamos al Ayuntamiento de Valencia que atendiera con especial diligencia aquellos casos en los que una deuda tributaria o ante la Seguridad Social pudiera ser indicadora de insuficiencia de recursos para efectuar la compra de libros, y no precisamente causa directa de la exclusión del programa “Xarxa Llibres”.

El Ayuntamiento de Valencia aceptó la resolución del Síndic de Greuges y procedimos a dar por finalizada nuestra investigación.

Queja de oficio nº 28/2015 (expediente nº 1513496), sobre la tutela de personas mayores.

En la tramitación de la queja de oficio seguida en esta institución, referida a la atención residencial de las personas con problemas de salud mental en la Comunitat Valenciana, se cursaron visitas a centros residenciales y se comprobó que, de los 428 usuarios atendidos en los centros visitados, 312 habían sido declarados judicialmente incapaces y, de éstos, 298 con incapacitación total y 14 con incapacitación parcial.

Del conjunto de estos datos, los cargos tutelares de las personas declaradas incapaces judicialmente son ejercidos en 196 casos por sus familiares, y, en 116 por la Generalitat. De igual forma, a través de las visitas cursada a centros especializados de enfermos mentales (CEEM), los profesionales con los que se mantuvo entrevista destacaron la fluidez de relación entre los profesionales de los centros y los profesionales de las unidades administrativas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas encargados del seguimiento de cargos tutelares asumidos por la Generalitat, si bien los medios con los que contaban estos últimos para el ejercicio de sus funciones eran muy limitados.

El Síndic de Greuges emitió **Resolución en fecha 23/01/2017**, encontrándonos a la espera de recibir la correspondiente contestación.

Queja de oficio nº 29/2015 (expediente nº 1513549), sobre la atención integral a residentes en zona del cementerio de Alicante.

Incorporamos esta queja dado su carácter integral y su especial incidencia en la infancia.

El Ayuntamiento de Alicante emitió informe en el que da traslado de los datos de población y problemática más destacable. El informe describe una situación de máxima precariedad urbanística, social, educativa, inserción laboral, etc. en este núcleo de población. Residen 179 menores de 18 años de los que 123 están en edad de escolarización obligatoria. Indican la intención de diseñar un Plan Integral de actuación

El Síndic de Greuges solicitó ampliación del informe a fin de conocer:

- Calendario previsto por el Excmo. Ayuntamiento de Alicante, para dar inicio a las actuaciones que se consideran urgentes acometer para la elaboración del Plan Integral sobre la conocida como Zona del cementerio.
- Coordinación que se ha mantenido hasta la fecha y previsiones a corto plazo, con las Consellerías con responsabilidad en materia de urbanismo, vivienda, sanidad, educación, bienestar social y cualquier otra cuya actuación se considere necesaria para la elaboración y ejecución del Plan Integral.
- Actuaciones inmediatas que, siendo competencia del Excmo. Ayuntamiento, permitan conocer y atender las necesidades de la población más vulnerable residente en la zona (personas mayores, menor con posible problemática de parálisis cerebral, menores absentistas...).

Se ha recibido informe del Ayuntamiento de Alicante en el que indican que han iniciado el proceso de contratación de un servicio (1 de septiembre a 31 de diciembre de 2016) con el objeto de comprobar la situación de personas y familias así como realizar actividades de atención directa.

La queja se mantiene abierta a la espera de recibir información del trabajo realizado y actuaciones previstas a realizar en 2017.

Queja de oficio nº 30/2015 (expediente nº 1513591), sobre la existencia de barreras arquitectónicas en el municipio de Meliana.

Tal y como se indicó en el Informe anual de 2015, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la denuncia pública que una persona con discapacidad había realizado frente a las numerosas barreras arquitectónicas a las que debía hacer frente en su vida diaria en el municipio de Meliana. En este sentido, el citado ciudadano, con la finalidad de dar visibilidad al problema que padece, había identificado hasta un total de 500 barreras arquitectónicas en la localidad, solicitando la adopción de las medidas que resultasen precisas para lograr su eliminación.

Incoado y tramitado el expediente de queja, de la lectura del informe remitido por la Administración era posible deducir el importante esfuerzo realizado para conseguir la progresiva eliminación de las barreras arquitectónicas presentes en la conformación urbana del municipio y la previsión de actuaciones futuras para continuar contribuyendo

a la completa supresión de las barreras que aún perviven, coadyuvando con ello a la efectividad de los derechos de las personas que padecen una situación de discapacidad y, con ello, a la efectividad del derecho de las mismas a su plena integración y disfrute de sus derechos. Por ello, acordamos el cierre de la queja.

Queja de oficio nº 31/2015 (expediente nº 1513600), sobre las ayudas tendentes a evitar la pobreza energética.

Esta institución decidió abrir una queja de oficio con el fin de conocer de primera mano la ejecución y pago de dichas ayudas a las familias necesitadas, solicitando informe a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana, a las tres Diputaciones Provinciales y a la Federación Valenciana de Municipios y Provincias.

Con fecha 8 de junio de 2016 emitimos la siguiente recomendación que fue aceptada por todas las entidades públicas implicadas:

“(…) estimamos oportuno **RECOMENDAR** a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, a las Diputaciones Provinciales de Castellón, Valencia y Alicante, y a la Federación Valenciana de Municipios y Provincias que, en el ámbito de sus respectivas competencias, y de forma coordinada, incrementen sus esfuerzos presupuestarios y de gestión para que las ayudas económicas lleguen lo antes posible a todas las familias necesitadas, habilitando, si fuera necesario, nuevos plazos de solicitud y ampliaciones de las dotaciones presupuestarias inicialmente previstas”.

Queja de oficio nº 32/2015 (expediente nº 1513601), sobre los centros de protección específicos para menores con problemas de conducta.

La Ley Orgánica 8/2015, de 22 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y a la adolescencia (B.O.E. 23 de julio de 2015) introduce modificaciones a la Ley Orgánica 1/1996 de Protección Jurídica del Menor, incorporando un Capítulo IV en el Título II referido a los Centros de protección específicos de menores con problemas de conducta.

Las disposiciones previstas en la citada ley afectan tanto a los ingresos como a las actuaciones e intervenciones que se desarrollan en estos centros, toda vez que en los mismos está prevista la utilización de medidas de seguridad y restricción de libertades o derechos fundamentales.

A fecha de cierre de la presente Memoria, y tras haber cursado visita a todos los centros de la Comunitat, el expediente se encuentra finalizando su tramitación.

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

A lo largo de su tramitación y a la vista de los cuestionarios remitidos por los Ayuntamientos consultados, esta queja se transformó en un Informe titulado ***“El papel de los servicios sociales generales en la lucha contra la pobreza y la exclusión social***

en los municipios valencianos durante la crisis”, del que se ha dado cuenta en la parte relativa a la “Situación general de los derechos”.

B) QUEJAS INCOADAS A INSTANCIA DE LOS CIUDADANOS

En este apartado damos cuenta de aquellas quejas de especial significación por afectar a mayor número de ciudadanos por su reiteración, novedad o excepcionalidad de la cuestión planteada o denunciada. Las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales, no se transcriben literalmente, habida cuenta que su contenido ha ido publicándose a lo largo del 2016 en nuestra página web. No obstante, dichas resoluciones se pueden consultar directamente pulsando dos veces sobre el número de queja.

I. SANIDAD

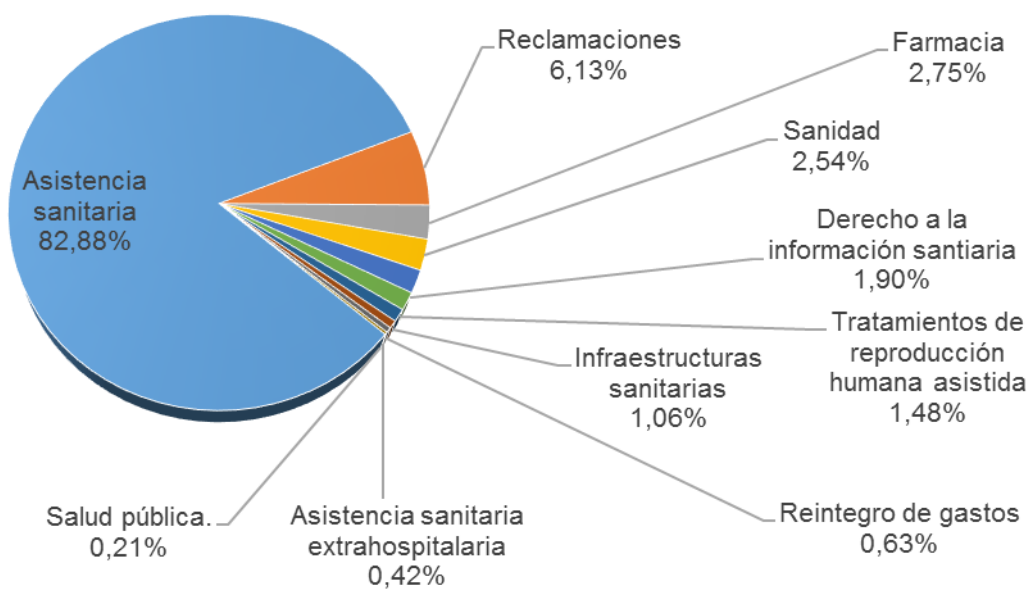
1. Introducción

En el año 2016 el número de quejas recibidas en materia sanitaria ha sido 473, frente a las 112 presentadas en 2015 y 1.150 en 2014.

A continuación, damos cuenta de las quejas del año 2016 relativas a Sanidad que consideramos de especial relevancia.

2. Sanidad en cifras

Área de Sanidad	Quejas
Asistencia sanitaria	392
Reclamaciones	29
Farmacia	13
Sanidad	12
Derecho a la información sanitaria	9
Tratamientos de reproducción humana asistida	7
Infraestructuras sanitarias	5
Reintegro de gastos	3
Asistencia sanitaria extrahospitalaria	2
Salud pública	1
Total área de Sanidad	473



3. Asistencia sanitaria

Queja nº 1601832

Objeto: su autor tenía pendiente cita por el Servicio de Anestesiología y Reanimación (Unidad del Dolor) del Hospital General de Alicante desde el 17/12/2015 (a pesar de constar como “cita preferente”). Con fecha 15/2/2016 solicitaba la mediación del Síndic de Greuges para “(...) una solución porque mi día a día es bastante penoso por el dolor de espalda y pierna ya que me impiden andar más de 100 metros seguidos”.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, informaba que existía una demora importante superior al año para las primeras visitas ordinarias y de siete meses para las preferentes, y variable según la técnica para quirófano (entre 12 y 18 meses). No obstante señalaban que el problema de demoras estaba en vías de resolución por parte de la Dirección del Hospital. A este respecto, con fecha de 6 de julio de 2016 se había enviado cita al domicilio del paciente para ser visto por la Unidad del Dolor el día 8 de noviembre a las 8:30 horas.

Resolución: que por la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública se adoptasen, a la mayor brevedad, cuantas medidas organizativas fueran necesarias para la reducción de las lista de espera sanitarias y, en particular, de la lista de espera del Servicio de anestesiología y reanimación (Unidad del Dolor) Hospital General de Alicante a fin de garantizar el respeto a la dignidad humana que los pacientes tienen reconocido constitucionalmente e, igualmente, en atención a aquellos otros derechos fundamentales recogidos en el Título I de la Constitución Española.

En el momento de redactar el presente Informe anual estamos a la espera de respuesta de la administración sanitaria valenciana.

Queja nº 1604120

Objeto: la autora de la queja denunciaba el trato recibido por una matrona durante su parto el día 29 de diciembre de 2015 del Hospital Universitario y Politécnico la Fe

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó que había dado respuesta expresa a las quejas presentadas por la interesada con relación a su atención obstétrica ante el Servicio de Atención e Información al Paciente (SAIP) del referido centro hospitalario, informándole de las acciones realizadas con relación a la matrona que la atendió, así como de los procesos llevados a cabo en la atención suya y de su hijo y que constan en la historia clínica.

Resolución: sugerimos a la Consellería de Sanidad Universal y Salud Pública que, en casos como el analizado, extremase al máximo la aplicación de los deberes recogidos en el artículo 52.1 de la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana. La administración sanitaria valenciana acepto nuestra recomendación.

4. Demora en resolución de expedientes de responsabilidad patrimonial sanitaria

Queja nº 1601836

Objeto: la autora de la queja manifestaba que en fecha 16/04/2013, presentó reclamación patrimonial ante la Administración sanitaria por anormal funcionamiento del Hospital de Sagunto. No obstante, en el momento de dirigirse a esta institución, el expediente de responsabilidad patrimonial no había sido resuelto de forma expresa.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó que sobre la situación del expediente de responsabilidad patrimonial se habían solicitado diferentes informes y estaba expediente está pendiente de propuesta de resolución.

Resolución: recordamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, el deber de dictar resolución expresa dentro de los plazos establecidos por la normativa vigente. En este sentido, le recomendamos que, a la mayor brevedad posible, resolviese el expediente de responsabilidad patrimonial iniciado por la autora de la queja.

La Administración sanitaria valenciana aceptó nuestra recomendación.

5. Actuación de la Administración sanitaria tras presentación de denuncias

Queja nº 1512883

Objeto: el autor de la queja nos manifestaba que había formulado una denuncia ante el Hospital Marina Salud de Denia por la actuación de un facultativo “(...) por su mala praxis, su pasividad ante una urgencia evidente, su poca profesionalidad que ha causado la muerte de mi padre”. En el momento de dirigirse a esta institución, no había obtenido respuesta expresa a la reclamación.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través del Servicio de Atención y Comunicación con el Paciente, nos dio traslado de la respuesta del Comisionado de Sanidad del Departamento de Salud de Denia en la que, entre otras cuestiones, indicaban al interesado que “(...) Hemos trasladado su escrito a la Gerencia de Marina Salud para que tome las medidas oportunas respecto a los hechos referidos. Así mismo, hemos solicitado informes a los profesionales implicados a través de sus superiores”.

Resolución: recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en situaciones como la analizada, se notificase a los/as autores/as de las denuncias la iniciación o no de los procedimientos disciplinarios. En este sentido, le recomendamos que, en el presente caso, informase al autor de la queja de las medidas que se habían adoptado tras su denuncia.

La Conselleria aceptó nuestras recomendaciones.

6. Infraestructuras sanitarias: consultas de ginecología accesibles para mujeres con diversidad funcional y discapacidad motora

Queja nº 1609287

Objeto: la autora de la queja se refería a las infraestructuras del Departamento de Ginecología del Hospital del Vinalopó Salud respecto a los problemas de accesibles para mujeres con discapacidad motora y diversidad funcional. Solicitaba la mediación del Síndic de Greuges.

Respuesta de la Administración: nos comunicó que se había iniciado el proceso de adaptación y mejora de la consulta, y se proponía a la autora de la queja participar en un grupo de trabajo con las Direcciones Médicas, de Enfermería y Logística. Constaba que ya se habían reunido y estaban trabajando para que se realizasen las mejoras solicitadas.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiera contar en el Departamento de Ginecología del Hospital del Vinalopó Salud con unas consultas accesibles para las mujeres con diversidad funcional y discapacidad motora.

En el momento de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de la respuesta de la Administración sanitaria valenciana.

7. Derecho a la información sanitaria

Queja nº 1513513

Objeto: la autora de la queja solicitaba la mediación del Síndic de Greuges para obtener informes de los facultativos que atendieron a su hijo y a ella en el Hospital Lluís Alcanyís de Xátiva, así como, a la vista de los mismos, se valorase la posible comisión de infracción.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó que se le había entregado copia compulsada de la historia clínica completa de la autora de la queja, de su hijo, así como informes clínicos de los jefes de los servicios de Ginecología-Obstetricia y de Pediatría. A pesar de lo informado, la promotora de la queja consideraba que las historias clínicas no estaban completas.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que habilitase los mecanismos necesarios para dar cumplimiento al deber legal de entrega de un ejemplar de toda la documentación obrante en la Historia Clínica del hijo de la autora de la queja y de ella misma, todo ello sin perjuicio de la obligación de conservación del mismo en el centro sanitario correspondiente.

La administración sanitaria aceptó nuestra sugerencia.

8. Tratamientos de Reproducción Humana Asistida (TRHA)

Queja nº 1601943

Objeto: se refiere a la priorización de la atención a la esterilidad primaria frente a la secundaria y la existencia de listas de espera en las TRHA. El problema de esterilidad de la promotora de la queja venía ocasionado por un problema oncológico por lo que consideraba que tenía derecho a la in vitro aun teniendo una hija anterior sana.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, de conformidad con el apartado 5.3.8.2.a).2º, del Anexo III del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización, no procedía el TRHA, por ser muy claros los criterios generales establecidos para tener acceso a tratamientos de reproducción humana asistida en el Sistema Nacional de Salud.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el ámbito de la reproducción asistida, encamine sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente. Asimismo, y para el caso objeto de la presente queja, le sugeríamos que, si la autora de la queja cumplía con los requisitos, fuese incluida en la lista de espera para TRHA (todo ello sin perjuicio de los criterios de priorización establecidos).

La Administración sanitaria valenciana se reiteró en lo manifestado en su primer informe.

Queja nº 1603616

Objeto: su autora planteaba el problema de límite de edad para poder ser sometida a tercer ciclo de tratamiento de Fecundación in Vitro (FIV). La interesada señalaba que el tratamiento de los 3 ciclos los comenzó antes de los 40 años. Le aconsejaron el tratamiento por ovodonación.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública se remitía a lo dispuesto en la la Orden SSI/2065/2014, de 31 de octubre, por la que se modifican los anexos I, II y III del Real Decreto 1030/2006, de 15 de septiembre, por el que se establece la cartera de servicios comunes del Sistema Nacional de Salud y el procedimiento para su actualización.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el ámbito de la reproducción asistida, encaminase sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente.

9. Financiación y acceso a fármacos (Xarelto)

Queja nº 1513524

Objeto: el autor de la queja manifestaba que precisaba tomar Xarelto por problemas de coagulación, pero que la sanidad pública sólo lo financiaba para afecciones como arritmias cardíacas. La alternativa era acudir regularmente al centro de salud para un programa de Sintrom, con el consiguiente perjuicio laboral y profesional.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública señalaba que la autorización y registro de los medicamentos es competencia de la Agencia Española del Medicamento y Productos Sanitarios. Asimismo, nos informaba de las indicaciones autorizadas para el medicamento Xarelto y cuáles eran las que se financiaban.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que valorase impulsar en el seno del Consejo Interterritorial del Sistema Nacional de Salud el estudio de la financiación del medicamento Xarelto para la indicación del tratamiento a que se hacía referencia en la presente queja.

La Administración sanitaria aceptó nuestra sugerencia.

10. Menores con alergias alimentarias. Financiación de complemento alimenticio.

Queja nº 1513031

Objeto: el hijo de la autora de la queja de 2 años de edad con alergia alimentaria y no tolerancia a otras leches vegetales, debido a su estado de desnutrición le recetaron la alimentación exclusiva durante un tiempo con NEOCATE. No obstante, le fue denegado el visado por superar los 24 meses. En este sentido, solicitaba la mediación del Síndic de Greuges para que los/as niños/as con más de 2 años de edad:

(...) tenga derecho a estar bien nutrido y con su alimentación necesaria. En otras comunidades de España, por ejemplo en Galicia, sí que se recetan leches especiales a niños con problemas alérgicos más allá de los 24 meses, siempre que los especialistas y pediatras lo consideren oportuno para la salud del niño.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través del Servicio de Inspección de Servicios Sanitarios, nos comunicó que la regulación de la indicación de este producto está establecida en el RD 1030/2006 de 15 de septiembre, de Cartera de Servicios. Anexo VII, apartado C.3 "alergia o intolerancia diagnosticada a las proteínas de leche de vaca en lactantes, hasta dos años si existe compromiso nutricional". Por otra parte, así se recoge en los Anexos II y III de la instrucción 8/2015 de la Secretaria Autonómica de Sanitat de 10 de abril de 2015, sobre procedimiento de prescripción, visado de inspección sanitaria y dispensación de dietéticos cuya copia se adjunta. Al margen de lo anterior, señalaban que "en la queja no se justifica clínicamente cuales son los problemas nutricionales que presenta, ni la mejoría que describe que se objetiva. No obstante, estos aspectos, en su caso, serian a valorar por la Inspección de Servicios Sanitarios excepcionalmente si existe compromiso nutricional comprobado y han fracasado las medidas dietéticas dadas a la familia".

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en los casos de menores diagnosticados de Alergia a las Proteínas de Leche de Vaca (APLV) que hubieran cumplido los dos años de edad, en los que exista una indicación de su pediatría y este confirmada la mejoría, valore continuar con la financiación del tratamiento del complemento alimenticio prescrito.

En el momento de elaboración de este Informe anual, nos encontramos a la espera de la respuesta de la Administración sanitaria a nuestra sugerencia.

11. Atención complementaria a personas con necesidades especiales durante ingresos hospitalarios.

Queja nº 1610493

Objeto: la autora de la queja solicitaba la mediación del Síndic de Greuges para que en los periodos de hospitalización se dotase de atención complementaria a personas con necesidades especiales (como era el caso de su hijo).

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad, nos indicó que “por lo excepcional del caso no se tiene personal específico para dar cobertura a las necesidades de acompañamiento permanente”, añadiendo que “no obstante, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, conjuntamente con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, está incorporando la coordinación entre las instituciones con el objetivo de mejorar la atención a todas las necesidades que se plantean en las personas que padecen un estado crónico de enfermedad”.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremase al máximo la diligencia en el ámbito de la prestación sanitaria, en pro de garantizar la asistencia sanitaria específica que sea necesaria a las personas con necesidades especiales mediante la adopción de las medidas organizativas oportunas.

En el momento de elaboración de este Informe anual, nos encontramos a la espera de la respuesta de la Administración sanitaria a nuestra sugerencia.

12. Atención a menores en Unidades de Hospitalización Domiciliaria (UHD)

Queja nº 1602478

Objeto: el autor de la queja, padre de un niño con síndrome de intestino corto, que pertenece al Área de Salud de La Marina Baixa, manifestaba que su hijo:

(...) necesita de una alimentación parenteral nocturna el cual se han realizar cuidados de enfermería tanto de día como de noche y en estos momentos la realizamos nosotros sin conocimientos de enfermería. Existe una UHD para mayores pero necesitamos una UHD pediátrica o en su caso, ya que nuestra hospitalización pertenece al Hospital General de Alicante que si dispone de una UHDP fuese posible la ampliación del radio de 20 km. para poder realizar su servicio.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó, entre otras cuestiones, que:

se puede concluir que no hay desatención y que la Conselleria está poniendo los recursos disponibles actualmente para que (...) pueda permanecer en su entorno de vida con atención sanitaria”, añadiendo que “la Conselleria está en estos momentos en proceso de ampliación de la UHD Línea Pediátrica del Hospital General Universitario de Alicante, lo que permitirá con seguridad incrementar el contacto de esta última con la familia y con todos los recursos implicados, pero no la cobertura directa nocturna.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios dignos y adecuados en el Departamento de Salud de Marina Baixa, que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias, especialmente en el caso de los menores.

La Administración sanitaria aceptó la sugerencia del Síndic de Greuges.

13. Acompañamiento de menores de edad en servicios de urgencias

Queja nº 1611246

Objeto: el autor de la queja nos exponía los hechos acaecidos cuando llevaron a su hija de 2 años de edad al servicio de urgencias del Centro Sanitario Integrado de Novelda, donde solo permitieron la entrada a un acompañante. Consideraba que “tengo derecho a atender a mi hija y mi hija tiene derecho a que sus dos padres velen por ella”.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó que existen en el departamento unas normas de régimen interno con relación a la entrada de acompañantes en Urgencias añadiendo que “las salas tienen un espacio físico limitado e igualmente se pretende preservar el orden y buen ambiente de serenidad para desempeñar el trabajo y la mejor asistencia”. No obstante, en el caso concreto, “el celador ante la insistencia del padre le dejó pasar, incumpliendo la norma, pues lo considero como una excepción.”

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremase al máximo el derecho de los padres/madres (o quienes les sustituyan legalmente) de acompañar a sus hijos/as menores de edad en el momento de las urgencias hospitalarias; todo ello en condiciones de igualdad y sin perjuicio de los criterios clínicos asistenciales.

En el momento de elaboración de este Informe anual, nos encontramos a la espera de la respuesta de la Administración sanitaria a nuestra sugerencia.

14. Tarjeta sanitaria para personas transexuales

Queja nº 1601952

Objeto: el autor de la queja planteaba los problemas que las personas transexuales tienen en relación a la tarjeta sanitaria SIP. A este respecto, solicitaban del Síndic de Greuges que “(...) dado que la tarjeta SIP no tiene otras repercusiones que los fines médicosanitarios, me parece una petición razonable solicitar que, una vez el psicólogo

responsable del proceso de reasignación de sexo lo considere oportuno, la Conselleria de Sanitat emita una nueva tarjeta al transexual que lo demande, con el nombre acorde a su identidad y, así, mejorar su proceso de salud integral y facilitar su integración social”.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó que se estaba tramitando la Ley Integral del reconocimiento del derecho a la identidad y expresión de género en la Comunitat Valenciana, donde se establecerá una regulación administrativa sobre las personas transexuales. En este sentido, nos indicaban que, en el marco de la Ley Integral del reconocimiento del derecho a la identidad y expresión de género en la Comunitat Valenciana, se enmarcaría la petición formulada por el interesado y que podrá hacerse efectiva en Tarjeta Sanitaria una vez entre en vigor dicha Ley y se contemple en el desarrollo de la misma.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que adoptase las medidas administrativas que fuesen necesarias al objeto de evitar situaciones de sufrimiento por exposición pública o de discriminación por motivos de identidad de género.

La Administración sanitaria aceptó nuestra recomendación, por lo que procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

15. Ingreso en CEEM. Coordinación entre Administraciones públicas.

Queja nº 1603875

Objeto: la autora de la queja nos exponía la situación en que se encontraba su hermano diagnosticado de esquizofrenia con grado II de dependencia reconocida. Su hermano se encontraba ingresado en el Hospital de Sant Joan d'Alacant en la planta de psiquiatría, estando pendiente de una orden judicial de internamiento (ya habían realizado contactos con responsables de la Centro Dr. Esquerdo). El hermano de la interesada, tras ser dado de alta hospitalaria, estuvo 9 días (los 5 últimos ya con un auto judicial de internamiento) sin la continuidad del tratamiento y sin la supervisión y control de terceras personas.

Respuesta de la Administración: solicitamos informe de las administraciones afectadas: Excma. Diputación Provincial de Alicante, Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. De la lectura de los mismos, se desprendería que el hermano de la autora de la queja ingresó en el Centro Dr. Esquerdo.

Resolución: recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y, en el presente caso, a la Excma. Diputación Provincial de Alicante que, en sus relaciones, extremasen al máximo la aplicación de los principios de colaboración y coordinación entre Administraciones públicas. A este respecto, tal y como les indicábamos en la recomendación tercera del Informe Especial del Síndic de Greuges “Atención residencial a personas con problemas de salud mental en la Comunidad Valenciana” (marzo de 2016), le recomendábamos

que elaborasen protocolos que asegurasen la coordinación socio sanitaria en los procesos de toma de decisiones en materia de salud mental.

Las tres administraciones implicadas aceptaron las recomendaciones del Síndic de Greuges.

16. Abastecimiento de vacunas en centro de salud

Queja nº 1510666

Objeto: el autor de la queja denunciaba la falta de vacunas contra la difteria programada entre 5-6 años de edad en el Centro de Salud de El Toscar en Elche.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó que desde la Dirección de Salud Pública del departamento de Elche les había indicado “que la próxima semana se espera la resolución de los concursos de adjudicación de suministros de vacunas para todos los centros sanitarios de la Comunidad Valenciana. Ante esta situación, se ha procedido a la compra directa de vacunas a los laboratorios para resolver este breve in pass”, añadiendo que “(...) desde el Servicio de Vigilancia Epidemiológica se mantiene un seguimiento continuado de la situación y se irán actualizando las recomendaciones tanto a corto plazo, como a medio y largo plazo, así como el calendario de vacunación en base a la revisión de la evidencia científica disponible y de la situación epidemiológica en España. Estas recomendaciones suponen una adaptación temporal del calendario de vacunación infantil en respuesta a la situación de desabastecimiento y en el momento que se restablezca el suministro se adoptaran las medidas oportunas con la población infantil que no hayan recibido la dosis de recuerdo de dTpa correspondiente a los 5-6 años”.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que extremase al máximo la aplicación de todas las medidas preventivas de reconocida eficacia, al objeto de garantizar el derecho a la promoción de la salud y a la prevención de enfermedades y situación de riesgo en los menores.

La Administración sanitaria aceptó nuestra recomendación.

II. SERVICIOS SOCIALES Y ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

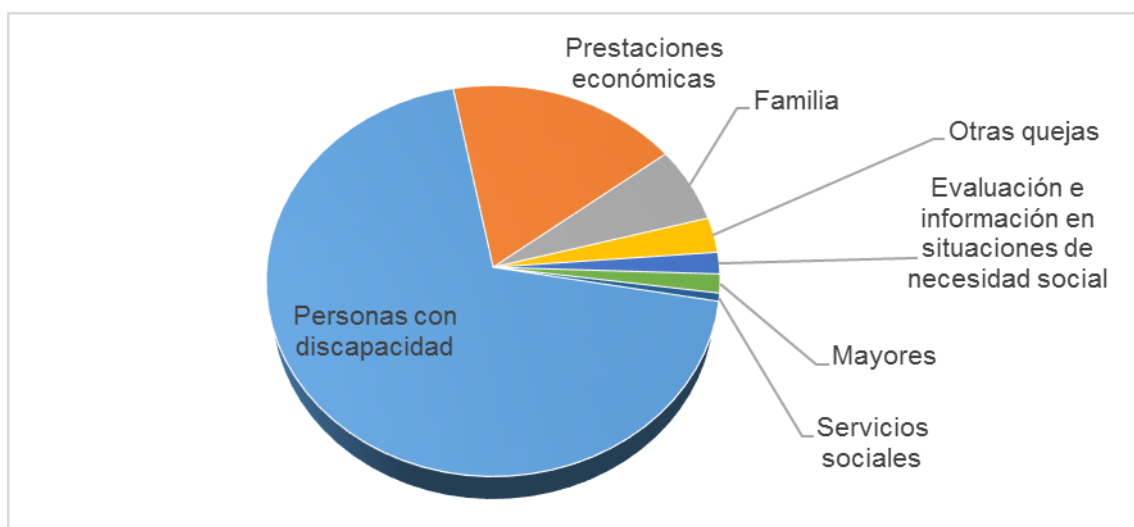
a) SERVICIOS SOCIALES

1. Introducción

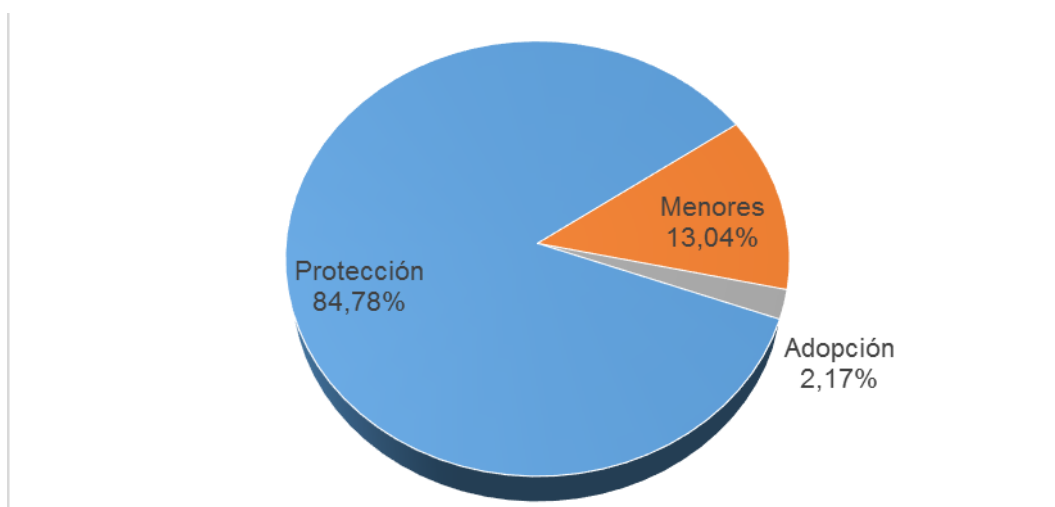
En materia de Servicios Sociales la ciudadanía planteó ante esta Institución en 2016 un total de 448 quejas (más 46 de menores), frente a las 3.190 quejas (más 129 de menores) presentadas en 2015; 4.145 en 2014, y 4.188 en 2013.

2. Servicios Sociales en cifras

Área de Servicios Sociales	Quejas
Personas con discapacidad	310
Prestaciones económicas	79
Familia	28
Otras quejas	13
Evaluación e información en situaciones de necesidad social	8
Mayores	7
Servicios sociales	3
Total área de Servicios Sociales	448



Área de Menores	Quejas
Protección	39
Menores	6
Adopción	1
Total área de Menores	46



3.- Situación de los Servicios Sociales Generales.

Queja nº 1609272

Objeto: presentada por el Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social de Alicante. Entiende la promotora de la queja que, pese a que la entrada en vigor del Decreto Ley 4/2015, de 4 de septiembre, del Consell, por el que se establecen medidas urgentes derivadas de la aplicación de las disposiciones adicional decimoquinta y transitorias primera y segunda de la Ley 27/2013, de 27 de diciembre, de Racionalización y Sostenibilidad de la Administración Local, relativas a la educación, salud y servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, hace posible que los municipios sigan prestando las competencias relativas a estas materias, se mantienen la incertidumbre hasta que sean aprobadas las normas reguladoras del sistema de financiación de las Comunidades Autónomas y de las haciendas locales.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informa de que se ha iniciado un proceso participativo con los principales agentes sociales implicados, para la elaboración de un borrador de texto legislativo en el que se regularán el reparto de competencias entre entidades locales y Generalitat, en materia de servicios sociales. La previsión que indica la Conselleria, para la conclusión del citado proceso participativo e inicio del procedimiento reglamentario para su tramitación como proyecto normativo, era finales de 2016.

Resolución: en fecha 11/11/2016, se recibe escrito en esta Institución, en la que se da traslado de la decisión de la Junta de Gobierno del Colegio Oficial de Diplomados en Trabajo Social, adoptada en reunión de 30 de agosto de 2016, en el sentido de no continuar con la tramitación de la queja por no poder aportar nuevos elementos que aconsejen continuar con la investigación. Procediéndose al cierre del expediente con el compromiso de continuar informando a la promotora de la queja, de los avances que se produzcan en la materia.

4.- Renta Garantizada de Ciudadanía.

El Síndic de Greuges se pronunció sobre la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía en su **queja de oficio nº 1408311**.

Las dificultades en la gestión de este programa se han mantenido en el tiempo, lo que provocó que desde el Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic de Greuges, se constituyera una Comisión de trabajo cuya actividad concluyó con la emisión de un **documento** que fue remitido a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, al objeto de que fuera tenido en cuenta en las reformas legislativas anunciadas sobre la materia.

De las quejas tramitadas a instancia de parte, sobre esta materia, destacamos las siguientes:

Queja nº 1513595

Objeto: la promotora de la queja manifiesta que está desempleada con tres hijas a su cargo, dos de ellas menores de edad y que durante 33 meses ha estado percibiendo la Renta Activa de Inserción en calidad de víctima de violencia de género. En agosto de 2015 solicitó la Renta Garantizada de Ciudadanía, sin que se haya resuelto su expediente más de tres meses después.

Respuesta de la Administración: transcurridos más de dos meses desde que el Síndic solicitó el informe preceptivo a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, ésta nos indica que el 11 de agosto de 2015 tuvo entrada el expediente de renovación de la interesada, encontrándose en fase “pendiente de documentación”, concretamente en espera del Plan Familiar de Inserción cuya elaboración a los Servicios Sociales del Ayuntamiento correspondiente se solicitó el 27 de agosto de 2015.

Dada la respuesta, nos dirigimos al Ayuntamiento de Alicante para recabar la información sobre la elaboración del PFI manifestando éste que el Plan de la interesada no había sido elaborado. En el citado informe indicaba que el retraso en la elaboración de PFI se le había comunicado a la Dirección Territorial de la Conselleria en Alicante notificándole que un total de 373 solicitudes no podrían ser atendidas en un plazo inferior a 8 meses.

Resolución: se recordó la obligación de resolver en el plazo de tres meses y por ello recomienda la urgente resolución de la prestación así como que en dicha resolución reconozca la prestación durante el plazo por el que haya quedado acreditada la situación de necesidad y con efectos económicos desde el primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud.

E igualmente se sugirió a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la revisión de los procedimientos establecidos legalmente para la gestión de la RGC así como que ejerciera su responsabilidad de impulsar y tramitar con la mayor celeridad los expedientes con la finalidad, entre otras, de que se produjera una mayor coordinación entre la administración autonómica y las entidades locales con el objeto de evitar mayores demoras en la elaboración de trámites que corresponden a una o a otra.

El Síndic también emitió resolución dirigida al Ayuntamiento de Alicante en términos similares relativos a que se procediera a elaborar de manera urgente el Plan Familiar de Inserción de la persona promotora de la queja así como que revisara los procedimientos establecidos en su ámbito para la gestión de la RGC y se produjera una mejor coordinación con la Conselleria competente en la materia.

Ambas administraciones aceptaron la recomendación del Síndic.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas explicitando respecto a dar celeridad a la tramitación en los expedientes que se había aprobado el Decreto-Ley 5/2016, 22 de julio, de agilización de la tramitación de la Renta Garantizada de Ciudadanía, por el que se modifican los artículos 6 y 24 de la Ley 9/2007, de 12 de marzo.

El Ayuntamiento de Alicante informando en relación al PFI de la interesada que éste ya se había realizado y respecto a paliar las demoras en la elaboración de los citados

Planes, que estaba pendiente de nuevas contrataciones de trabajadores sociales y auxiliares administrativos, en el ámbito de la subvención concedida a ese Ayuntamiento por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Queja nº 1602459

Objeto: la persona promotora de la queja manifestó que en mayo de 2015 presentó a través de los servicios sociales municipales de Elche solicitud de renovación de la Renta Garantizada de Ciudadanía. En la misma fecha el Síndic solicitó informe tanto al Ayuntamiento de Elche como a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Elche respondió, a los 15 días, que el 8 de mayo de 2015 había remitido la documentación completa del expediente a la Conselleria competente en la materia. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas remitió informe, transcurridos dos meses desde la solicitud, indicando que se había emitido resolución estimatoria el 19/04/2016, de la renovación de RGC, un año más tarde de la remisión por parte del Ayuntamiento de Elche del Plan Familiar de Inserción.

Resolución: se cierra la queja porque se resolvió la solicitud y la promotora de la queja, mediante diligencia telefónica, confirmó dicha resolución favorable e incluso explicitó que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas había procedido al pago íntegro de la prestación.

Queja nº 1600514

Objeto: la promotora de la queja manifestó que el 18/03/2015 presentó solicitud de la Renta Garantizada de Ciudadanía y no había recibido respuesta alguna de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Respuesta de la Administración: el informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas requerido por el Síndic refería que la solicitud de la persona interesada se encontraba en fase de propuesta previa a la emisión de resolución y qué, según la legislación vigente, se resolvería siguiendo el riguroso orden de entrada.

Resolución: el Síndic recordó la obligación de resolver en el plazo de tres meses y por ello recomendó la urgente resolución de la prestación así como que dicha resolución reconociera la prestación durante el plazo por el que quedaba acreditada la situación de necesidad y con efectos económicos desde el primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud.

La Conselleria aceptó la recomendación del Síndic indicando la fecha en la que había resuelto la solicitud de RGC de la persona promotora de la queja y hacía referencia a las dificultades en el cumplimiento de la Ley 9/2007, de 12 de marzo, de la Generalitat, de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana y en el Decreto 93/2008, de 4 de julio, del Consell, por el que se desarrolla la Ley de Renta Garantizada de Ciudadanía de la Comunidad Valenciana, indicando que se estaba tramitando un Decreto Ley para regular aquellas situaciones en las que, cuando por causas imputables a la administración por incumplimiento de sus obligaciones en la ejecución de los plazos establecidos en la resolución de los expedientes de Renta Garantizada de

Ciudadanía, podría obviarse la elaboración del Plan Familiar de Inserción para la concesión de la prestación.

Queja nº 1510611

Objeto: la promotora reclamaba, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la resolución del expediente de RGC transcurridos más de 7 meses desde la solicitud.

Respuesta de la Administración: el Síndic requirió un primer informe a la Conselleria, y está indicó de forma escueta que la solicitud de la interesada se encontraba en fase de valoración. Tras sucesivas peticiones de ampliación de informes para intentar concretar a qué era debido el retraso en el mismo, si había habido algún problema por falta de documentación, etc., la Conselleria insistía en la misma respuesta para finalmente explicitar que la Dirección Territorial de Valencia estaba resolviendo solicitudes presentadas con fecha de mayo 2014.

Resolución: el Síndic en su resolución, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, recordó la obligación de resolver en el plazo de tres meses y por ello recomendaba la urgente resolución de la prestación así como que en dicha resolución y atendiendo a la Sentencia 93/2015 de la Sala de lo Contencioso Administrativo del TSJ-CV, revisara este expediente y refiriera la prestación al plazo en el que había quedado acreditada la situación de necesidad y con efectos económicos desde el primer día del mes siguiente de la solicitud de esa ayuda.

En dicha resolución el Síndic realizaba dos sugerencias, la primera relativa al pago de la prestación en la línea de que se realizara un único pago con carácter retroactivo, en lugar de diferirlo en distintas mensualidades, al tratarse de una prestación percibida tras una demora imputable a la administración; y la segunda que se realizaran por parte de la Conselleria los procedimientos establecidos legalmente para la gestión de la RGC dotándose de los medios necesarios, tanto de personal como presupuestarios, a fin de que la resolución de los expedientes se ajustaran a los plazos establecidos en la legislación específica.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas remitió informe no explicitando si aceptaba o no la resolución del Síndic y sin fijar fecha de resolución del expediente de RGC de la promotora de la queja, transcurrido más de año y medio desde la presentación de la solicitud.

Queja nº 1610724

Objeto: la promotora reclamaba, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la resolución del expediente de RGC transcurridos más de 7 meses desde la solicitud.

Respuesta de la Administración: transcurridos más cuatro meses desde que el Síndic solicitó informe, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas refería que la Dirección Territorial de Valencia se encontraba resolviendo solicitudes presentadas en fecha enero de 2015 y éstas, según la legislación vigente, debían resolverse siguiendo el riguroso orden de entrada.

Resolución: el Síndic en su resolución, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, recordó la obligación de resolver en el plazo de tres meses y por ello

recomienda al urgente resolución de la prestación así como que en dicha resolución reconozca la prestación durante el plazo por el que haya quedado acreditada la situación de necesidad y con efectos económicos desde el primer día del mes siguiente a la fecha de la solicitud.

Transcurridos dos meses de la resolución emitida por el Síndic, la Conselleria de Igualdad emitió informe aceptando la resolución y comunicando que con fecha 3 de noviembre de 2016 se ha dictado resolución aprobatoria de RGC de la persona interesada.

Queja nº 1604114

Objeto: la promotora de la queja manifestaba que había presentado solicitud, con fecha 4 de junio de 2014 sin que, transcurridos casi dos años, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas hubiera resuelto su expediente. El Síndic solicitó informes al Ayuntamiento de Valencia y a la Conselleria competente en la materia.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Valencia, en su primer informe refirió que con fecha 14 de enero de 2016 se recibió petición para elaborar el Plan Familiar de Inserción de la interesada pero que éste no se había realizado dado que se hacían por orden de llegada y se estaban informando las peticiones recibidas en el mes de Julio de 2015.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, transcurridos dos meses desde la petición, en su primer informe refirió que la solicitud de la persona interesada se encontraba en fase pendiente de documentación, concretamente del Plan familiar de Inserción solicitado al Ayuntamiento de Valencia en fecha 28 de diciembre de 2015.

El Síndic, a la vista de estos informes, solicitó nuevamente a ambas administraciones ampliaciones de los mismos.

Se solicitó al Ayuntamiento de Valencia si se había propuesto por parte de esa administración medidas concretas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusiva para resolver el bloqueo en la elaboración de Planes Familiares de Inserción en el Ayuntamiento, toda vez que el referido documento técnico es preceptivo para la resolución de la prestación. Y en el caso de que se hubiera recibido respuesta por parte de la Conselleria, nos fuera remitida.

Se solicitó también informe a la Conselleria para conocer si había previsto alguna solución para los mencionados bloqueos, en relación a la elaboración de los PFI, en los ayuntamientos de la Comunidad Valenciana.

El Ayuntamiento de Valencia remitió informe indicando que se había elaborado el Plan Familiar de Inserción de la interesada, siendo remitido a la Conselleria el 4 de julio de 2016.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas remitió informe indicando que el expediente se encontraba en trámite de fiscalización previa, sin concretar fecha de resolución. La ciudadana remitió escrito comunicando que había sido resuelto su expediente e ingresado en pago único la prestación económica correspondiente a la RGC solicitada.

El Síndic no emitió resolución, procediendo a cerrar la queja por estar solucionado el motivo que la suscitaba.

5.- Derechos reconocidos a las personas con discapacidad.

5.1.- Valoración no presencial del grado de discapacidad.

Queja nº1505360

Objeto: la persona que promueve la queja manifiesta que, a pesar del agravamiento que ha sufrido en su salud física en los últimos años, el Centro de Valoración Base de Discapacidad de Alicante le sigue manteniendo un grado del 45%. Indica que ha requerido revisión de grado presencial y no ha sido atendida.

Respuesta de la Administración: la normativa vigente en materia de valoración de grado de discapacidad abre la posibilidad de que la Administración aprecie la concurrencia de circunstancias especiales que faculten al órgano técnico competente, a formular su dictamen en virtud de los informes médicos, psicológicos o, en su caso, sociales emitidos por profesionales autorizados.

Resolución del Síndic: se recomienda a la entonces Conselleria de Bienestar Social que desarrolle la normativa que establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en el ámbito de la Comunitat Valenciana, y concrete las circunstancias especiales por las que podría omitirse del procedimiento el acto preceptivo de citación para reconocimiento.

Respecto a este caso concreto, recomienda que se justifique y detalle qué circunstancias especiales se dan en el interesado para proceder a su valoración de discapacidad sin revisión presencial y haber efectuado la valoración atendiendo únicamente a las pruebas documentales.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no acepta las recomendaciones realizadas por considerar que corresponde a los equipos de valoración determinar que entiende por circunstancias especiales, así como detallar las circunstancias especiales que se dan en cada caso para proceder a la valoración de discapacidad sin revisión presencial.

5.2.- Aplicación del baremo para la determinación de la necesidad de ayuda de tercera persona.

Queja nº 1609276

Objeto: el promotor de la queja manifiesta que solicitó reconocimiento de discapacidad en el año 2015 y con fecha 05/10/2015 tiene reconocido un grado 82 de discapacidad y una movilidad de 7 puntos. Que al disponer de un grado del 75% de discapacidad necesita el concurso de tercera persona. En el proceso de reconocimiento del grado de discapacidad, para valorar la necesidad de concurso de tercera persona, se requiere de la aplicación del baremo de valoración de situación de dependencia. El interesado nos

informa que la demora en dicha valoración está provocando la no resolución del grado de discapacidad, lo que le comporta perjuicios en el acceso a otros derechos.

Respuesta de la Administración: se están formando nuevos equipos de valoración, para poder agilizar la emisión de los certificados de discapacidad, pendientes de valoración de necesidad de concurso de tercera persona.

Resolución: se recomienda a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que resuelva de manera urgente la solicitud de reconocimiento de grado de discapacidad de la persona interesada, al haber transcurrido el plazo legal para ello.

Estamos pendientes de respuesta por parte de la Administración.

5.3.- Retraso en adjudicación de contrato de gestión integral del CRIS del Alicante y dificultades de funcionamiento de AFEMA

Queja nº 1604466

Objeto: presentada por trabajadores y trabajadoras de AFEMA que prestan sus servicios en el Centro de Rehabilitación e Inserción Social (CRIS) de Alicante, alegando que en diciembre de 2015 finalizó el contrato de gestión integral del CRIS, que, a fecha de presentación de la queja, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no ha publicado nuevo concurso para adjudicar la gestión del CRIS de Alicante, que esta situación está provocando que lleven sin percibir sus salarios de forma regular, llegando, en algunas ocasiones, a demoras en la percepción salarial de cinco meses, y que esta situación se ha venido repitiendo de forma sistemática en los últimos siete años.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informa de las dificultades en la tramitación del nuevo contrato del servicio de gestión integral del CRIS y Centro de día, que a fecha de cierre de la presente memoria todavía no ha sido publicado. En noviembre de 2016, se estaban elaborando los Pliegos administrativos del contrato de gestión integral del CRIS y Centro de Día de Alicante para remitirlos a la abogacía de la Generalitat a fin de que emita el informe jurídico preceptivo. Igualmente informa de que los pagos correspondientes al periodo que el servicio se está prestando sin cobertura de contrato se liquida través de expedientes de enriquecimiento injusto, teniendo demoras de cinco meses en su pago (la mensualidad de enero de 2016 se priorizó el pago en mayo de 2016).

Resolución: el Síndic de Greuges ha mantenido reuniones tanto con los trabajadores y trabajadoras que promovieron la quejas como con el equipo directivo de AFEMA, a fin de hacer un seguimiento exhaustivo de la preocupante situación en la que se encuentran y el efecto que puede producir en la atención a las personas usuarias de los servicios afectados. Las últimas informaciones recibidas confirman la formalización de un ERTE por parte de la Entidad así como la existencia de un concurso de acreedores que debía resolverse en febrero de 2017.

5.4.- Vulneración de derechos de personas atendidas en el Centro Asiger Vistabella.

Queja nº 1607554

Objeto: la promotora de la queja manifiesta que el Centro ASIGER VISTABELLA sigue atendiendo a personas con problemas de salud mental, derivadas desde la Unidad de Tutelas de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, pese a haber sido sancionado, en varias ocasiones, al parecer por maltrato y vejaciones a los/as residentes. Que el motivo por el que Conselleria sigue derivando casos al citado centro es la falta de plazas en otros centros. La promotora de la queja informa igualmente que la empresa gestiona otros centros en la C.V. (Asiger san Vicente – al parecer cerrado- Asiger la Paloma, y el centro de Canet de Berenguer) cuyo funcionamiento les consta, es similar al de ASIGER VISTABELLA.

Respuesta de la Administración: el Centro ASIGER VISTABELLA, tiene autorización administrativa de cambio de actividad (pasó de atender a personas mayores dependientes a personas con enfermedad mental crónica) desde el año 2010. En junio de 2015, se inició un procedimiento sancionador contra la entidad por una presunta infracción al “Proporcionar a los usuarios y a las usuarias un trato degradante que afecta a su dignidad, así como vulnerar su derecho a la intimidad, cualquier otro derecho o imponer dificultades para su disfrute”. La resolución del procedimiento sancionador, concluyó con la imposición de una sanción económica (3.001 euros) por una infracción administrativa grave: “La omisión o inadecuada prestación del tratamiento técnico científico y asistencial que, conforme a la finalidad del centro, corresponda a las necesidades básicas de los usuarios”. A fecha del informe de la Conselleria, la entidad no había hecho efectivo el pago de la sanción impuesta.

Tras revisar el contenido de las actas de inspección de centros y servicios, requeridas a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se requiere nuevo informe en el que se indique:

- Medidas correctoras que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, indicó a la mercantil ASIGER VISTABELLA S.L. como de obligado cumplimiento para la resolución de los incumplimientos denunciados por el Servicio de Inspección en su acta de fecha 23 de abril de 2015.
- De esas medidas correctoras impuestas, indicar las que han sido cumplidas y las que no. En todo caso las medidas observadas por el Servicio de Inspección que justifican su afirmación “La situación sigue siendo la misma, aunque se observan algunas medidas correctoras”.
- Si la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas considera que el funcionamiento del Centro Vistabella Calicanto cumple la normativa vigente y, sobre todo, si su dinámica de funcionamiento asegura una atención adecuada a los/as usuarios/as y el respecto a los derechos que tienen reconocidos. Si la valoración fuera negativa actuaciones previstas para su corrección.
- Medidas que tiene previsto adoptar la Conselleria, para forzar la ejecución de la sanción impuesta a la entidad ASIGER VISTABELLA S.L.

La Conselleria informa, en resumen, que los responsables del centro, ante la gravedad de los incumplimientos encontrados en la inspección de 2015, respecto al trato a los residentes, han emprendido medidas correctoras que aún no se consideran suficientes, lo

que ha provocado nuevos requerimientos desde la administración. Como medida provisional, la inspección propuso a la Conselleria, la paralización de los ingresos y la revisión de los expedientes de las personas tuteladas ya ingresadas.

Resolución: ante esta respuesta, el Síndic de Greuges volvió a requerir información referida a:

- Número de personas que siguen siendo atendidas en el centro Asiger- Vistabella.
- De las personas residentes, cuantas están tuteladas por la Administración Pública.
- Número de traslados de personas tuteladas realizados a otros centros, en el segundo semestre de 2016.

A fecha de elaboración del Informe anual, no se ha recibido en el Síndic, el informe requerido.

5.5.- Accesibilidad y eliminación de barreras arquitectónicas.

Queja nº 1605841

Objeto: la persona que promueve la queja manifiesta que reiteradamente han instado al Ayuntamiento de Elche a que resuelvan el problema de falta de accesibilidad para las personas con discapacidades físicas que presenta el edificio destinado a Planeamiento y Ordenación de ese Ayuntamiento, situado en la calle Uberna, 1 de esa ciudad. A pesar de que desde el propio Ayuntamiento han reconocido la existencia de barreras arquitectónicas en el mencionado edificio público no se han acometido las oportunas reformas que permitan a todos los ciudadanos el libre y cómodo acceso.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento informa de que va a proceder al estudio de todas las acciones necesarias para la eliminación de barreras en los espacios que motivaron la presentación de la queja.

Resolución: el Síndic de Greuges procedió al cierre de la queja, si bien informa al ciudadano que podrá presentar nueva queja caso de no resolverse el problema.

Queja nº 1611780

Objeto: la promotora de la queja manifiesta que tiene reconocida una discapacidad del 75% y movilidad reducida (valorada en 7 puntos), utilizando silla de ruedas eléctrica para todos sus desplazamientos y actividades de la vida diaria. Estudia en la Universidad de Alicante y se desplaza hasta el campus universitario desde Agost con el Servicio de Transporte Adaptado para alumnos con movilidad reducida que proporciona dicha universidad de octubre a junio; sin embargo, la línea regular de viajeros AGOSTENSE, única empresa que cubre el trayecto entre Agost y Alicante durante todo el año, carece de vehículos adaptados por lo que ocasiona un grave perjuicio a las personas con movilidad reducida en sus relaciones sociales, posibilidades de formación, acceso a entornos culturales, sanitario, etc.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio informa de que la línea que cubre el servicio entre Agost y Alicante, pertenece a la concesión de transporte de viajeros por carretera CVA-026 Agost- Alicante, que se encuentra caducada y prorrogada hasta que finalice el subsiguiente procedimiento de licitación

Resolución: recomendamos que, en relación con el servicio prestado por LA AGOSTENSE, se adopten las medidas necesarias para mejorar la calidad y eficacia en la prestación de este servicio público en cumplimiento de La Ley 9/2009, de 20 de noviembre, de la Generalitat, de Accesibilidad Universal al Sistema de Transportes de la Comunitat Valenciana, en relación con los derechos de las personas con movilidad reducida. Recomendamos que se resuelva el procedimiento ya iniciado de licitación de la concesión de transporte de viajeros por carretera CVA-026 Agost-Alacant, atendiendo a las necesidades de todas las personas en especial, tal y como recoge la normativa referida en esta Resolución, de aquellas con movilidad reducida, no dilatando más este proceso que está provocando graves perjuicios a estas personas.

La Conselleria emite informe en el que acepta las recomendaciones realizadas por el Síndic.

5.6.- Tarjetas especiales de aparcamiento para discapacitados.

Queja nº 1513328

Objeto: El promotor de la queja informa de que, en julio de 2015, su esposa sufrió un ictus que le ha conllevado problemas graves de movilidad por lo que desde entonces usa silla de ruedas para sus desplazamientos. Ante esta nueva circunstancia sobrevenida solicitó al Ayuntamiento de Alicante una Tarjeta Especial de Estacionamiento para Discapacitados el 28/08/2015.

Respuesta de la Administración: En respuesta a esta petición el Ayuntamiento de Alicante le requirió que presentase la resolución de reconocimiento de la condición de discapacidad del Centro de Diagnóstico y Orientación que tramita la Dirección Territorial de Alicante de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Sin embargo, desde dicho Centro le indicaron que sólo pueden realizar el reconocimiento un año después de sufrir el ictus, por lo que deberían esperar hasta julio de 2016. Esta circunstancia, en una aplicación estricta de la norma, impediría que el Ayuntamiento expidiese la Tarjeta de Estacionamiento solicitada, a pesar de la evidente necesidad de ella.

Solicitamos informe al Ayuntamiento de Alicante sobre esta cuestión y nos respondió en los siguientes términos:

Examinado su escrito de fecha 25 de noviembre de 2015 y consultados los datos obrantes en este Departamento le indico que, tal y como usted recoge en el mismo, D^a, solicitó el día 28 de agosto del 2015 una Tarjeta Especial de Estacionamiento para Discapacitados, siendo requerida para que aportara la resolución de Conselleria de Bienestar Social de reconocimiento de la condición de minusválido y así como el dictamen de movilidad reducida, documentación sin la cual no se puede continuar con la tramitación de expediente, por ser preceptiva, según se recoge en el apartado I.B. de la "Ordenanza reguladora de estacionamientos, reservas de espacios en vías públicas y bono-taxis, para personas con discapacidad y movilidad reducida" (BOP nº 22 de 30 de enero de 2008); sin que pueda ser expedida una tarjeta provisional.

No obstante, hacer constar que la Dirección General de Diversidad Funcional de la Generalitat Valenciana, está trabajando en la elaboración de

unas nuevas normas para la expedición de la tarjeta de estacionamiento para vehículos que transportan personas con discapacidad y con problemas de movilidad reducida, en sustitución de la vigente Orden de 11 de enero de 2001, de la Conselleria de Bienestar Social, en la que se contempla la expedición de una tarjeta provisional para personas que presenten movilidad reducida, aunque esta no haya sido dictaminada oficialmente.

Ante esta respuesta se solicitó informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos informa que los tiempos de espera para valorar a una persona que ha sufrido un ictus, son considerados imprescindible y así han quedado reflejados en la normativa vigente.

Resolución: el Síndic de Greuges emite resolución en la que sugiere a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que estudie y valore la posibilidad de aprobar resoluciones, tras la valoración oportuna, que acrediten las dificultades de movilidad o discapacidad de los ciudadanos en un determinado momento, tras una enfermedad o accidente sobrevenido, sin esperar a la finalización del proceso de rehabilitación, con la finalidad de que los ayuntamientos puedan, atendiendo a este informe, conceder las tarjetas de aparcamiento para personas con discapacidad de manera provisional.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se reitera en su posición, por lo que no acepta la sugerencia del Síndic.

6.- Derechos reconocidos a las familias numerosas.

6.1.- Demoras en las solicitudes de prórroga del Título de Familia Numerosa.

Queja nº 1612117

Objeto: el promotor de la queja manifestó que la demora en la tramitación del Título de Familia Numerosa le estaba ocasionando graves perjuicios económicos, trasladando su malestar por la supresión de los títulos provisionales que antes se otorgaban.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas informa que por lo que respecta a las tasas académicas, está previsto que *“procederá la exención o bonificación de tasas y precios en el ámbito educativo cuando se ostente la condición de beneficiario de familia numerosa al comienzo del curso académico o escolar en que haya de aplicarse. Si en tal fecha estuviera el título en tramitación, podrán obtenerse los referidos beneficios acreditando en el centro docente la categoría en que la familia numerosa quede clasificada. Si antes del 31 de diciembre del año corriente no se presenta la justificación del título, se anularán automáticamente los beneficios concedidos y procederá el abono de su importe. Cuando el título concedido fuera de inferior categoría a la declarada, se deberá abonar la diferencia que corresponda”*. Además, se nos indicó que la Conselleria se había dirigido a empresas y entidades públicas (Renfe, Endesa, Iberdrola, Gas Natural,...) solicitándoles que acepten el título caducado junto a la solicitud de renovación presentada para la tramitación de los beneficios, sin perjuicio de la posterior presentación de documentación válida y acreditativa. El promotor alegó que las empresas citadas ignoran las recomendaciones de la Conselleria.

Resolución: En la Resolución que remitimos a la Conselleria realizamos las siguientes recomendaciones:

- Se fije la fecha de inicio de efectos del nuevo Título de Familia Numerosa en el día siguiente al de la fecha de caducidad del anterior.
- Se agilice la tramitación de estos documentos cuya demora conlleva graves perjuicios a los miembros de las familias numerosas, destinando los medios personales y materiales que se requieran.
- Se actúe con mayor eficiencia en su relación con las empresas y entidades, especialmente públicas, tanto nacionales como autonómicas o municipales, para que la demora de la Conselleria en la tramitación de los Títulos de Familia Numerosa no comporte perjuicios a las personas interesadas, tras la evidencia de que la remisión de la carta de petición desde la Conselleria no ha sido suficiente.

En su respuesta, la Conselleria aceptó las recomendaciones, indicándonos que ya se están aplicando las indicaciones dadas para hacer efectivas las dos primeras recomendaciones.

Queja nº 1610437

Objeto: el promotor de la queja forma parte de una familia numerosa. Dado que su Título acreditativo caducaba el 21/05/2016 interpuso solicitud de renovación tres meses antes, habiendo caducado el Título sin obtener respuesta de la administración con los consiguientes perjuicios.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos indicó que la solicitud se realizó el 26/02/2016, y el 02/06/2016 se le requirió al promotor una documentación necesaria para continuar la tramitación, que se aportó el 10/06/2016. El 17/06/2016 se procedió a la emisión y envío del título correspondiente al domicilio del solicitante. La Conselleria justifica la demora en que:

últimas modificaciones legislativas en materia de familia han producido un importante aumento en el volumen de las solicitudes de renovación de título, normalmente con un período anual, lo cual ha derivado en que en la actualidad las unidades encargadas de la gestión y tramitación de títulos de familia numerosa se encuentran en situación de saturación que hace que en algunos casos no se estén cumpliendo los plazos establecidos para la resolución de las solicitudes. Es por ello que se está trabajando en la implantación de nuevas medidas para agilizar el procedimiento, como son: el cambio de modelo de título y carnés, la incorporación del procedimiento como trámite a desarrollar a través de expediente electrónico, y la posibilidad de establecer un procedimiento de cita previa para atender a las personas usuarias y facilitar la inmediata entrega del título y carnés de familia numerosa, en su caso.

Resolución: tras esta respuesta procedimos al cierre del expediente de queja no sin antes advertirle a la Conselleria, tras indicación del promotor, que fija la vigencia del nuevo carné desde la fecha de la solicitud de la renovación y no desde la fecha de caducidad del anterior título, provocando que cada vez se acorte más la validez efectiva del título.

6.2.- Cómputo de los hijos para acceder al título de Familia Numerosa en supuestos de custodia compartida.

Queja nº 1612576

Objeto: el promotor de la queja nos explicó que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas le denegaba el Título de Familia Numerosa alegando que su primer hijo, fruto de una relación anterior, no podía formar parte de su nueva unidad familiar y contabilizarse como miembro de su nueva familia numerosa dado que ya forma parte de otra familia numerosa, la de su exmujer, y no puede pertenecer a dos. El interesado no comprende como teniendo un régimen de custodia compartida sobre el hijo en común no se le pidió autorización ni opinión sobre la inclusión de su hijo en un Título de Familia Numerosa, ajeno a él.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos recuerda que la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las familias Numerosas fija en su artículo 3.3 que *“Nadie podrá ser computado, a los efectos de esta ley, en dos unidades familiares al mismo tiempo”*. La norma también regula las situaciones de divorcio o separación pero no prevé las consecuencias de la custodia compartida en esta cuestión, donde la convivencia reside en los dos progenitores. Dado que cuando la exmujer solicitó el reconocimiento administrativo de familia numerosa el promotor no cumplía los requisitos para serlo, la aceptación fue automática, sin dar opción a un posible acuerdo ni a recabar autorización alguna del padre. Sin embargo, con el nacimiento de su tercer hijo, el promotor ve imposibilitada la obtención del citado Título. A pesar de la custodia compartida, el hijo mayor sólo puede figurar en el Título de la madre por ser quien primero actuó.

Resolución: desde esta institución realizamos las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 12/12/2017, sin haber obtenido respuesta en el momento de redactar este Informe:

1. Inste, a través del Consell, al Gobierno de España y/o las Cortes Generales la modificación de la Ley 40/2003, de 18 de noviembre, de Protección a las Familias Numerosas, con el objetivo de que ningún padre o madre ni sus hijos e hijas queden perjudicados al no poder obtener el Título de Familia Numerosa cuando se den todos los requisitos y sólo el ejercicio del derecho en primer lugar, antes de que lo ejerza la expareja, permite el acceso a este. Cabe introducir una regulación más detallada que contemple estas nuevas circunstancias, cada día más frecuentes, y que garantice un mayor respeto al principio de igualdad entre todos los miembros de las distintas unidades familiares.
2. Estudien y valoren la posibilidad, en el ámbito de las competencias autonómicas, de paliar las desigualdades que se puedan producir en casos similares, articulando las medidas oportunas para lograr que no se produzcan situaciones como las descritas en esta queja, empezando por ofrecer desde los servicios técnicos de la Conselleria un acuerdo previo entre los ex cónyuges cuando uno de ellos esté en condiciones de solicitar el Título de Familia Numerosa integrando en ella a un hijo en común, en especial en los casos de custodia compartida, acuerdo que

regule las medidas futuras a adoptar si en algún momento posterior el otro ex conyugue puede acceder a ser titular de idéntico Título.

7.- Problemas relativos a los puntos de encuentro familiar.

Queja nº 1601918

Objeto: el Síndic de Greuges inició la tramitación de una queja de oficio tras conocer a través de informaciones recibidas de los profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar (PEF) de la situación laboral de estos así como de las repercusiones que la misma podía tener en la prestación del servicio público.

Debemos señalar que desde esta Institución se habían venido realizando determinadas recomendaciones a los PEF en el sentido de que cumplieran de forma expresa el mandato de los Puntos de Encuentro, por la materia que tratan y que se circunscribe a las relaciones familiares más próximas (padres, madres, hijos e hijas menores de edad), han derivado a estos Centros como consecuencia de Resoluciones Judiciales después de procedimientos de separación o divorcio conflictivos. Insistiendo en que, además de la obligación referida anteriormente, esto debería hacerse, en lo posible, dentro de los cauces del entendimiento para todas las partes, cuidando al máximo las relaciones de las personas usuarias, pues el solo cumplimiento de la Sentencia como único objetivo haría que estos Centros perdieran su naturaleza y razón de ser. Es por ello por lo que deberían esforzarse en encontrar cauces y métodos de intervención adecuados a fin de hacer posible que dichas Resoluciones se cumplieran de la manera menos traumática para quienes han de acudir a los mismos, pues ésta, y no otra, es la finalidad de dichos Centros si lo que se pretende es normalizar las relaciones familiares en interés del bien superior que es la infancia.

Resulta necesario, por tanto, que las personas que trabajan en esos Centros atiendan a los usuarios y usuarias con la sensibilidad que se requiere para tratar asuntos donde las emociones y los conflictos familiares están presentes en su vida diaria y que afecta principalmente a las hijas e hijos.

Resolución: tras la información recabada en la tramitación de la queja se emitió resolución en fecha 24 de enero de 2017, en la que se recomendaba a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que realizara un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiera una red de Puntos de Encuentro Familiares en la Comunidad Valenciana dignos y adecuados que garantizaran los principios rectores establecidos en la normativa vigente y, en especial, el de interés superior del menor, su integración familiar y social así como el de prevención y la detección precoz de todas aquellas situaciones que pudieran perjudicar su desarrollo personal.

En este sentido, la recomendación planteaba que, en virtud de su potestad de supervisión y control, se verificará si la modificación de las condiciones laborales del personal que presta servicios en la empresa adjudicataria que gestiona los PEF había podido o podía afectar a la prestación del servicio público así como que, en caso afirmativo, se adoptasen las medidas que procedieran.

A fecha de cerrar esta memoria no se ha recibido la contestación de aceptación o no de la Conselleria.

8.- Derechos en materia de igualdad, no discriminación y violencia de género.

8.1.- Actuaciones ante casos de violencia de género.

Queja nº 1600873

Objeto: la promotora de la queja nos indicó que le había sido denegada por el Ayuntamiento de Alzira la Tarjeta Social de Transporte por no cumplir los requisitos de tiempo mínimo de empadronamiento en el municipio, presentando escrito de reclamación, exponiendo los motivos por los que se había visto obligada a interrumpir durante un tiempo el empadronamiento en el municipio, volviéndosela a denegar. En el escrito de reclamación explicaba que siempre había residido en Alzira, excepto el tiempo que por motivos de seguridad (víctima de violencia de género) tuvo que cambiar el domicilio a Valencia, al tener que alojarse en una vivienda gestionada por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para salvaguardar su vida y la de su hijo, menor de edad.

Respuesta de la Administración: el Síndic solicitó informe al Ayuntamiento de Alzira que nos comunicó que finalmente se resolvía favorablemente la concesión de la tarjeta social de transporte a la promotora de la queja. El Síndic también solicitó informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas manifestando que desde las Direcciones Territoriales podían emitirse certificados de estancia en centros y/o viviendas gestionadas o concertadas, previa solicitud por parte de la interesada exponiendo su finalidad y que la validez de los mismos dependía de las bases de las convocatorias, pero que por regla general son tenidos en cuenta para facilitar el acceso a las ayudas.

Resolución: se procedió al cierre por solución. Debemos hacer constar que, con posteridad al cierre de la queja, se recibió escrito del Ayuntamiento de Alzira informando la fecha en la que se hizo entrega de la Tarjeta de Social de Transporte a la promotora de la queja y a su hijo.

8.2.- Prestaciones de ayuda del art. 27 de la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

Queja nº 1513594

Objeto: la promotora de la queja, una mujer víctima de violencia de género, con una Orden de Protección vigente hasta 2017 y con un trabajo de 90 euros al mes, reclamaba la ayuda económica prevista el art. 27 de la LO 1/2004 que le ha sido denegada por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas por “estar en situación laboral activo”.

Respuesta de la Administración: el Síndic solicitó informe a la Conselleria que manifestó que “encontrarse en situación laboral activo es incompatible con el requisito exigido en la normativa: tener especiales dificultades para obtener un empleo, siendo esté el motivo de la denegación”. El Síndic solicitó informes a distintas administraciones con el objeto de plantear mejoras en la aplicación del art. 27 de la LO1/2004.

El informe del Servicio de Prevención de la Violencia de Género y Atención a las Víctimas de la Dirección General del Instituto Valenciano de las Mujeres y por la

Igualdad de Género consideró que todos los criterios contemplados por el Ministerio competente deberían estar recogidos en el Real Decreto que lo regula, sin margen de interpretación, y no de instrucciones que en la práctica limitaban tanto el artículo 27 de la Ley integral como al mismo Real Decreto que lo regula, generando indefensión a las potenciales beneficiarias de la ayuda e inseguridad jurídica a las Comunidades Autónomas que lo gestionan.

El Servicio Valenciano de Empleo y Formación (SERVEF) planteó las dificultades que se encontraban para la elaboración de los informes de no empleabilidad en general y en particular sobre el caso de mujeres víctimas de violencia de género, planteando que sería conveniente la certificación en base a otras circunstancias sociales de la solicitante, pero que los Servicios Públicos de Empleo no tienen esa competencia.

Resolución: se recomendaba nueva valoración del expediente de la promotora de la queja. Asimismo se planteaban sugerencias en la línea de que los servicios sociales pudieran emitir informes acreditando las circunstancias sociales con la finalidad de que el SERVEF pudiera incorporar, los citados informes, a los expedientes por lo que se dictaminan la empleabilidad o no de las demandantes de ayudas. Igualmente se sugería al Consell que actuara ante el Gobierno de España para proceder a modificar la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre y el Real Decreto 1452/2005, de 2 de diciembre, que la desarrolla, para contribuir una mejor aplicación, atendiendo a los fines de las mismas.

La Conselleria no aceptó la revisión del expediente por razones de complejidad pero informó que la promotora de la queja había solicitado nuevamente la ayuda y, dándose la circunstancia de encontrarse en paro, la propuesta era favorable a la concesión de la misma. Sugería al Síndic proceder a trasladar a la Defensora del Pueblo, las propuestas planteadas de modificación de la normativa estatal, como así se hizo.

8.3.- Discriminación por género.

Queja nº 1600073

Objeto: el promotor de la queja, estudiante de cuarto curso de Trabajo Social en dicha Universidad, concretamente en el itinerario de igualdad y bienestar social, planteó que había sido rechazado como alumno en prácticas en el Centro Municipal de la Mujer-CMIO de Valencia, considerando que se le discriminaba por razón de sexo (varón). Previamente a dirigirse al Síndic presentó una queja ante el decano de su facultad y ante el propio rector de la Universidad.

Según la información aportada por el propio interesado, el decano de la facultad de Ciencias Sociales le respondió que realizadas las gestiones oportunas, con el fin de esclarecer los motivos de dicha exclusión, la directora del centro municipal les informó que, dado que las mujeres que atendían eran víctimas de violencia de género, a su juicio, requerían que las personas que pudieran realizar las prácticas fueran mujeres.

La coordinadora de prácticas de la Facultad de Ciencias Sociales le propuso al estudiante escoger una plaza en alguno de los centros vacantes tras concluir el proceso general de elección de prácticas, perdiendo el estudiante la oportunidad de elegir centros más idóneos a su voluntad ya que por su expediente académico podía optar a un centro

que se adecuase más a sus preferencias, perdiendo así esa oportunidad (de ser el sexto alumno en poder elegir pasaba al último).

El interesado y alumno expresó su sorpresa por lo que estimó un trato discriminatorio en la elección de prácticas, más grave al corresponder a prácticas realizadas en el curso de un grado que «busca la igualdad entre sexos y la no discriminación.

Respuesta de la Administración: en respuesta al informe solicitado por el Síndic, el Ayuntamiento de Valencia, administración de la que depende el Centro Municipal de la Mujer-CMIO indicó que dado que las usuarias del Centro son mujeres y algunas de ellas con problemáticas complejas y muchas relativas a violencia de género, siempre se ha explicitado que el alumnado en prácticas sean mujeres y así lo hicieron constar en los formularios que remitieron a la ADEIT, Fundación Universidad Empresa de la Universidad de Valencia, entidad a través de la cual la Universidad de Valencia gestiona las prácticas externas. Entienden que fue un error de dicha Fundación.

La Universidad de Valencia en el informe solicitado por el Síndic expresó que desconocía esa situación y que se le había ofrecido al promotor de la queja realizar las prácticas en otros centros, indicando que la Universidad no establece los criterios de los Centros, en este caso del CMIO de Valencia.

El promotor de la queja, en periodo de alegaciones planteó que nadie se hacía responsable del fallo en la gestión de las prácticas, que le habían ocasionado un perjuicio; que la explicación que se le dio en el CMIO fue breve, en dos minutos y en la puerta del centro; nadie le advirtió que allí no trabajaban hombres; que en la información que facilitaba el ADEIT no indicaba que en el CMIO sólo se trabajase con mujeres maltratadas, de hecho la descripción de las actividades a realizar es más extensa; Consideraba que «se debería intentar cambiar este pensamiento desde los centros que trabajan directamente con las mujeres con la ayuda de la Universidad, ya que no es bueno demonizar a los hombres y menos englobarlos a todos con los mismos patrones; consideraba que la Universidad no había actuado bien, al seguir apoyando estereotipos de género. Finalizaba diciendo que aceptando la transversalidad de las políticas de igualdad, no cree que los hombres deban trabajar en servicios sociales generales y ser excluidos de los específicos. Estimando que la forma de actuar del CMIO es excluyente, pues el cambio para superar la subordinación de las mujeres en nuestra sociedad tiene que contar con todas las personas que lo deseen y no sólo con las mujeres.

Resolución: el Síndic, en su resolución a la Universidad de Valencia, recomendaba que reconociera que debía haber advertido a los alumnos que optaban a las plazas de prácticas externas ofertadas del requisito excluyente por razón de género que se daba en las dos plazas a las que se refiere esta queja, evitando el perjuicio evidente que provocó esta falta de comunicación al alumno interesado. Y asimismo que excluyera de su oferta de prácticas externas a aquellas entidades o centros que discrimen por razón de género a cualquier persona.

Y, en su resolución al Ayuntamiento de Valencia, recomendaba la modificación en el criterio de admisión de las plazas de prácticas ofertadas a través de la Universitat de València a estudiantes en Trabajo Social en el CMIO, sin introducir exclusiones por razón de género. En cualquier caso se podría acordar, dada la diversidad de tareas y actividades

desarrolladas en el Centro, que las dos plazas ofertadas fuesen distribuidas paritariamente de manera que se pudieran atender por una mujer aquellos casos en que así se requiriera.

El Ayuntamiento de Valencia contestó aceptando la recomendación del Síndic, como igualmente lo hizo la Universidad de Valencia.

8.4.- Exclusión de mujeres con enfermedad mental de los dispositivos para víctimas de violencia de género.

Queja nº 1601883

Objeto: la persona promotora de la queja reclamaba que se retirará el motivo de “enfermedad mental grave” de las causas de exclusión contempladas en el art. 6 de la Orden de 17 febrero de 2003, de la Conselleria de Bienestar Social, sobre condiciones y requisitos para la autorización de los Centros Especializados para mujeres en situación de riesgo social, por la que se desarrolla el Decreto 91/2002, de 30 de mayo, del Gobierno Valenciano, sobre Registro de los Titulares de Actividades de Acción Social, y de Registro y Autorización de Funcionamiento de los Servicios y Centros de Acción Social, en la Comunidad Valenciana.

Respuesta de la Administración: el Síndic solicitó informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que manifestó que el tipo de asistencia y apoyo ofrecida en la red de Centros Especializados para mujeres víctimas de violencia no era el adecuado para las mujeres con trastorno mental grave, dado que presentaban un intenso deterioro funcional. El nuevo equipo de gobierno tenía el reto de redefinir los recursos públicos destinados tanto a mujeres víctimas de violencia de género como a mujeres que presentan otro tipo de problemática añadida que suponía una doble o triple victimización, lo que potenciaba su exclusión social.

Resolución: la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se comprometió a mejorar la atención a las mujeres que en situación de riesgo social y/o víctimas de violencia de género también padecían enfermedad mental grave, por lo que se procedió al cierre de la queja.

b) ATENCIÓN A LA DEPENDENCIA

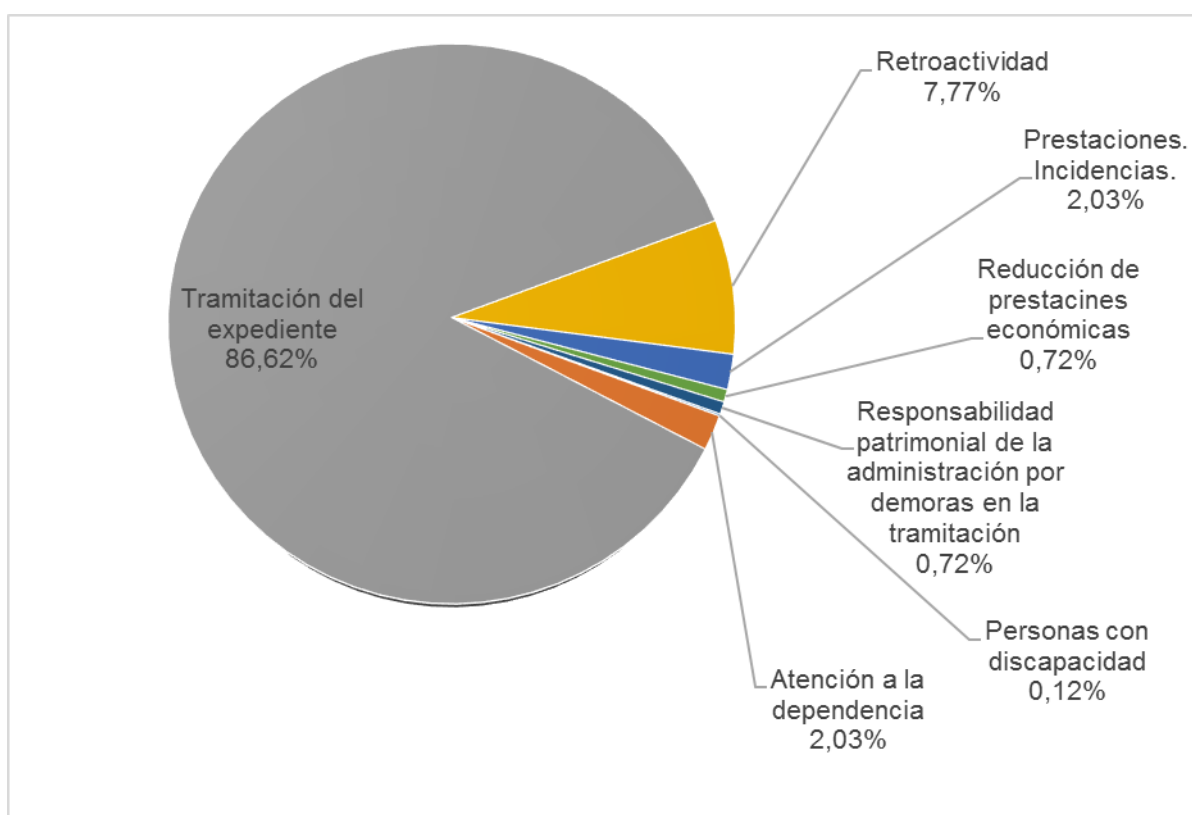
1. Introducción

En materia de atención a la dependencia, las personas afectadas plantearon ante esta Institución en 2016 un total de 837 quejas.

En cuanto a la evolución de las quejas presentadas en esta materia en los últimos cinco años ha sido la siguiente: 1.254 en 2011, 2.254 en 2012, 1.758 en 2013, 877 en 2014 y, finalmente, 630 en 2015.

2. Atención a la dependencia en cifras

Área de atención a la dependencia	Quejas
Tramitación del expediente	725
Retroactividad	65
Atención a la dependencia	17
Prestaciones. Incidencias.	17
Reducción de prestaciones económicas	6
Responsabilidad patrimonial de la administración por demoras en la tramitación	6
Personas con discapacidad	1
Total área de atención a la dependencia	837



3. Quejas relativas a la aplicación de la Ley de la Dependencia.

3.1. Demora en la resolución de expedientes.

Queja nº 1603544

Objeto: el 30 de octubre de 2014 se solicitó la valoración de la situación de dependencia sin que a la fecha de presentar la queja, en marzo de 2016, hubiese recibido resolución de su expediente.

Respuesta de la Administración: tras ser requerida hasta en tres ocasiones, la Conselleria señala en su informe que no se había realizado la valoración de la solicitante y establecía un plazo máximo de tres meses para que fuese llevada a efecto dicha valoración.

Resolución: la respuesta recibida a nuestra resolución por parte de Conselleria no se pudo considerar como una aceptación a la recomendación que se planteaba de “urgente resolución del expediente” ya que la previsión al respecto se aplazaba otro mes más a añadir al manifiesto retraso sufrido en la tramitación, causa que dio origen a la apertura de la queja.

Queja nº 1600211

Objeto: el 12 de julio de 2012, se le reconoce un Grado 1 nivel 2 de dependencia y el 27 de mayo de 2015 solicita la revisión de su grado de dependencia sin que haya sido resuelto su expediente en el momento de plantear su queja.

Respuesta de la Administración: tras ser requerido en tres ocasiones, señala en su informe que no se había realizado la valoración de la ciudadana y que la revisión de su Plan Individual de Atención, se resolvería el primer semestre de 2017.

Resolución: si bien aparece una manifiesta aceptación a nuestra recomendación de urgente resolución del expediente objeto de la queja por parte de Conselleria, este extremo no se corresponde con el contenido de su respuesta dado que se mantiene la previsión de resolución del expediente al primer semestre de 2017, circunstancia ésta que nos obliga a entender como no aceptada la recomendación formulada, y así se traslada a la Administración.

Queja nº 1511259

Objeto: en fecha 10 de mayo de 2011 la persona interesada solicitó valoración de su situación de dependencia sin que hasta la fecha de presentar la queja, julio de 2015, hubiese sido resuelto su expediente ni contestadas las reclamaciones formuladas a Conselleria a ese respecto.

Respuesta de la Administración: recibido un primer informe, que hubo de ser requerido en tres ocasiones y solicitada su ampliación, finalmente, tras realizar dos nuevos requerimientos de remisión, la Conselleria nos informa que, a fecha de emisión de su informe (21/01/2016), no se había notificado la resolución del expediente de

dependencia, incidiendo en que ante la gravedad de la situación, se procederá de manera urgente a resolverlo.

Resolución: trasladada a la Conselleria nuestra recomendación, en el sentido de que se proceda de manera urgente a la resolución del expediente de la persona dependiente tras una demora de 58 meses de tramitación, Conselleria manifiesta su aceptación.

Sin embargo, el hecho de que en su respuesta se aplaze seis meses más la resolución definitiva del expediente objeto de nuestra intervención, nos obliga a considerar como no aceptada nuestra recomendación.

Destacar que no será hasta el 26/09/2016 cuando se resuelva el expediente, tal y como consta en la resolución PIA que nos remite la ciudadana, a modo de información, tras el cierre de su queja realizado en junio de 2016.

Queja nº 1604099

Objeto: la ciudadana de 89 años de edad presentó solicitud de reconocimiento de solicitud de dependencia en enero de 2012 y a pesar de tener reconocido un Grado 2 en enero de 2013 y firmada la aceptación de la propuesta PIA, su expediente sigue sin resolución.

Respuesta de la Administración: tras efectuar dos requerimientos, se remite informe en el que se señala que resolución del expediente está prevista en un plazo máximo de seis meses.

Resolución: la Conselleria manifiesta su aceptación a nuestras recomendaciones en el sentido de proceder a la urgente resolución de un expediente demorado en una tramitación de 54 meses y el necesario reconocimiento de los efectos retroactivos generados por esa dilación manifiesta, comunicando en su informe que el expediente ha sido ya resuelto en junio de 2016 con el reconocimiento a la persona dependiente de los efectos retroactivos que le corresponden.

Queja nº 1603440

Objeto: la ciudadana plantea que desde que en 2008 se le aprobase un PIA que le reconocía una prestación económica de apoyo a cuidador no profesional correspondiente a un Grado 3 Nivel 1 de dependencia, y que posteriormente, tras revisión, se rebajó a Grado 1 nivel 1 en febrero de 2012 que fue recurrido en alzada, determinándose finalmente un Grado 2 en julio de 2013, hasta el momento de presentar su queja no había percibido ninguna cuantía de las que, en virtud de los grados 3 y 2 reconocidos le correspondían, a pesar de haberlo reclamado así a la Administración.

Respuesta de la Administración: tras efectuarse dos requerimientos de remisión, en el informe recibido se señala que la resolución al expediente de la persona dependiente se prevé en un plazo máximo de seis meses.

Resolución: desde el Síndic se insta tanto a la urgente resolución de un expediente que se demora a 41 meses de tramitación así como al reconocimiento de los efectos retroactivos, constando en la respuesta que nos dirige Conselleria su aceptación.

Sin embargo, de la información que se nos traslada en su escrito, se comprueba que ni tan siquiera se determina una posible fecha para la resolución definitiva del expediente de dependencia a pesar de haber sido ya aceptada por la ciudadana la Propuesta correspondiente a una Prestación Económica Vinculada al Servicio de Atención Residencial con el que atender su situación de dependencia en Grado II reconocido desde el 18 de julio de 2013. En consecuencia, se comunica que se procede al cierre de la queja considerando que de hecho no han sido aceptadas nuestras recomendaciones.

Queja nº 1513302

Objeto: se presentó solicitud de reconocimiento de situación de dependencia en marzo de 2011 y a fecha de apertura de la queja, noviembre de 2015, el expediente no ha sido resuelto por Conselleria.

Respuesta de la Administración: tras recibir un primer informe, que hubo de ser requerido en dos ocasiones, en el que señalaba que a fecha de su emisión, no se había valorado a la solicitante y que ante la gravedad de la situación se iba “(...) a proceder de modo urgente a resolver el expediente de la persona interesada y en su caso a continuar con la mayor rapidez las restantes fases del procedimiento (...)”, se solicita una ampliación de dicho informe al efecto de concretar la situación exacta en la que se encuentra el expediente. En dicho informe, que hubo de ser requerido en tres ocasiones, se manifiesta que el expediente tiene una previsión de resolución máxima de seis meses y siempre que se halle completo.

Resolución: el 21 de abril de 2016 la promotora de la queja nos remite la penosa información del fallecimiento de su madre, ante lo cual nos vemos en la obligación de cerrar la queja sin hacer Resolución alguna, no sin antes informarle de las actuaciones que puede iniciar sobre reclamación por responsabilidad patrimonial de la administración.

Queja nº 1512897

Objeto: tras haberse tramitado una queja anterior, cuyas recomendaciones en el sentido de proceder a resolver y otorgar las prestaciones que pudieran corresponder a la persona dependiente fueron aceptadas por la Conselleria, la ciudadana se dirige de nuevo al Síndic de Greuges ante la falta de resolución del expediente de dependencia iniciado en 2012.

Respuesta de la Administración: tras recibir un primer informe, que precisó de dos requerimientos de envío, y solicitar una ampliación de informe que nos facilitase información concreta acerca de la casuística del caso planteado, requerido de nuevo en dos ocasiones su remisión, se comunica que el expediente se halla parado a la espera de un informe neurológico sobre su grado de deterioro cognitivo y en aras de agilizar el trámite se pondrían en contacto con la persona interesada de la forma más eficaz posible.

Resolución: a pesar de que la administración expresa su aceptación al contenido de la respuesta a nuestras recomendaciones, debemos valorar la realidad de una no aceptación, dado que en su informe se hace referencia al hecho de que el expediente se encuentra parado ante la falta de los datos sobre la domiciliación bancaria, resultando

que, a pesar del tiempo transcurrido en la tramitación del expediente, iniciado en 2012, ni tan siquiera se ha realizado la preceptiva valoración de la ciudadana en su domicilio. Por lo tanto, se procede a cerrar la queja sin aceptación, lo que se comunica tanto a Conselleria de Igualdad y Políticas inclusivas como a la ciudadana.

3.2. Suspensión de dos años en el acceso a prestaciones para cuidados en el entorno familiar.

Queja nº 1601937

Objeto: el promotor de la queja nos indicó que su padre había solicitado el reconocimiento de su situación de dependencia el 29 de diciembre de 2010 ante la entonces Conselleria de Bienestar Social, reconociéndosele un Grado 2 de dependencia el 14 de noviembre de 2011. La Resolución que fijaba su Programa Individual de Atención (PIA) se aprobó el 16 de julio de 2014 con una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales, reconociéndole unos efectos retroactivos desde el 30 de junio de 2013 hasta el 15 de julio de 2014, periodificando su pago en cuatro anualidades, desde el 2014 al 2018, y estableciéndose una suspensión de dos años de dicha prestación, desde el 4 de noviembre de 2011 hasta el 3 de noviembre de 2013, hecho que motivó la queja al estimar el interesado que tenía derecho a las prestaciones “suspendidas”, y de hecho previamente había presentado un recurso de alzada en este mismo sentido.

Respuesta de la Administración: se nos informó que el 30 de enero de 2015 se había desestimado el recurso de alzada interpuesto contra la resolución del PIA e indicaba que ya se había eliminado la suspensión de dos años en el cómputo de los efectos económicos de las prestaciones por cuidador no profesional en las resoluciones dictadas a partir de julio del año 2015. Sin embargo, puntualizaba que *“por los condicionantes presupuestarios no se procederá, de momento, al abono de las cuantías suspendidas en las resoluciones dictadas con anterioridad a esa fecha”* y *que la existencia de 40.000 solicitudes sin atender motivan que se de prioridad a la resolución de éstas, dado que los recursos son limitados*”. Paralelamente se le abonó al interesado la totalidad de la cuantía pendiente de pago que se había derivado hasta el 2018.

Resolución: el Síndic recordó que si la tramitación de este expediente de dependencia se hubiese ajustado a los plazos fijados se hubiera resuelto en seis meses, es decir, antes del 29 de junio de 2011, antes de que se hubiera aprobado el RD Ley 20/2012, de 13 de julio, que posibilitó la denunciada suspensión de dos años, por lo que esta situación no le hubiera afectado. Esta norma establecía la suspensión hasta dos años como mera posibilidad, no obligatoriedad, por lo que la Generalitat podía no fijarla o hacerla en distinto grado, o hasta el máximo cómo así hizo en 2012. De hecho la Resolución PIA fija el importe de los efectos retroactivos descontando el período de suspensión y sin especificar nada sobre el importe adeudado que queda “suspendido” ni sobre el momento en que éste podría ser reclamado.

Además, en este caso, habiendo reconocido la propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas su capacidad para eliminar la citada suspensión, no podemos aceptar que sólo se aplique a las resoluciones dictadas a partir de julio de 2015, pues ante un derecho subjetivo, individual y plenamente reconocido, no cabe alegar motivos como la acumulación de solicitudes sin atender o de recursos limitados para no reconocer

expresamente un derecho subjetivo o, peor aún, para reconocer unos y no otros fijando arbitrariamente una fecha que discrimina, la de julio de 2015, vulnerando los principios de igualdad y equidad. Por tanto, estimando que la relación del ciudadano con la administración y la efectividad de sus derechos se debe producir por encima de vaivenes políticos y sólo cabe regirse por la legalidad, solicitamos desde el Síndic a la Conselleria que se pronunciase expresamente sobre esta cuestión, recomendándole que reconociera el derecho a la percepción de los efectos retroactivos de la prestación desde el 30 de junio de 2011, seis meses después de realizar la solicitud, e indicase las cantidades correspondientes a esos dos años de los que no se percibió prestación alguna.

La Conselleria no aceptó dicha recomendación indicando que aquella suspensión se aplicó siguiendo la legislación vigente en aquel momento y “habiendo alcanzado firmeza la resolución en la que se acuerda, no resulta procedente a fecha de hoy el levantamiento de dicha suspensión”, insistiendo además en que el volumen de las solicitudes sin atender les obliga a darles prioridad dado que los recursos son limitados.

3.3.- Reclamaciones por minoración de prestaciones reconocidas en PIA.

Queja nº 1507974

Objeto: La persona promotora de la queja solicitó valoración de dependencia en junio de 2008. En septiembre de 2009 se le reconoció un Grado III Nivel 1 de dependencia y en diciembre de 2009 se resuelve su PIA, asignándole una prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional por importe de 353,37 euros/mes. Desde enero de 2015, dicha prestación se vio reducida a tan sólo 20 euros sin recibir explicación alguna al respecto

Respuesta de la Administración: En primer lugar se nos indicó que la Generalitat, en materia de atención a las personas en situación de dependencia, para hacer sostenible financieramente esta política pública y siendo consecuente con lo señalado en el artículo 18 de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en Situación de Dependencia, que establece que la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales tendrá carácter excepcional, está dando prioridad a los servicios profesionalizados frente a los cuidadores no profesionales.

Por otra parte, y ya desde un punto de vista de la normativa vigente en la materia, la Conselleria indicó que la Resolución de 13 de julio de 2012 de la Secretaría de Estado de Servicios Sociales e Igualdad, por la que se publica el Acuerdo del Consejo Territorial del Sistema de Autonomía Personal y Atención a la Dependencia, estableció, entre otras medidas, reducir un 15% las cuantías máximas de las prestaciones económicas por cuidados de entorno familiar, medida que entró en vigor en agosto de 2012. Aunque el citado Acuerdo permitía a las comunidades autónomas, en función de sus necesidades, aumentar este porcentaje de reducción, la Generalitat optó por no reducir más esta cuantía. Otro de los aspectos tratados en el Acuerdo del Consejo Territorial es la aprobación de los criterios por los que se correlaciona la cuantía de la prestación económica asignada y la capacidad económica del beneficiario de la misma.

Estos aspectos se desarrollan, en el ámbito de la Comunitat Valenciana, en la Orden 21/2012 de la Conselleria de 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 en la Comunitat Valenciana, en donde también se establece que las prestaciones concedidas con anterioridad a dicha Orden también habrán de adaptarse al nuevo criterio de correlación entre la prestación asignada y la capacidad económica del dependiente.

Es más, el artículo 17.7 de la Orden señala que, como sucede en este caso, «La actualización de las cuantías de las prestaciones que se fije por normativa será de aplicación directa, sin necesidad de revisar o modificar la resolución de aprobación del programa individual de atención.»

Respecto a los datos económicos considerados le informamos que el cálculo de las prestaciones siempre debe realizarse con los datos del Impuesto de la renta de las personas Físicas (IRPF) más actualizados posibles y se supone que es obligación de los interesados, ex artículo 14 del Decreto 18/2011 de 25 de febrero del Consell, facilitar a los órganos gestores de la prestación cualquier variación en su situación económica e instar el correspondiente procedimiento de revisión de su PIA. En caso de que no se le hayan facilitado estos datos, los órganos gestores realizarán sus cálculos de conformidad a los datos facilitados por la Agencia Estatal de Administración tributaria (AEAT).

En este caso el usuario desde la entrada en vigor de la Orden 21/2012 de la Conselleria de Bienestar Social recibe una prestación de 20 euros, se adjunta copia de las órdenes de pago efectuadas desde noviembre de 2012. Así mismo se adjunta copia del cálculo PIA.

Resolución: se recuerda a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas su obligación legal de emitir resolución administrativa de revisión de la cuantía de la prestación reconocida en el programa individual de atención de la persona dependiente, garantizando su seguridad jurídica ante los actos de la administración, sometiéndose al principio de jerarquía normativa al que está obligada. Además, se formularon las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas:

1. Deje sin efecto la revisión de la cuantía de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional, reintegrando a la persona beneficiaria las cantidades que han sido deducidas desde su aplicación.
2. Restablezca la cuantía de la prestación económica preexistente según resolución del Programa Individual de Atención de la persona interesada.
3. Amplíe el nivel de protección adicional que permite la ley a cargo de la comunidad autónoma, en concreto a todos aquellos expedientes cuya revisión diera lugar a la disminución de la prestación económica de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional y, de forma general, al resto de prestaciones y servicios que pudieran verse afectados por la normativa estatal.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, indica en su informe que la resolución del PIA se adoptó en aplicación de la normativa vigente en ese momento. Que tal resolución no fue recurrida ni en tiempo ni en forma, por lo cual alcanzó firmeza. Que en enero de 2016 se revisó de oficio su PIA, actualizándose la prestación económica que venía percibiendo.

Queja nº 1600849

Objeto: la promotora de la queja manifiesta que la prestación que le fue reconocida a su esposo se vio minorada en dos ocasiones sin que hubiese recibido resolución al respecto, quedando reducida a 20 € mensuales. Posteriormente, recibe en enero de 2016 resolución que le reconoce una prestación de 442,59 €. Lamentablemente su esposo falleció ese mes de enero, días antes de que se recibiese la comunicación de Conselleria. Por esta circunstancia, la viuda reclama que se le abonen los atrasos de la prestación, toda vez que considera que la misma nunca debió ser minorada.

Respuesta de la Administración: tras recibir un primer informe que hubo de ser requerido en tres ocasiones, la Conselleria mantiene la postura de que la anterior actualización de cuantías llevada a cabo en virtud de la Orden 21/2012, «será de aplicación directa, sin necesidad de revisar o modificar la resolución de aprobación del programa individual de atención».

Resolución: tras haber efectuado dos requerimientos, a día de hoy nos encontramos pendientes de recibir respuesta de la Conselleria sobre su aceptación o no a nuestras recomendaciones, en el sentido de que se proceda a incoar de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial tendente a compensar el daño producido por la irregular minoración de la cantidad acordada en el primer PIA y que se comunique a la viuda del dependiente fallecido, la incoación del citado procedimiento de responsabilidad patrimonial.

Queja nº 1612499

Objeto: el interesado reclamó en junio de 2016, en nombre de su madre, ante la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas las prestaciones económicas que, a su juicio, se le restaron injustamente a partir de noviembre de 2012, dejando de cobrar los 337'25 euros/mes que le asignó su PIA pasando a percibir 91'89 euros/mes. En septiembre de 2016 la Conselleria no había dado respuesta alguna, hecho que motivó esta queja.

Respuesta de la Administración: en noviembre de 2016 nos informó que con fecha 1 de enero de 2016 se revisó de oficio el Programa Individual de Atención, actualizándose la prestación económica que venía percibiendo al modificar la Orden 21/2012, 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 en la Comunitat Valenciana, por la Ley 10/2015, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat. Aunque no hizo, en su respuesta, referencia alguna a la reclamación alegada.

Resolución: se recordó las siguientes circunstancias: no se había remitido desde la administración, en ningún momento, resolución alguna aprobando la reducción de la cuantía prevista en el PIA; la reducción practicada se realizó en aplicación de algunos preceptos de la Orden 21/2012 que fueron declarados nulos por la Sentencia 237/2016, de 15 de marzo, del Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana; y dicha circunstancia abre la puerta a la reclamación por responsabilidad patrimonial de la administración al encontrarnos con la existencia de un daño que es efectivo, evaluable y económicamente individualizado. Por tanto, con fecha 12/12/2016, se recomendó a la

Conselleria de igualdad y políticas Inclusivas que procediera a incoar de oficio procedimiento de responsabilidad patrimonial tendente a compensar el daño producido por la irregular minoración de la cantidad acordada en el PIA, y que la Conselleria comunique a la persona dependiente la incoación de este procedimiento.

En el momento de redactar esta información no se había recibido respuesta de la Conselleria.

3.4.- Falta de reconocimiento de derechos a los herederos de las personas fallecidas sin haber obtenido la Resolución de PIA

Queja nº 1600215

Objeto: el promotor de la queja solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 17/02/2014, y fue valorado el 13/01/2015. Ante la demora en la aprobación de la Resolución de Grado presentó queja ante el Síndic el 08/01/2016.

Respuesta de la Administración: Recabamos inmediatamente informe sobre estas circunstancias a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y en el informe, con entrada en esta institución el 30/03/2016, sólo se corroboraba la información que ya conocíamos, que había sido valorado pero seguía sin Resolución de Grado. Posteriormente, en un informe con entrada el 02/05/2016, se nos informaba del fallecimiento del promotor de la queja acaecido el 14/01/2016. La Conselleria reconocía que:

debido a una injusta demora no se haya podido resolver el reconocimiento de una prestación o servicio antes del fallecimiento de la persona solicitante”. Y añadía: “Esta imposibilidad de dictar un Programa Individual de Atención con posterioridad al fallecimiento no significa necesariamente que se hayan perdido todos los derechos generados ni que los costes que haya ocasionado la demora queden sin resarcimiento. La vía para poder reclamar los perjuicios económicos ocasionados es la de la reclamación de responsabilidad patrimonial según los requisitos indicados en el Título X de la Ley 30/1992 de 26 de Diciembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo por el que se aprueba el Reglamento de Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Públicas.

Según la normativa, los informes del propio Ministerio y del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y las cada vez más numerosas sentencias, la persona fallecida con anterioridad a que la Conselleria hubiese resuelto el correspondiente PIA tendrá derecho a la prestación cuando hubiese transcurrido el plazo de seis meses legalmente establecido para que la administración resuelva el expediente.

Resolución: reconducida la queja tras el fallecimiento del promotor a un ejercicio de responsabilidad patrimonial de la administración, se abordaron las siguientes cuestiones: 1. Obligación de emitir resolución de terminación del procedimiento. 2. Constatada demora (23 meses en este caso). 3. Responsabilidad patrimonial reclamada por los herederos ante una lesión indemnizable por ser antijurídica, efectiva, evaluable

económicamente e individualizada. 4. Inexcusable deber de Iniciación del procedimiento de oficio.

Analizadas y acreditadas estos puntos, procedimos a recomendar a la Conselleria que reconociera 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; y que procediera 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.

A pesar de remitir a la Conselleria la citada Resolución el 14/06/2016, y de realizar varios requerimientos y diligencias telefónicas, en el momento de redactar esta Memoria, enero 2017, aún no hemos recibido respuesta alguna sobre la aceptación o no, y los motivos en que se fundamenta en su caso, de las recomendaciones y sugerencias expuestas.

Queja nº 1601898

Objeto: la promotora de la queja relató que su madre solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 14/12/2010, y se aprobó la Resolución que le fijaba un Grado 2 Nivel 1 de dependencia el 25/05/2011. Posteriormente, ante el agravamiento de su salud, solicitó el 30/05/2012 revisión de su grado de dependencia, resolviéndose un Grado 3 (Gran Dependencia) el 21/01/2013. Sin embargo, su madre fallecía el 02/02/2013 sin ver aprobada la Resolución PIA, más de dos años después de haber solicitado el reconocimiento de su dependencia.

Respuesta de la Administración: en respuesta a nuestra petición de informe inicial, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas constataba el fallecimiento de la persona siendo dependiente pero sin haberse aprobado el programa individual de atención correspondiente. Y añadía que:

Esta imposibilidad de dictar un Programa Individual de Atención con posterioridad al fallecimiento no significa necesariamente que se hayan perdido todos los derechos generados ni que los costes que haya ocasionado la demora queden sin resarcimiento. La vía para poder reclamar los perjuicios económicos ocasionados es la de la reclamación de responsabilidad patrimonial según los requisitos indicados en el Título X de la Ley 30/1992 de 26 de Diciembre de Régimen Jurídico de las Administraciones Públicas y Procedimiento Administrativo Común y en el Real Decreto 429/1993, de 26 de marzo por el que se aprueba el Reglamento de Responsabilidad Patrimonial de las Administraciones Públicas.

Según la normativa, los informes del propio Ministerio y del Consejo Territorial de Servicios Sociales y del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia, y las cada vez más numerosas sentencias, la persona fallecida con anterioridad a que la Conselleria hubiese resuelto el correspondiente PIA tendrá derecho a la prestación cuando hubiese transcurrido el plazo de seis meses legalmente establecido para que la administración resuelva el expediente, derecho que podrá ser ejercido por sus herederos.

Resolución: en nuestra Resolución se abordaron las siguientes cuestiones: 1. Obligación de emitir resolución de terminación del procedimiento tras el fallecimiento. 2. Constatada demora (25 meses en este caso). 3. Responsabilidad patrimonial reclamada por los herederos ante una lesión indemnizable por ser antijurídica, efectiva, evaluable económicamente e individualizada. Y 4. Inexcusable deber de Iniciación del procedimiento de oficio.

Analizadas y acreditadas éstas, procedimos a Recomendar a la Conselleria que reconociera explícitamente que han sido generados los derechos de carácter económico en favor de posibles herederos o legatarios, por el periodo de tiempo comprendido desde los seis meses de la fecha de solicitud hasta la fecha del fallecimiento de la persona dependiente; y que procediera 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, fácilmente determinados al haber tenido aprobadas dos resoluciones de Grado.

Remitimos a la Conselleria la citada Resolución el 09/08/2016, y tras realizar varios requerimientos y diligencias telefónicas en los meses subsiguientes, finalmente, durante la redacción de este Informe el 24/01/2017, tuvo entrada en esta institución un informe con fecha 09/01/2017 en el que se acepta la recomendación efectuada, indicando que:

no obstante, habida cuenta que el derecho a reclamar prescribe al año de producido el hecho o el acto que motive la indemnización o de manifestarse su efecto lesivo, y que cuando las Administraciones Públicas decidan iniciar de oficio un procedimiento de responsabilidad patrimonial será necesario que no haya prescrito el derecho a la reclamación del interesado (artículos 65 y 67 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas), se va a poner en marcha una campaña informativa para hacer conocedores de sus derechos a los herederos de las personas dependientes fallecidas sin resolución PIA y facilitarles la interposición de la correspondiente reclamación de responsabilidad patrimonial. Para ello se colgará una nota en la página web de la conselleria, se emitirán circulares a todos los equipos sociales de base de los ayuntamientos y se enviarán cartas al domicilio que conste en el expediente en cada caso de fallecimiento de personas con grado de dependencia reconocido, cruzándose los datos con el registro Civil. Todo ello sin perjuicio de la iniciación de oficio que la Conselleria efectúe.

Esta aceptación de la recomendación ha supuesto un importante cambio en la política que sobre asunción de responsabilidades patrimoniales habían mantenido hasta la fecha las distintas Consellerias responsables de la tramitación de los expedientes de dependencia. Tras esta aceptación procedimos al cierre del expediente de queja dando traslado de la respuesta a la promotora de la queja al estimar que la Conselleria se dirigirá a ella para dar continuidad al procedimiento de responsabilidad patrimonial de la administración por la demora en la resolución del expediente de dependencia de su madre, persona dependiente fallecida, y procederá a resolver sobre la existencia o no de responsabilidad patrimonial en este caso concreto.

Queja nº 1511895

Posiblemente esta sea una queja singular pues recoge en sus distintos informes la evolución que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha mantenido a lo largo del año 2016 en relación a la responsabilidad patrimonial.

Objeto: la ciudadana presentó su queja ante el Síndic el 28 de agosto de 2015, justo un día antes de su fallecimiento. Su marido, junto con la Trabajadora Social que atendía a su mujer, continuaron las reclamaciones posteriormente en su nombre pues estimaban que, tras fallecer 41 meses después de solicitar la revisión de su situación de dependencia sin ver aprobada la resolución PIA correspondiente a un Grado 3 de dependencia, el marido como heredero debía percibir las prestaciones económicas que su mujer no recibió en vida.

Respuesta de la Administración: Resumidamente, el recorrido de este expediente, fue el siguiente:

1.- El 02/03/2012 la interesada había presentado solicitud de revisión de su situación de dependencia, y el 31/10/2012 se había resuelto la valoración fijándose un Grado III de dependencia. El 24/09/2014, dos años después, firmó la Propuesta PIA con una prestación económica vinculada al servicio residencial, dado que su grave estado de salud había comportado su ingreso en un centro el 01/05/2012, de cuya estancia y gastos aportó detallada y completa documentación, tal y como la entonces Conselleria de Bienestar Social reconoció.

2.- El 04/09/2015 solicitamos de la Conselleria un primer informe sobre la situación descrita, y la respuesta, con registro de entrada de 18/12/2015, nos confirmó el grado III de la persona dependiente y nos informaba de su fallecimiento el 29/08/2015, indicándonos que, dado que no había aprobación de PIA, los herederos podían reclamar responsabilidad patrimonial a la Conselleria para poder acceder a las prestaciones debidas y no percibidas en vida por la persona dependiente.

3.- Ante esta respuesta, el 28/12/2015 solicitamos de la Conselleria una ampliación de su respuesta, en concreto sobre si valoraba la posibilidad de una actuación de oficio que evitase los trámites inherentes a la reclamación sugerida, dado que la Conselleria disponía de toda la documentación necesaria para poder fijar la cantidad debida a los herederos. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas respondió con un segundo informe el 21/01/2016, con entrada en esta institución el 10/02/2016, negando tal posibilidad.

4.- Esta respuesta justificó la Resolución que desde esta institución le remitimos el 18/04/2016 en la que recomendábamos, entre otras cuestiones, que la Conselleria actuase de oficio en este caso en el que la responsabilidad de la demora era evidentemente de la administración. La respuesta a nuestra Resolución fue recibida el 21/06/2016, indicándonos, con un tercer informe, que dicha cuestión era remitida a la Subsecretaría de la Conselleria para que este órgano adoptase la decisión oportuna.

5.- Esta respuesta, que trasladaba la posible solución de un área a otra de la misma Conselleria, provocó una nueva petición de aclaración el 06/07/2016 de la que no recibimos contestación, a pesar de los continuos requerimientos en estos últimos meses,

hasta el pasado 24 de enero de 2017, con fecha de 09/01/2017. En esta última respuesta, finalmente, se han aceptado las recomendaciones realizadas por esta institución procediendo a cerrar este expediente de queja, al decidir la Conselleria iniciar de oficio el procedimiento de responsabilidad patrimonial, tal y como solicitamos.

6.- Entendemos, tras la lectura del informe, que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se dirigirá de oficio al ciudadano en el procedimiento de asunción de responsabilidad patrimonial y, en cualquier caso, atenderá la reclamación de responsabilidad que el viudo, persona interesada, interpuso ante la Conselleria, dando la respuesta que proceda a la mayor brevedad posible.

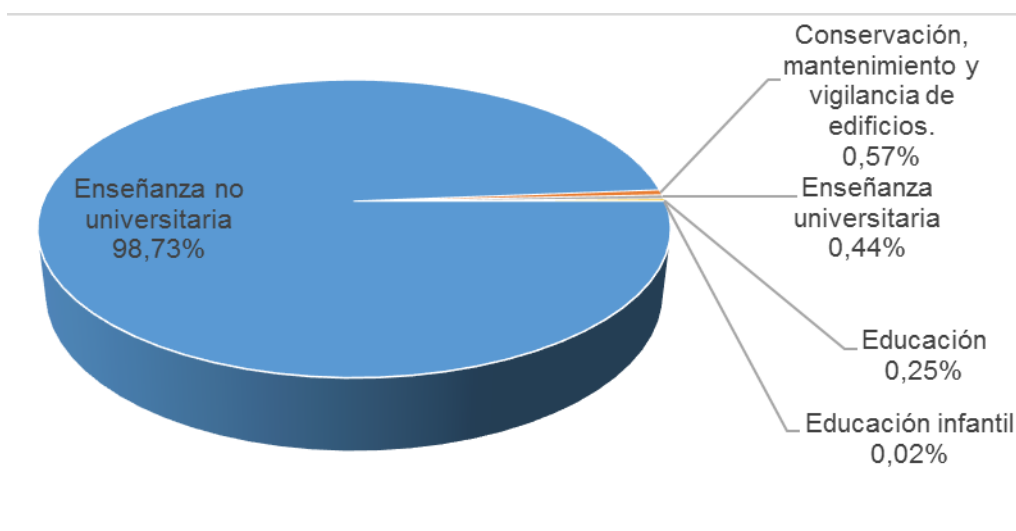
III. EDUCACIÓN

1. Introducción

En el área de Educación se han formulado ante el Síndic de Greuges en 2016 un total de 5.259 quejas, frente a las 2.282 en 2015; 580 en 2014 y 2.586 en 2013.

2. Educación en cifras

Área de Educación	Quejas
Enseñanza no universitaria	5.192
Conservación, mantenimiento y vigilancia de edificios.	30
Enseñanza universitaria	23
Educación	13
Educación infantil	1
Total área de Educación	5.259



3. Instalaciones docentes

Queja nº 1613226

Objeto: la construcción de un nuevo Centro de Educación Infantil y Primaria (CEIP) en Valencia, reiteradamente reivindicada por los padres de alumnos del mismo dado que ya fue incluido en el Plan de Infraestructuras Escolares (“Creaescolaadicionat”) con un perfil de 9 unidades de Educación Infantil y 18 unidades de Educación Primaria, más comedor escolar, por importe de 8.235.007,10 €, fue asumida también por el Síndic de Greuges pese a que no debería constituir cuestión litigiosa alguna entre los agentes implicados, padres de alumnos y la propia Administración educativa que ya reconoció la necesidad de la construcción de un nuevo CEIP dado que las instalaciones provisionales no resultaban aptas para la impartición de la enseñanza en condiciones de calidad. Esta Institución no sólo ha actuado de oficio al respecto, sino, haciendo suyas las reivindicaciones a instancia de parte, se ha dirigido reiteradamente a las sucesivas Administraciones educativas para que, en función de los compromisos adquiridos, procedieran a dar carácter de urgencia a las demandas de los verdaderamente interesados para evitar que pasen prácticamente la mayor parte de su etapa educativa obligatoria en instalaciones, sencillamente, no aptas para impartir una educación de calidad.

Resolución: esta Institución se dirigió, nuevamente, a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte sugiriéndole que promoviese las actuaciones necesarias para agilizar la construcción del CEIP 103 de Valencia, habida cuenta de la urgente necesidad de ejecución, y que procediera, sin dilación alguna, a resolver los problemas ocasionados por la entrada de agua en las columnas donde se encuentra el cableado eléctrico del centro, con el consiguiente riesgo de desprendimiento debido al encharcamiento de las claraboyas, y procediese al cerramiento y vallado del aulario de Educación Infantil.

4. Educación especial e integración de alumnos con necesidades educativas especiales

Queja nº 1612607

Objeto: el núcleo central de la queja de referencia venía determinado por la denuncia de una madre de una alumna de 14 años con necesidades educativas especiales que, en mayo de 2015, fue trasladada del centro escolar donde había estado escolarizada a otro centro distante 24 km. de su domicilio, por disponer éste de aula de educación específica que cuenta con 5 alumnos más. Al no existir ruta escolar, los padres debían recorrer, diariamente, 100 km para llevarla y recogerla e incorporarse más tarde a sus respectivos centros de trabajo, dándose la circunstancia de que la hija necesita desplazarse en silla de ruedas debido a su discapacidad.

Resolución: recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que adoptase, con inmediatez, las medidas necesarias para que a la hija de la promotora de la queja, beneficiaria de una ayuda individualizada de transporte escolar, le fuera abonado el importe de la misma, y que promoviese la propuesta de pago a la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico.

Queja nº 1612598

Objeto: alumna con sobredotación intelectual cuyos padres interesan una flexibilización de su periodo de escolarización.

Resolución: la Administración educativa consideró, al igual que el Síndic de Greuges, que ante todo debía primar el interés de la alumna por encima de cualquier otra consideración meramente burocrática, y resolvió estimar el recurso de alzada interpuesto por los padres de la alumna y acceder a su pretensión de flexibilizar su escolarización. La queja fue archivada tras solucionarse favorablemente, de conformidad con la pretensión de los interesados.

Queja nº 1612986

Objeto: demanda de un educador/a para atender a ocho niños en Aula de Comunicación y Lenguaje (CyL) con diversos trastornos.

Resolución: la Dirección General de Política Educativa comunicó al Síndic de Greuges que la cuestión se había solucionado de conformidad con la pretensión de la interesada.

Queja nº 1612610

Objeto: retraso en la valoración por los servicios psicopedagógicos de un alumno con necesidades educativas especiales por presentar retraso psicomotor, deficiencias de lenguaje, no control de esfínteres y problemas alimentarios.

Resolución: la Inspección educativa, tras diversas reuniones con los padres del menor, ofreció aula CyL para poder escolarizarlo y que dispusiera del recurso de fisioterapia.

Queja nº 1603612

Objeto: solicitud de adaptación curricular para alumna con necesidades educativas especiales.

Resolución: la dirección del centro realizó diversas actuaciones, tales como facilitación del instrumental necesario para uso del ascensor, construcción de mesa específica para los módulos prácticos adaptada a la situación y necesidades de la alumna, dado que precisaba de silla de ruedas.

Queja nº 1511237

Objeto: solicitud de paralización de acuerdo de traslado de un alumno con necesidades educativas especiales. La madre de un alumno con “Síndrome de Angelman”, enfermedad que condiciona una serie de necesidades educativas especiales debido a la discapacidad que conlleva, mostraba su disconformidad con la evaluación psicopedagógica practicada a su hijo.

Resolución: tras interesar informe a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte a fin de contrastar las alegaciones de la promotora de la queja, la Administración educativa, concretamente, la Subdirección General del Gabinete Técnico de la Conselleria, informó que la cuestión se había resuelto favorablemente de conformidad con la pretensión de la interesada, aceptando las recomendaciones de la Inspección educativa sobre la escolarización del menor y de los recursos reconocidos.

Queja nº 1613582

Objeto: el núcleo de la queja de referencia venía determinado por la negativa de un centro escolar a suministrar medicación de rescate a un alumno con epilepsia occipital refractaria resistente a los fármacos, con presencia de crisis de diferentes niveles, con pérdidas de atención, crisis profundas con pérdida de tono generalizado (a veces convulsiones), y que precisaba contar con el apoyo de un educador/a a tiempo completo.

Resolución: el Síndic de Greuges formuló varias recomendaciones a la Administración educativa; la principal de ellas, instando a la Dirección General de Centros Docentes para que elaborase una propuesta favorable para que la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y la Dirección General de Función Pública, y la Conselleria de Justicia Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas dotasen al IES donde estaba escolarizado el menor de un educador/a a tiempo completo para atender las necesidades vitales del alumno, y que estableciese un dispositivo para atenderle, incluyendo instrucciones precisas de actuación para todo el personal del centro a fin de que pudiera actuar en casos de crisis por delegación del centro sanitario al que estaba adscrito, con la correspondiente prescripción médica y previo consentimiento de los padres, tanto en las actividades escolares como extraescolares o complementarias, con expreso recordatorio de los deberes contenidos en los artículos 1902 y 1903 del Código Civil. Así mismo, recomendamos a la Administración educativa que instase al IES a revisar los expedientes disciplinarios incoados al alumno, habida cuenta de que los episodios de indisciplina puntuales obedecían a una manifestación más de su enfermedad y de la medicación pautada, y no a actitudes conductuales.

Queja nº 1613413

Objeto: la madre de un alumno demandó la intervención del Síndic de Greuges ante la disminución de la jornada de la educadora de educación especial que tenía asignada su hijo, con retraso madurativo por sufrimiento fetal perinatal y con una discapacidad del 33%, por lo que precisa supervisión y ayuda para todas las actividades, tanto básicas como instrumentales, al ser su autonomía muy limitada debido a sus dificultades de psicomotricidad fina y escasa capacidad de atención, careciendo de autonomía personal en el control de esfínteres y debiendo ser acompañado en todo momento en sus desplazamientos por el centro, necesitando ayuda, incluso, para comer.

Resolución: tras interesar el informe pertinente al que nos autoriza la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que, en el ámbito de sus competencias, promoviese con carácter de urgencia las actuaciones pertinentes para dotar al CEIP donde está escolarizado el menor de un educador/a de educación especial a jornada continua.

5. Otros aspectos del derecho a la educación

5.1. Comedor y transporte escolar

Queja nº 1612931

Objeto: el promotor, padre de dos alumnos de 6 y 8 años, y cuya guarda y custodia le había sido concedida, interesaba escolarizarlos en un CEIP con servicio de comedor escolar, ya que la asistencia a dos cursos del Servef por estar en situación de desempleo, le imposibilitaba recogerlos a la salida del centro.

Resolución: recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que revisase la solicitud del interesado habida cuenta de que había acreditado la asistencia a los cursos del Servef y que contaba con la autorización de la madre de los menores.

Queja nº 1603200

Objeto: los hijos de la promotora de la queja, con domicilio sito a 12 km. del centro escolar en el que estaban matriculados, junto con otros menores en idéntica situación, solicitaban les fuera concedido el servicio de comedor escolar ya que residían en una pedanía donde no existía centro escolar alguno.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que, en el ámbito de sus competencias, valorase la posibilidad de extender la prestación gratuita de comedor escolar a todos aquellos alumnos residentes en zonas rurales alejadas de núcleos urbanos de población.

Queja nº 1612884

Objeto: la interesada instó la intervención del Síndic de Greuges para que los alumnos de un ciclo de actividades físico-deportivas del medio ambiente pudieran disponer de transporte para desplazarse a las cuadras seleccionadas para la realización de las prácticas de hípica, sitas a 39 km. de sus respectivos domicilios.

Resolución: finalmente, la Dirección General de Formación Profesional asumió el coste del transporte a las instalaciones ecuestres.

5.2. Derechos y deberes de los alumnos.

Quejas nº 1600001, 1600003 y acumuladas

Objeto: los padres de varios centros de Alicante demandaron la intervención del Síndic de Greuges para que la Administración dotara de un educador para atender las necesidades higienico-sanitarias de aquellos alumnos cuando no controlan esfínteres, vomitan, etc. Esta institución constató, a través de dichas quejas, la inexistencia de dotación de personal en los CEIPs que, junto a los tutores, se encargasen de apoyar las tareas cotidianas de los niños relativas a vestido, higiene, etc., y que se ocupara de cambiar y asear a los menores que, en momentos puntuales, tuvieran problemas de incontinencia por falta de control de esfínteres. Y que por regla general sólo se

establecían protocolos de actuación para que las propias familias se hicieran cargo de los menores en los casos de “escapes”, siendo avisados telefónicamente para que se personasen en el centro y cambiaran de ropa a sus hijos, situación habitual en los centros donde se imparte Educación Infantil.

Resolución: esta Institución formuló diversas resoluciones a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte para que, con el objetivo de garantizar el interés superior de las niñas y niños, valorase la posibilidad de dotar a los centros donde se imparte Educación Infantil en la Comunidad Valenciana, de educadores que solventasen las situaciones higienico-sanitarias que puedan sobrevenir en relación con la higiene corporal de aquéllos.

5.3. Violencia escolar

Queja nº 1611879

Objeto: el promotor de la queja denunciaba que sus hijos, de 10, 9, y 7 años, sufrían desamparo escolar, acoso y agresiones, tanto por parte del equipo docente como por otros menores en un colegio público, y que el equipo docente no atendía debidamente e ignoraba las enfermedades que sus hijos tenían diagnosticadas TDAH y TND, y Síndrome Sturge Weber, por lo que a menudo eran expulsados por unos días; días en que no se supervisaban sus tareas escolares e incluso, en ocasiones, su profesora “desconocía las ausencias y la expulsión temporal.”

La admisión de la queja vino determinada por la preocupación del Síndic de Greuges respecto a los posibles casos de acoso escolar / bullying, que impide a los menores escolares que lo sufren un desarrollo adecuado de su personalidad y por tanto una pobre gestión emocional y habilidades sociales, e incluso, como es sabido, con desenlaces fatales.

Resolución: la sugerencia que dirigimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte venía fundada en la creencia por parte de esta Institución, y en el mensaje que viene transmitiendo a la comunidad escolar, que no es otro que “tolerancia cero” a toda clase de violencia en todos los ámbitos sociales y, especialmente, aquella que se produce entre iguales y que se conoce como bullying, por lo que deben aplicarse con inmediatez los protocolos previstos en el Plan Previ (Plan de prevención de la violencia y promoción de la convivencia en los centros escolares de la Comunitat Valenciana), concebido para dar respuesta a las necesidades referentes a problemas de convivencia detectados por la propia comunidad educativa.

En el caso que nos ocupa, además, sugerimos a la Administración educativa que se abordase con los profesores responsables y el equipo directivo del centro los antecedentes de los tres hermanos en los dos colegios anteriores y su específica situación derivada de sus patologías, y se ofrecieran soluciones a la familia a la mayor brevedad posible.

5.4. Admisión y matriculación de alumnos.

Queja nº 1607560

Objeto: la interesada mostraba su disconformidad con la zonificación escolar ya que, tras la disminución de ratios, su hija, alumna de Educación Infantil, no había resultado admitida en ninguno de los centros escolares de su zona.

Resolución: una vez concluido el proceso de admisión, la alumna fue matriculada en el centro elegido por los padres.

5.5. Premios extraordinarios de reconocimiento académico.

Queja nº 1601687

Objeto: la exclusión de una alumna que obtuvo la calificación de “Excelente” en todas las asignaturas del tercer ciclo de Educación Primaria de unos Premios al Rendimiento académico en Educación Primaria del curso 2014/15, que no fue incluida tan solo «por décimas» entre los tres candidatos propuestos por el centro escolar.

Resolución: el Síndic de Greuges no dedujo una actuación pública irregular que mereciera reproche alguno; no obstante, al tener conocimiento de que a los alumnos merecedores de dichos premios, que no conllevan compensación económica alguna, pero sí se les consigna en el expediente académico mediante una diligencia específica, hizo constar en su resolución que sería conveniente la modificación normativa de la Orden 59/2010, de 2 de junio, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que contemplase la posibilidad de otorgar los premios extraordinarios al rendimiento académico de Educación Primaria a todos aquellos alumnos que reunieran los requisitos legales exigibles para tal fin, con el objetivo de reconocer el mérito y el esfuerzo de aquellos alumnos que se distingan en sus estudios al finalizar la Educación Primaria.

5.6. Derecho de los padres divorciados no custodios a recibir información académica y extraescolar de sus hijos.

Queja nº 1612155

Objeto: el padre de dos menores divorciado de la madre de los mismos, no privado de la patria potestad y cuya custodia se concedió a la madre, reivindicaba su derecho a recibir puntual información sobre las calificaciones académicas, actividades extraescolares y complementarias de sus hijos, dándose en este caso, además, alto grado de absentismo.

Resolución: la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas declaró a los menores, el 14/09/2016, en situación de desamparo asumiendo la tutela la Generalitat, circunstancia ésta que alteraba sustancialmente la situación planteada en la queja y evidenció que la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte debió atender en tiempo y forma las peticiones de información del padre mientras mantenía la patria potestad y la tutela de sus hijos, ya que el convenio regulador aprobado en sentencia del Juzgado de Primera Instancia e Instrucción, en el proceso de divorcio, no le había privado de la patria potestad.

En consecuencia, cuando la sentencia atribuye a ambos progenitores, custodio y no custodio, el ejercicio de la patria potestad, se está otorgando a ambos la capacidad de tomar decisiones en beneficio de los hijos, habida cuenta de que el art. 154 del Código

Civil señala que el ejercicio de la patria potestad comprende, entre otros deberes y facultades, velar por los hijos, educarles y procurarles una formación integral, y que el art. 92 del mismo cuerpo legal determina que “la separación, la nulidad o el divorcio no exime a los padres de sus obligaciones para con sus hijos.”

Y en la queja de referencia estaba acreditado que el centro escolar donde estaban matriculados los hijos del promotor de la misma, conocedor del divorcio, no tenía justificación alguna para negar la información solicitada por el padre.

El Síndic de Greuges estimó el derecho del padre a ser informado puntualmente de todo lo relacionado con la estancia en el centro de los menores, ya que lo contrario supondría un obstáculo para el ejercicio de la patria potestad, derecho del que no había sido privado, e impediría que fuera efectivo el derecho de los hijos a relacionarse con ambos progenitores.

De ahí que dictásemos resolución a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte para que recordase a los centros educativos la obligación de informar puntualmente y con detalle a los padres y madres que compartan la patria potestad de todo lo concerniente a la trayectoria educativa de sus hijos, y no sólo a los que ostentan la guarda y custodia.

5.7 Programa Xarxa Llibres.

Queja nº 1612815

Objeto: dos meses después de comenzar el curso 2016/17, el hijo de la interesada, alumno de 1º de ESO en un centro concertado, y pese a haber entregado los libros del curso 2015/16 en perfecto estado, no disponía de los correspondientes al curso, debiendo abonar los padres el precio de los mismos por importe de 249 €.

Resolución: la queja se resolvió favorablemente de conformidad con la pretensión de la interesada, al reconocer la Administración educativa que el alumno había entregado sus libros en el anterior centro donde había estado matriculado, y el centro se hizo cargo del importe total de los libros adquiridos por la promotora de la queja.

Quejas nº 1605570 y acumuladas

Objeto: exigencia a los beneficiarios del programa “Xarxa Llibres” de estar al corriente de las obligaciones tributarias estatales, autonómicas y locales.

Resolución: los servicios sociales del ayuntamiento afectado, a la vista de las dificultades de algunas familias de la localidad para adquirir los libros de texto para sus hijos anticipando el pago de éstos para acogerse después al programa “Xarxa Llibres”, constituyó un banco de libros y material curricular para dichas familias, por lo que éstas recibieron los libros en régimen de préstamo.

5.8 Jornada continua.

Queja nº 1611794

Objeto: el núcleo de esta queja y de otras de igual contenido venía determinado por la denuncia de padres de alumnos poniendo en cuestión la votación para la implantación en los centros de un plan específico de organización de la jornada escolar para los tres próximos cursos escolares 2016/17, 2017/18 y 2018/19 y, en concreto, el voto diferido por correo y la fecha elegida para realizar la votación, el 8 y 9 de septiembre, cuando el curso ya estaba empezado y las listas definitivas del censo no se habían publicado hasta el día 10.

Resolución: la Administración educativa, sustancialmente, comunicó al Síndic de Greuges que contra el resultado electoral, previsto en la Orden de 13 de junio, de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, se puede interponer recurso de alzada en el término de un mes ante la Dirección Territorial de Educación correspondiente, y dicha resolución pondrá fin a la vía administrativa y habrá de notificarse en el término máximo de 3 meses, transcurrido el mismo, podrá entenderse desestimado el recurso.

A fecha de cierre del presente Informe anual a Les Corts, los expedientes están pendientes de las alegaciones que en su caso formulen los interesados

5.9. Disconformidad con “arreglo escolar”. Incumplimiento del derecho de los padres a elección del centro docente.

Queja nº 1606848

Objeto: la “Mesa por la educación en libertad”, integrada por distintas organizaciones, mostraba su disconformidad con el denominado “arreglo escolar”, regulado por las instrucciones, de 26 de enero de 2016 de la Dirección General de Centros y Personal Docente, sobre criterios generales para la modificación de la composición de unidades, puestos de trabajo y otras características en centros de titularidad de la Generalitat que imparten Educación Infantil (2º ciclo), Primaria, y Educación Especial, y para la modificación del número de unidades concertadas en centros privado concertados para el curso 2016/17.

Los promotores de la queja incidían en que dichas instrucciones y la supresión de unidades en la escuela concertada, vulneraban el derecho de los padres a elegir el centro en el que deseaban que sus hijos recibieran la enseñanza.

Incidían así en que “la calidad y cobertura de la enseñanza se podrían garantizar mejor con una adecuada atención a la demanda de las familias, en condiciones de complementariedad, atendiendo por igual a las redes pública y concertada y sin pretender el trasvase de alumnos de una red a otra.”

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que promoviese las actuaciones necesarias para la aplicación estricta de la legislación vigente sobre la creación y/o supresión de unidades en los centros privado concertados, desterrando el criterio de subsidiaridad de la enseñanza privado concertada respecto a la escuela pública, y que para el curso 2017/18, y en lo que respecta al “arreglo escolar”, tuviera en consideración el derecho de las familias a la elección de centro, ya sea privado concertado o público, sin que pueda prevalecer el criterio para la suspensión de unidades en la enseñanza concertada de la suficiencia de plazas en la enseñanza pública.

5.10. Escuelas oficiales de idiomas.

Quejas nº 1610971 y 1611324

Objeto: diversos alumnos matriculados en modalidad “libre” en las EOIs, interesaron la mediación del Síndic de Greuges para que, al igual que en otras Comunidades Autónomas, pudieran tener la opción de concurrir a la convocatoria extraordinaria de septiembre al igual que los alumnos “oficiales” o de la modalidad on line “That’s English”.

Resolución: el informe de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, dando cuenta de que en uso de las competencias que tiene atribuidas, determinó que todo el alumnado de las EOIs, en cualquiera de sus modalidades, pueda realizar la prueba de la convocatoria extraordinaria, según se desprende de la Resolución de 7 de febrero de 2017 de la Dirección General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo, por lo que, habiéndose solucionado favorablemente la cuestión planteada por los interesados, procedimos al cierre y archivo de los expedientes abiertos a efecto.

Queja nº 1613173

Objeto: el promotor de la queja denunciaba que debido a la escasez de plazas en la EOI de Alicante, no pudo matricularse en el nivel C2 de inglés en dicha escuela.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que adoptase las medidas pertinentes para garantizar el derecho a la educación de todas las personas en el ámbito que nos ocupa y que adoptase las medidas oportunas, incluso las presupuestarias, para posibilitar que los estudiantes de las EOIs de la Comunitat Valenciana tengan garantizada una plaza en el curso superior si han aprobado el anterior, evitando así paréntesis temporales en los estudios.

Así mismo, le sugerimos que mientras perdure el sistema vigente causante de dicha interrupción educativa, y previa su derogación a través de una nueva regulación (que derogue la que se aprobó para la preinscripción y matrícula el curso 2016/17), los estudiantes que hubiesen aprobado el curso anterior pudieran ocupar las plazas que quedasen vacantes a lo largo del año.

Queja nº 1512874

Objeto: la interesada, que repitió el curso 2015/16 en una EOI 1º del nivel A2 de inglés, descubrió al solicitar un certificado de notas que dicho curso lo tenía aprobado y que, según le informaron, se debió a un error meramente burocrático.

La comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte daba cuenta de que cuando la alumna se matriculó, en septiembre de 2014, solicitó matricularse en 1º de A2 de inglés y que el procedimiento que se sigue en el centro es consultar el expediente académico del alumno cuando se matricula en un curso superior a 1º de A2, ya que el sistema informático no detecta las incompatibilidades en que se pudiera incurrir.

Resolución: esta Institución consideró que la actitud pública descrita no fue suficientemente respetuosa con los derechos de la alumna, ya que se vio obligada a repetir 1º de inglés, nivel A2, debido a un error meramente informático, por lo que resolvió sugerir a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que valorase la posibilidad de instruir un expediente de responsabilidad patrimonial de oficio tendente a resarcir, en su caso, los daños ocasionados a la alumna que se vio obligada a repetir curso.

5.11. Consejo escolar municipal: no tramitación de ceses y nombramientos.

Queja nº 1604225

Objeto: la interesada, en representación de la delegación en Torrevieja, (Alicante), de FAPA “Gabriel Miró”, comunicó al Consejo Escolar Municipal la baja y consiguiente alta de los nuevos miembros del CEM en la representación acreditada por ser una facultad que le confiere el art. 15.3 del Decreto Valenciano 111/1989, que regula los consejos escolares territoriales y municipales, haciendo caso omiso la presidenta del CEM de Torrevieja, y según la comunicación recibida, se debió a que las dos sesiones plenarias extraordinarias y urgentes se celebraron con posterioridad a la presentación del escrito en la delegación de FAPA “Gabriel Miró” y después de haberse configurado el orden del día, remitiéndole para la solución del conflicto a lo que, en su caso, resolviera la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte al respecto, tras ser consultada.

Resolución: esta Institución no compartió los argumentos del Ayuntamiento de Torrevieja, ya que la designación de dos miembros del CEM y, por tanto, la sustitución de los dos miembros anteriores, se expresa y tiene como causa el art.9.7 de la Orden 3 de noviembre de 1989, de la entonces Conselleria de Cultura, Educación y Ciencia que proclama que los miembros del CEM y de distrito perderán su condición por acuerdo de la organización o asociación que efectuó la designación, por lo que correspondía a FAPA “Gabriel Miró” cesar o nombrar a los miembros que la representaban en el CEM, órgano que, por cierto, se encontraba en situación irregular al haber excedido con creces el mandato de sus miembros.

En consecuencia, recomendamos al Ayuntamiento de Torrevieja que promoviese las actuaciones necesarias para llevar a cabo el nombramiento de los dos miembros del CEM de Torrevieja propuestos por FAPA “Gabriel Miró”, delegación Torrevieja, previo cese de los anteriores, y sugerimos, paralelamente, que activase con urgencia los mecanismos necesarios ante la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte para resolver la situación irregular del CEM producida por la prolongación en el tiempo del mandato de sus miembros.

6. Enseñanza universitaria

6.1 Enseñanza en valenciano

Quejas nº 1511521, 1513344 y 1511731

Objeto: alumnos de la Universidad Politécnica de Valencia denunciaban ante el Síndic de Greuges la imposibilidad de recibir docencia en valenciano, por lo que no habían

podido elegir dicha opción; así mismo, señalaban que la mayoría del personal encargado de atender al alumnado no dispone de los conocimientos necesarios para atender en valenciano el servicio que tenían encomendado.

Respuesta de la Administración: las comunicaciones recibidas daban cuenta, sustancialmente, de que la UPV estaba aplicando el principio de transparencia lingüística haciendo pública, antes del comienzo del curso, la información sobre cuál sería la lengua que utilizarían las personas que las condujeran y la lengua en que el profesor/a utilizaría en el aula en cada asignatura, siendo ésta vinculante e imposible de modificar; así como de las iniciativas y acciones en materia de promoción del valenciano dirigidas a la comunidad universitaria para promocionar su conocimiento y uso.

Resolución: sugerimos a la Universidad Politécnica de Valencia que arbitrarse las medidas necesarias para que los alumnos pudieran recibir las enseñanzas en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana y que desarrollase programas de fomento de la enseñanza en valenciano a fin de ampliar los grupos en valenciano en todas las titulaciones, y que los trabajadores que tuvieran contacto con el público poseyeran los conocimientos suficientes de valenciano para atender con normalidad el servicio encomendado.

6.2. Reconocimiento de créditos a alumnos ERASMUS de Grado de Medicina

Quejas nº 1611746

Objeto: alumnos de Grado de Medicina denunciaron ante el Síndic de Greuges que la Facultad de Medicina reconocía como aprobados a los alumnos “Erasmus” de 2015/16 mayor número de créditos que los realmente cursados. La citada circunstancia suponía para dichos alumnos mejor posición en el orden de matrícula y, con ello, preferencia a la hora de elegir las especialidades en las prácticas hospitalarias de 6º curso. En consecuencia, los alumnos con mejor expediente académico se veían relegados a la hora de elegir especialidad, al ser los puestos en cada hospital y por cada especialidad, pocos.

Respuesta de la Administración: el informe emitido al respecto reconocía que en los últimos años, efectivamente, se habían recogido quejas de alumnos que participaban en programas de movilidad a la hora de la ordenación de matrícula, ya que la incorporación de sus notas a sus respectivos expedientes se demoraba por causas ajenas a la Universidad ya que dependía del reenvío de los certificados por parte de las universidades extranjeras; por lo que la Universidad de Valencia realizó una modificación en la forma de aplicar los criterios para la ordenación de matrícula con la intención de evitar, como en años anteriores, que los estudiantes que habían participado en dichos programas se vieran perjudicados al no haberse podido incorporar a tiempo las calificaciones a sus expedientes. Es decir, que la propia Universidad de Valencia reconocía el error pero, en vez de enmendar esta circunstancia, consideró que el perjuicio no había sido muy significativo y que la corrección comportaría perjuicios a otros alumnos.

Resolución: el Síndic de Greuges no compartió los argumentos esgrimidos por la Universidad, ya que respecto a las especialidades de libre elección es clave el momento de matrícula porque condiciona la posibilidad de elegir una u otra y el centro

hospitalario para el ejercicio de las prácticas. Y finalmente, recomendamos a la Universidad de Valencia que estudiara con urgencia una medida que permitiese el acceso a las distintas especialidades y centros hospitalarios de prácticas de los alumnos de los últimos cursos de Medicina, y que se realizase dicho proceso sin detrimento de derecho alguno, de forma que no se perjudicase a ningún alumno en una fase clave de su desarrollo formativo y futuro profesional.

IV. URBANISMO, VIVIENDA Y MEDIO AMBIENTE

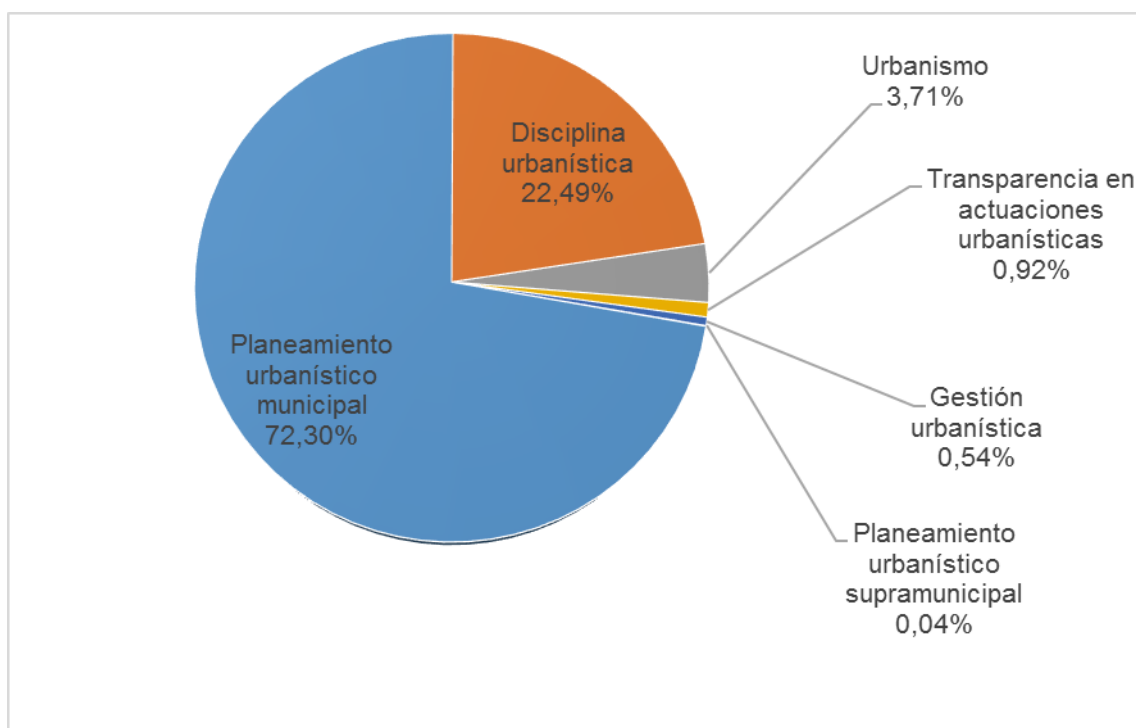
a) URBANISMO

1. Introducción

En este año 2016 nos han sido planteadas por la ciudadanía un total de 2.614 quejas, frente a las 2.635 presentadas en 2015; 1.023 en 2014 y 211 en 2013.

2. Urbanismo en Cifras

Área de Urbanismo	Quejas
Planeamiento urbanístico municipal	1.890
Disciplina urbanística	588
Urbanismo	97
Transparencia en actuaciones urbanísticas	24
Gestión urbanística	14
Planeamiento urbanístico supramunicipal	1
Total área de urbanismo	2.614



3. Planeamiento urbanístico

3.2. Sobre el ejercicio de la potestad de planeamiento

Queja nº 1513221

Objeto: se solicitaba la intervención del Ayuntamiento de Godella ante la comisión de unas presuntas irregularidades en la modificación del Plan General de Ordenación Urbana en el Sector 11 (la Lloma del Gualo), en la interpretación de las ordenanzas municipales y en la posterior licencia de obras que se concede para la construcción del centro comercial La Lloma, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Respuesta de la Administración: el problema se llevó al Consejo Asesor de Urbanismo y Medio Ambiente (CUMA).

Resolución: se recomendó que se mantuviera diversas reuniones con la asociación autora de la queja para aclarar las irregularidades denunciadas y adoptar, en su caso, las necesarias medidas para subsanarlas y corregirlas.

El Ayuntamiento de Godella aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1600346

Objeto: numerosas asociaciones de vecinos de Alicante se dirigen a esta institución manifestando que han denunciado ante el Excmo. Ayuntamiento de Alicante y la entidad ADIF, sin éxito hasta el momento, diversos incumplimientos graves en relación con las instalaciones ferroviarias de RENFE, entre ellos, la contaminación acústica grave que padecen los vecinos y la falta de soterramiento de las vías.

Respuesta de la Administración: se superan los límites de la contaminación acústica; la sociedad AVANT deberá ejecutar los proyectos técnicos para soterrar las vías y se han adoptado medidas para evitar la acumulación de aguas y suciedad en la zona.

Resolución: Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación del Ayuntamiento de Alicante sobre la aceptación o rechazo de nuestras recomendaciones:

“Primero: Adoptar todas las medidas legales que sean necesarias para eliminar la grave contaminación acústica que están padeciendo injustamente los numerosos vecinos afectados de la zona.

Segundo: Ordenar la ejecución de los trabajos de limpieza que sean necesarios para mantener los terrenos de las instalaciones ferroviarias en un buen estado de conservación.

Tercero: Incrementar al máximo los contactos con las entidades estatales y autonómicas competentes para lograr el soterramiento de la totalidad de las vías”.

Esta queja también aparece mencionada en el apartado del Informe anual referido a la contaminación acústica.

Queja nº 1505697

Objeto: se denunciaba la falta de información pública y participación en el procedimiento de tramitación del Plan General de Ordenación Urbana (PGOU) de Muro de Alcoy.

Respuesta de la Administración: se adoptarán las medidas adecuadas para mejorar la participación ciudadana.

Resolución: se recomienda que, teniendo en cuenta la condición de interesados de los promotores del expediente, les facilite la información ambiental y urbanística solicitada y promueva la participación efectiva y real de los ciudadanos en la elaboración del instrumento urbanístico de referencia, manteniendo para ello las reuniones de trabajo que resulten pertinentes.

El Ayuntamiento de Muro de Alcoy aceptó nuestra recomendación.

4. Gestión urbanística

Queja nº 1512963

Objeto: se denuncia que no se recibe información del Ayuntamiento de Costur sobre la ejecución de un proyecto de urbanización, tal y como recomendó esta institución con fecha 14 de enero de 2013, en el anterior expediente de queja nº 1213342, y que las zonas verdes y las infraestructuras eléctricas siguen sin estar ejecutadas.

Respuesta de la Administración: la información está a disposición del autor de la queja y las infraestructuras urbanísticas se encuentran terminadas.

Resolución: se recomienda adoptar todas las medidas necesarias para lograr la total terminación y recepción municipal de las obras, así como evitar conceder licencias de primera ocupación si las obras de urbanización no están correctamente finalizadas, manteniendo informado de todo ello al autor de la queja.

El Ayuntamiento de Costur aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1513571

Objeto: se solicita la disolución de la entidad urbanística de conservación de la Urbanización Port Saplaya en Alboraya.

Respuesta de la Administración: se está trabajado para equiparar a Port Saplaya como a cualquier zona de la población y estamos manteniendo reuniones con la entidad y los vecinos en busca de soluciones.

Resolución: se recomendó que se impulsara la disolución de la entidad urbanística de conservación y se asumiera la prestación municipal de los servicios públicos obligatorios en Port Saplaya.

El Ayuntamiento de Alboraya aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1507839

Objeto: el propietario de varias parcelas afectadas por un programa de actuación integrada (PAI) considera que faltan obras de urbanización por ejecutar y ha pagado las cuotas de urbanización.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Montroy reconoce que faltan infraestructuras por terminar.

Resolución: se recomendó que se facilitara más información al autor de la queja y requiriera a la empresa urbanizadora la subsanación de las deficiencias existentes.

El Ayuntamiento de Montroy aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1508455

Objeto: se denuncia la falta de devolución de un aval prestado para garantizar el pago de las cuotas de urbanización en Cullera.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento reconoce que no ha devuelto el aval porque las obras de urbanización no están concluidas.

Resolución: se recomienda acordar la devolución del aval bancario al autor de la queja, ya que el pago de los gastos de urbanización se encuentra garantizado con la afección registral sobre la finca de resultado adjudicada a la misma.

El Ayuntamiento de Montroy aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1511834

Objeto: la persona afectada manifestaba su desacuerdo con la denegación, adoptada por el Ayuntamiento de Ibi, de la solicitud cursada por su parte para que se procediese a la iniciación de un procedimiento de revisión de oficio de actos nulos de pleno Derecho, en relación con el acuerdo de reparcelación de los sectores 27/28/29 y 30 del PGOU de Ibi.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento expone los motivos jurídicos que apoyan su decisión municipal.

Resolución: se recomendó que se revisara la inadmisión de la solicitud de revisión de oficio de los acuerdos de reparcelación de los sectores 27/28/29 y 30 del PGOU de Ibi, adoptada por acuerdo del Pleno del Ayuntamiento en fecha 28 de julio de 2015, procediendo a tramitar la citada revisión de dichos actos, de conformidad con el artículo 102 de la citada Ley 30/1992, de 26 de noviembre, que permita determinar la concurrencia o no de los motivos de nulidad invocados por el interesado.

El Ayuntamiento de Ibi no aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1602454

Objeto: falta de respuesta del Ayuntamiento de Tibi a diversas solicitudes de información urbanística sobre el proyecto de reparcelación y urbanización del Sector nº 4 Finca Terol.

Respuesta de la Administración: no se ha podido facilitar la información por falta de concreción de la misma y los escasos medios municipales para responder con rapidez.

Resolución: se recomendó que se facilitara a la autora de la queja una copia de los informes emitidos por los técnicos municipales para la aprobación del Proyecto de Reparcelación y del Proyecto de Urbanización del Sector nº 4 Finca Terol.

El Ayuntamiento de Tibi aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1602458

Objeto: la propietaria de varias fincas incluidas en el proyecto de reparcelación del Programa de Actuación Integrada del Sector Grao de Valencia denunciaba la falta de información del Ayuntamiento.

Respuesta de la Administración: el proyecto de reparcelación no ha sido presentado ante el Ayuntamiento por lo que no se pueden facilitar fecha alguna de ejecución.

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta el periodo transcurrido desde el acuerdo plenario de 25 de febrero de 2011, se impulsara la gestión urbanística del Sector del Grao mediante la aprobación del Programa y de los Proyectos de Urbanización y Reparcelación.

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación.

5. Disciplina urbanística

5.1. El deber de la Administración de suministrar la información urbanística requerida por los ciudadanos

Queja nº 1507804

Objeto: se denuncia la negativa municipal a facilitar una copia de los expedientes administrativos de remodelación de las plazas de la Estrella y Dr. Gómez Ulla en Alicante.

Respuesta de la Administración: aunque dichos proyectos fueron tramitados inicialmente por el Ayuntamiento, fueron aprobados definitivamente y financiados por la Diputación de Alicante.

Resolución: se recomienda que, en casos como el analizado, extreme al máximo los deberes de información que se derivan de la normativa vigente que ha sido transcrita, contestando las peticiones formuladas por los ciudadanos y, en su caso, informando al

solicitante sobre la autoridad pública a la que, según su conocimiento, ha de dirigirse para solicitar la información requerida.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1510648

Objeto: el ciudadano se dirige en reiteradas ocasiones al Ayuntamiento de Ontinyent, solicitando una copia del presupuesto de ejecución de unas obras realizadas por el Ayuntamiento en el inmueble en el que reside y a su cargo.

Respuesta de la Administración: se reconoce que el ciudadano solicitó la información mediante escritos presentados con fechas 23 octubre de 2014, 18 de diciembre de 2014, 19 de enero de 2015, 4 de febrero de 2015 y 10 de febrero de 2015.

Resolución: se recomendó que se detallara las partidas y costes de las facturas por los trabajos a realizar en los expedientes de ejecución subsidiaria que afectan al autor de la queja.

El Ayuntamiento de Ontinyent aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1510784

Objeto: la interesada manifestaba que se dirigió a la Diputación de Alicante en fecha 29 de febrero de 2012 solicitando el acceso a los informes de seguimiento del Programa de desarrollo territorial, correspondientes al municipio de Confrides, y que, a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido ninguna respuesta.

Respuesta de la Administración: la Diputación de Alicante indicó que no poseía dicha información, al ser el órgano competente para la ejecución y seguimiento del referido Programa de Desarrollo rural, el Ministerio de Medio ambiente y Medio rural y Marino y, por lo tanto, el órgano que tiene a su disposición la información solicitada por el interesado.

Resolución: se recomienda que, en situaciones como la analizada, extreme los deberes legales que se extraen tanto del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico de las Administraciones públicas y del Procedimiento Administrativo Común, como de la Ley 27/2006, de 18 de julio, que regula los derechos de acceso a la información, de participación pública y de acceso a la justicia en materia de medio ambiente, dando respuesta a las solicitudes de información que le presenten los ciudadanos.

La Diputación de Alicante aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1513480

Objeto: la asociación ha solicitado a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana información sobre el expediente de declaración de interés comunitario de un centro deportivo en el término

municipal de San Antonio de Benagéber, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento.

Respuesta de la Administración: en el anuncio de exposición al público, se indica que el expediente se puede ver en las dependencias del Servicio Territorial durante todo el plazo de exposición al público.

Resolución: se recomendó que se facilitara al autor de la queja una copia, en formato digital, de la información expuesta al público sobre la referida declaración de interés comunitario, sin perjuicio de incoar, en su caso, el correspondiente expediente para restablecer la legalidad urbanística.

La Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1513263

Objeto: se solicita al Ayuntamiento de Xixona información sobre un expediente de contratación y la situación de ruina de varios inmuebles.

Respuesta de la Administración: se tramitó un expediente de contratación para la prestación de los servicios de un arquitecto técnico mediante procedimiento negociado sin publicidad y la situación de los inmuebles obedece a un incumplimiento de los deberes de conservación por parte de los propietarios.

Resolución: se recomendó que se dictara resolución motivada explicando las concretas razones que justifican la contratación de una determinada persona a través del procedimiento negociado sin publicidad en detrimento de otros posibles candidatos, así como los motivos que impiden que no haya sido demolida todavía la edificación sita en la calle Abadía nº 1.

El Ayuntamiento de Xixona aceptó nuestra recomendación.

5.2. Las licencias urbanísticas

Queja nº 1512926

Objeto: se denuncia ante el Ayuntamiento de Elche la utilización sin licencia de una máquina trituradora de piedra en la construcción de un edificio.

Respuesta de la Administración: la maquinaria instalada para el molido de piedra constituye una actividad que requiere para su funcionamiento de la correspondiente Licencia Ambiental.

Resolución: se recomendó que, ante el ejercicio de actividades sin licencia, se adopte todas las medidas necesarias para reaccionar con rapidez y lograr la suspensión real y efectiva de la actividad ilegal, iniciando y resolviendo el preceptivo expediente sancionador, y todo ello, sin perjuicio del derecho de los particulares afectados a reclamar una indemnización en concepto de responsabilidad patrimonial municipal.

El Ayuntamiento de Elche no aceptó nuestra recomendación.

5.3. La intervención municipal mediante órdenes de ejecución

Han sido muy numerosas las quejas recibidas respecto a la falta de limpieza y deficiente estado de conservación de solares y edificios, afectando a municipios tales como Alginet ([queja nº 1505860](#)), Benferri ([queja nº 1512145](#)), Castellón ([queja nº 1508631](#)), Corbera ([queja nº 1506081](#)), La Vila Joiosa ([queja nº 1505361](#)) y Xixona ([queja nº 1610509](#)), entre otros.

Queja nº 1611118

Objeto: la persona afectada nos indica que ha denunciado ante el Ayuntamiento de Valencia el lamentable estado de conservación de una vivienda, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento: “después de tres años, todos los vecinos seguimos soportando las invasiones de ratas, mosquito tigre y otros insectos”.

Respuesta de la Administración: se ha ordenado la realización de visita de inspección higiénico-sanitaria y, en su caso, que se proceda a: la limpieza y retirada de cualquier cúmulo de basuras, enseres inservibles o en mal estado, residuos (orgánicos o no), hasta que la Inspección considere que los inmuebles reúnen condiciones higiénico sanitarias adecuadas, así como a la desinfección, desinsectación y desratización de los inmuebles.

Resolución: se recomienda que se siguiera impulsando la adopción de todas las medidas necesarias para garantizar la adecuada conservación del referido inmueble, así como el mantenimiento del mismo en perfectas condiciones higiénico-sanitarias.

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1511537

En relación con esta queja, de la que dimos cuenta en el Informe anual del 2015, el Ayuntamiento de Vila-real finalmente ha aceptado nuestra recomendación consistente en que, respecto a sus solares, los mantenga vallados y en perfectas condiciones de limpieza y salubridad, y en cuanto a los restantes solares, adopte las medidas necesarias para que se mantengan en idénticas condiciones de higiene y limpieza, y respecto a su vallado, de conformidad con lo dispuesto en los artículos 19 y 22 de la Ordenanza de Limpieza Viaria y Recogida de Residuos Sólidos de Vila-real, resuelva de acuerdo con el interés ciudadano.

5.4. Los ilícitos urbanísticos: restablecimiento de la legalidad urbanística conculcada y procedimiento sancionador

En materia de infracciones urbanísticas también hemos tramitado numerosas quejas que no vamos a reproducir a continuación en su integridad en aras a la brevedad del presente Informe anual. Únicamente daremos cuenta de las que revisten mayor interés general o aquellas en las que nuestras recomendaciones no han sido aceptadas.

Queja nº 1512885

Objeto: tardanza del Ayuntamiento de Rojales en lograr la demolición de las instalaciones ilegales sin imponer ninguna multa coercitiva al infractor.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento reconoce el retraso.

Resolución: emitimos las siguientes recomendaciones:

-. Se reconozca al promotor de la queja la condición de interesado en el procedimiento de restauración de la legalidad urbanística en cuanto titular de intereses legítimos que pueden resultar afectados por la resolución del mismo, notificándole todos y cada uno de los actos que se dicten en el mismo, pudiendo éste presentar documentos y alegaciones en cualquier fase del procedimiento.

-. En el menor tiempo posible, se proceda a la liquidación de las multas coercitivas impuestas por Decreto de la Alcaldía 789/2015, y, si una vez finalizado el plazo de imposición de la última de ellas no se hubiera procedido todavía a la demolición de lo indebidamente construido, previos los informes y trámites oportunos se proceda a la ejecución subsidiaria de la orden de demolición.

El Ayuntamiento de Rojales aceptó nuestras recomendaciones.

Queja nº 1512950

Objeto: los dos expedientes de restauración de la legalidad urbanística tramitados por el Ayuntamiento de Alicante se han dirigido contra su marido excluyendo a la autora de la queja de su condición de sujeto pasivo de los mismos.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento considera que no tenía la obligación de notificar la tramitación de los expedientes de disciplina urbanística a la esposa del infractor.

Resolución: se recomienda que, habiéndose omitido la notificación a la promotora de la queja de los expedientes de restauración urbanística incoados y, en su caso tramitados, lo cual le causa indefensión y, existiendo el deber de notificarle personalmente, al no constar que la misma haya designado representante legal alguno y, ministerio legis, dicha representación no se presume en caso de copropiedad, cual es entre otros, el régimen ganancial de bienes, se retrotraigan el/los expedientes de restauración objeto de la queja al momento procedimental de la notificación inicial de los mismos.

El Ayuntamiento de Alicante no aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1603041

Objeto: la asociación de vecinos exige la retirada de una torre de telefonía móvil de grandes dimensiones sin licencia.

Respuesta de la Administración: se concedió una licencia de obra menor en el año 1988.

Resolución: se recomienda que, de conformidad con nuestra anterior resolución emitida con fecha 28 de mayo de 2010 en el anterior expediente de queja nº 091822, y dado que

la estructura metálica de 28 metros de altura que forma una torre para soporte de antena de telecomunicaciones carece de licencia municipal de obras, proceda, previa audiencia al interesado, a su retirada y desmantelamiento.

El Ayuntamiento de Alicante no aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1600246

Objeto: la ejecución de obras presuntamente ilegales y las molestias por humos y olores sin las licencias municipales preceptivas.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Pilar de la Horadada informa que la ejecución de las obras de acondicionamiento de la nave industrial se adaptan al proyecto presentado de acondicionamiento de nave industrial para almacenamiento de pescados y mariscos congelados como declaración responsable de obra mayor; existe certificado de compatibilidad urbanística y las instalaciones y la actividad cumplen todos los requisitos ambientales exigibles y demás requisitos preceptivos.

Resolución: se recomienda al Ayuntamiento de Pilar de la Horadada y a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo de la Generalitat Valenciana que, dentro de su respectivo ámbito competencial, y previa audiencia al interesado, se ordene la suspensión de la instalación hasta que se obtenga el informe sanitario favorable y la legalización de las cámaras frigoríficas, ordenando la adopción de las medidas correctoras necesarias para evitar las molestias por humos y olores, así como la tramitación y resolución del expediente para restablecer la legalidad urbanística conculcada, contestando a los escritos presentados por el autor de la queja con fecha 28 de diciembre de 2015 y 3 de marzo de 2016, y todo ello, sin perjuicio de tramitar y resolver, en su caso, el correspondiente procedimiento sancionador.

El Ayuntamiento de Pilar de la Horadada y la citada Conselleria no aceptaron nuestra recomendación.

Queja nº 1600880

Objeto: la pasividad del Ayuntamiento de l'Alfàs del Pi en reaccionar ante una infracción urbanística, ya que todavía no se ha llevado a cabo la demolición y el desmantelamiento de las construcciones ilegales.

Respuesta de la Administración: los establecimientos se encuentran cerrados al público y sin actividad como consecuencia de los acuerdos municipales de clausura y desalojo.

Resolución: se recomienda que, efectuadas las comprobaciones oportunas, adopte las medidas necesarias para lograr el cumplimiento efectivo y real de la suspensión del suministro de luz y agua.

El Ayuntamiento de l'Alfàs del Pi aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1603509

Objeto: la preocupación por la colocación de un toldo en el establecimiento situado en los bajos de su vivienda que facilita el acceso a la misma en Benicàssim.

Respuesta de la Administración: el toldo cumple con los requerimientos exigidos en la ordenanza municipal. La ordenanza no regula ni contempla el aspecto que indica la denunciante respecto a que la instalación del toldo facilita el posible acceso a su vivienda.

Resolución: se recomienda que, en aplicación de lo dispuesto en el artículo 14.2 de la Ordenanza de ocupación de la vía pública, la autorización de la instalación de toldos se lleve a cabo preservando y garantizado en todo momento la seguridad de las viviendas ubicadas encima de los establecimientos de forma que no se pueda acceder fácilmente a las mismas.

El Ayuntamiento de Benicàssim aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1509924

Respecto a las quejas de las que dimos cuenta en el Informe anual del pasado año que se encontraba en tramitación, la persona interesada en esta queja volvía a dirigirse a esta institución manifestando que el Ayuntamiento de Finestrat y la anterior Conselleria de Presidencia, Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua de la Generalitat Valenciana no están cumpliendo la Recomendación emitida por esta Institución con fecha 24 de noviembre de 2014 en el anterior expediente de queja nº 1408767, a saber:

(...) RECOMENDAR a la Conselleria Presidencia, Agricultura, Pesca, Alimentación y Agua de la Generalitat Valenciana y al Excmo. Ayuntamiento de Finestrat, que, de forma coordinada y dentro de su respectivo ámbito competencial, adopten todas las medidas previstas legalmente para eliminar las molestias que injustamente está soportado la autora de la queja y su familia, evitando el cumplimiento del informe favorable de la Conselleria de fecha 27 de septiembre de 2012, alejando a los caballos para respetar la distancia mínima a la vivienda más próxima, cumpliendo con las órdenes de ejecución dictadas para garantizar unas adecuadas condiciones higiénico-sanitarias y demoliendo las obras que sean ilegalizables.

Finalmente, ambas Administraciones públicas aceptaron nuestra recomendación para que, de forma coordinada y dentro de su respectivo ámbito competencial, sigan adoptando con rapidez y determinación todas las medidas legales a su alcance para impedir que esta injusta situación siga produciéndose y generando graves molestias a la autora de la queja y su familia.

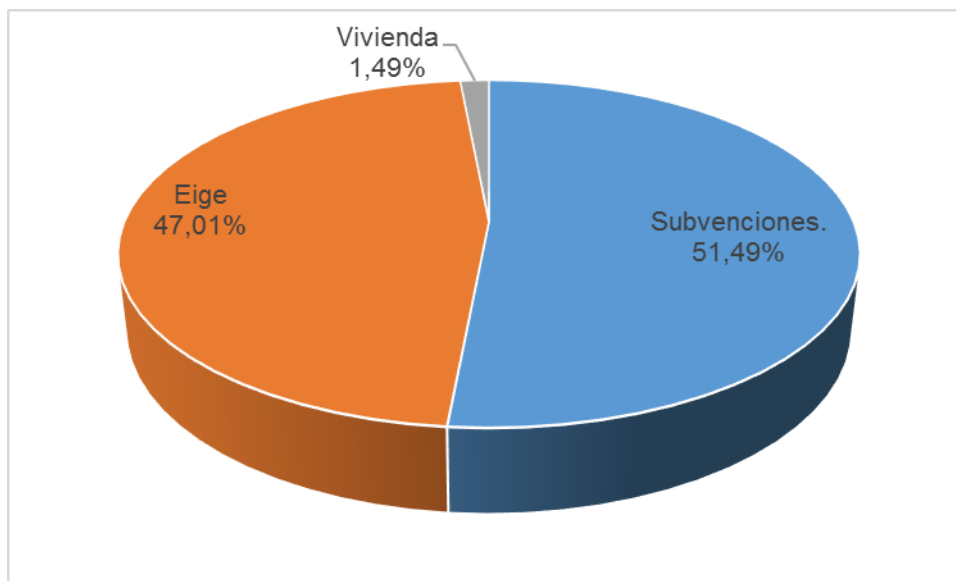
b) VIVIENDA

1. Introducción

En materia de vivienda los ciudadanos plantearon ante esta institución a lo largo del año 2016 un total de 134 quejas, frente a las 207 presentadas en 2015; 307 en 2014 y 1.101 en 2013.

2. Vivienda en Cifras

Área de Vivienda	Quejas
Subvenciones.	69
Eige	63
Vivienda	2
Total área de vivienda	134



3. Viviendas de protección pública

3.1. Reclamación por demora excesiva en la adjudicación de vivienda pública.

Queja nº 1510660

Objeto: un ciudadano manifiesta no poder hacer frente al alquiler de la vivienda en que reside con su familia.

Respuesta de la Administración: como respuesta en todas las Quejas de este tipo, la Consellería nos remite un Informe de la Entidad de Infraestructuras (EIGE) por el que nos da cuenta de los esfuerzos que están realizando para la puesta a disposición de viviendas públicas, precisando la puntuación en el baremo del promotor de la Queja y el lugar que ocupa en la lista de espera del municipio de Alzira, no pudiendo garantizar el acceso a una vivienda dada la existencia de demandantes de vivienda con mejor puntuación que el reclamante.

Resolución: se recuerda a la Consellería la necesidad de una actuación decidida de los poderes públicos para lograr la efectividad real del derecho a la vivienda, instándole a que adjudique, cuanto antes, una vivienda pública al autor de la queja.

En su respuesta, el EIGE declara aceptar la recomendación del Síndic aunque, simultáneamente, comunica la imposibilidad de cumplirla, por las razones expuestas.

3.2. Reclamación por demora excesiva en la adjudicación de vivienda pública en casos de violencia de género.

Queja nº 1606123

Objeto: la situación de una víctima de violencia de género que había solicitado una vivienda en enero de 2010, presentando una nueva solicitud de inclusión en el programa extraordinario de alquiler social, en noviembre de 2014.

Respuesta de la Administración: el EIGE reconoce que se mantiene en la lista de espera desde 2010, que su situación se ha ido renovando cada dos años y que ocupa el lugar número 478 de un total de 1508 solicitudes existentes en el municipio de Alicante. El EIGE manifiesta desconocer la situación de víctima de violencia de la demandante, por no constar ese dato en la solicitud. No obstante, anuncia que se pondrá en contacto con la interesada, para que se actualicen los datos de su solicitud y se pueda proceder a una nueva pre-baremación.

Resolución: el Síndic enfatiza la necesidad de que se adjudique, en el plazo más breve, una vivienda a la demandante, recordando la especial referencia que el artículo 16 del Estatut de Autonomía hace a las mujeres maltratadas, a la hora de establecer la obligación de la Generalitat de garantizar el acceso a una vivienda digna.

La respuesta del EIGE, tras un recordatorio de las circunstancias del caso, concluía que se aceptaba la recomendación del Síndic, si bien daba cuenta de la dificultad de llevarla a cabo. La respuesta, como es obvio, no satisfizo los objetivos del Síndic y así se le hizo saber a la Consellería en el escrito de cierre de la queja.

3.3. Reclamación por demora en la concesión de cambio de vivienda adjudicada.

Queja nº 1511749

Objeto: la promotora de la queja manifiesta haber solicitado varias veces el cambio de la vivienda que ocupa, en un cuarto piso sin ascensor, por razones de la discapacidad que padece su hijo, dado que le resulta imposible desarrollar su vida en condiciones de igualdad y con capacidad de integración, por su movilidad reducida.

Respuesta de la Administración: el EIGE, que en este caso no informa sobre el lugar que ocupa la demandante en la lista de espera del municipio de Alicante, manifiesta que la baremación se realiza teniendo en cuenta los parámetros objetivos establecidos en el Reglamento de Promoción Pública, constatando que los casos de solicitud de cambio de vivienda por motivos justificados acreditados, tienen prioridad respecto de las nuevas adjudicaciones.

Resolución: el Síndic llama la atención sobre la especial referencia que el artículo 16 del Estatut de Autonomía realiza respecto de las personas con discapacidad, a la hora de contemplar el derecho a una vivienda digna, conminando a la Consellería a que adjudique, cuanto antes, una nueva vivienda que se adapte a las especiales necesidades de la familia.

La respuesta del EIGE, de abril de 2016, informa sobre la inminente reparación de unas 40 viviendas que no están ocupadas, lo que, considerando las circunstancias de la demandante, permitía adelantar a la Entidad que la "...petición podrá ser atendida en un plazo de tiempo acotado". Esta afirmación dio lugar al cierre de la queja, si bien, en el momento de redactarse el Informe anual, hemos tenido conocimiento la presentación de una nueva queja por la misma promotora de la anterior, por no haberse llevado a efecto el cambio solicitado.

3.4. Reclamación por demora en la ejecución de labores de reparación en vivienda pública.

Queja nº 1510545

Objeto: la titular de una vivienda pública denunciaba que había solicitado reiteradamente al EIGE la reparación de unos daños producidos en su casa, como consecuencia de una fuga de agua en la vivienda del piso superior.

Respuesta de la Administración: el EIGE informaba, en noviembre de 2015, que la vivienda ya había sido inspeccionada y que se habían encargado los trabajos de reparación por el procedimiento de urgencia. Trasladado el Informe a la promotora de la queja, ésta negaba que la reparación se hubiera efectuado, alertando sobre el deterioro de las condiciones de su vivienda.

Resolución: el Síndic instaba a la Consellería a ejecutar los trabajos de reparación necesarios, en el marco de la normativa aplicable.

En mayo de 2016 se recibe, de manera simultánea, la solicitud de cierre de la queja, por la promotora de la misma, al haberse realizado por el EIGE las reparaciones que

demandaba y la comunicación de la Entidad citada, dando cuenta del cumplimiento de la Resolución del Síndic.

4. Planes de ayudas dirigidos a facilitar el acceso a la vivienda en régimen de propiedad o alquiler

Queja nº 1600064

Objeto: el interesado se dirige a esta institución manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 13 de abril de 2011, había solicitado una ayuda para el alquiler sin haber obtenido la misma hasta el momento.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana nos expuso que:

(...) por la directora general de vivienda, rehabilitación y regeneración urbana se ha expedido certificado por el que se reconoce al autor de la queja que tiene derecho a percibir la subvención correspondiente al alquiler para inquilinos que deriva del Plan de Vivienda 2009/2012, solicitada el 13 de abril de 2011, por haberse estimado su recurso de alzada, por silencio administrativo, relativa el expediente (...)

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, se adoptase las medidas oportunas para abonar íntegramente la ayuda para el alquiler solicitada por el autor de la queja con fecha 13 de abril de 2011.

La Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1601720

Objeto: el interesado se dirige a esta institución manifestando su disconformidad con el excesivo retraso que se está produciendo en el pago de la ayuda al alquiler para inquilinos que le fue reconocida mediante Resolución de fecha 9 de junio de 2011.

Destacamos que estos hechos ya fueron objeto del anterior expediente de queja nº 1312766, en el que emitimos una Recomendación con fecha 8 de octubre de 2013 que fue aceptada por la Conselleria.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana nos expuso que:

(...) a fin de poder seguir con el procedimiento relativo a la solicitud de ayudas de vivienda presentada en su día (...) necesitamos actualizar sus datos bancarios (...) se le requiere para que en el plazo de 10 días aporte la citada documentación (...) sin que hasta la fecha de hoy conste que haya sido aportada (...).

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, se adoptase las medidas oportunas para abonar íntegramente la ayuda al autor de la queja cuyos requisitos cumple desde el 9 de junio de 2011.

La Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1610292

Objeto: el interesado sustancialmente manifestaba que, habiéndole sido reconocido en fecha 17 de diciembre de 2012 que cumplía los requisitos para acceder a las subvenciones personales de rehabilitación, no había recibido el reconocimiento y abono efectivo de las mismas, a pesar del tiempo transcurrido desde la citada fecha.

Respuesta de la administración: la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio nos expuso, sucintamente, que:

en contestación a la presente queja se informa de que actualmente se está procediendo a realizar los pagos de las subvenciones que cuentan con resolución firme de concesión, siendo previsible que a medida que dichos pagos se vayan finalizando, se comiencen a tramitar los adeudos de las subvenciones con resolución de cumplimiento de requisitos en la medida en que exista crédito adecuado y suficiente.

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, se adoptase las medidas oportunas para impulsar la tramitación del expediente del promotor de la queja en relación con la ayuda solicitada y, en su momento, proceder al abono de dicha ayuda.

La Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1610302

Objeto: el interesado sustancialmente denunciaba que, habiéndole sido reconocido en fecha 17 de diciembre de 2012 que cumplía los requisitos para acceder a las subvenciones personales de rehabilitación, no había recibido el reconocimiento y abono efectivo de las mismas, a pesar del tiempo transcurrido desde la citada fecha.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio nos expuso, sucintamente, que actualmente se está procediendo a realizar los pagos de las subvenciones que cuentan con resolución firme de concesión.

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta el periodo de tiempo transcurrido, se adoptase las medidas oportunas para impulsar la tramitación del expediente del promotor de la queja en relación con la ayuda solicitada y, en su momento, proceder al abono de dicha ayuda.

La Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio aceptó nuestra recomendación.

5. Otras quejas.

Queja nº 1513179

Objeto: los interesados se dirigen a esta institución manifestando, entre otros extremos que, en relación con el estado de conservación del inmueble sito en la calle (...) de Alicante, no se ha hecho nada desde la incoación del procedimiento con fecha 30 de mayo de 2014.

Respuesta de la Administración: el Departamento de Conservación de Inmuebles del Ayuntamiento de Alicante nos indica que:

(...) consta instruido expediente con número 415/2012 con informe técnico de fecha 22 de enero de 2014 e incoación del procedimiento para la exigencia del deber de conservación de fecha 30 de mayo de 2014. En la actualidad (marzo de 2016) se emite resolución de caducidad del expediente anteriormente citado por transcurso del tiempo sin emisión de resolución administrativa y se inicia, con carácter urgente, el nuevo procedimiento para la exigencia del expresado deber de conservación a la propiedad afectada (...).

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido desde el inicio del primer expediente en 2012, se tramitase con urgencia el nuevo procedimiento y exigiese a la propiedad afectada el cumplimiento del deber de conservación, con apercibimiento de imponer las correspondientes multas coercitivas y sanciones.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación.

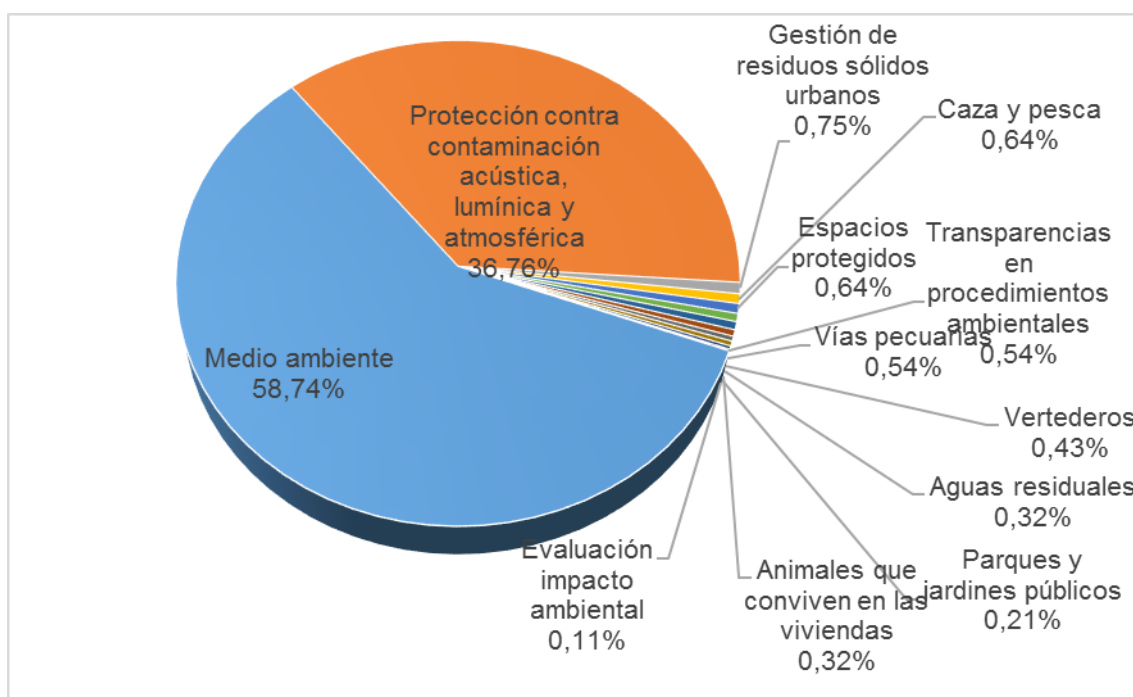
c) MEDIO AMBIENTE

1. Introducción

Durante el año 2016 accedieron a la institución un total de 933 quejas, frente a las 615 presentadas en 2015; 1.783 en 2014 y 3.513 en 2013.

2. Medio Ambiente

Área de Medio Ambiente	Quejas
Medio ambiente	548
Protección contra contaminación acústica, lumínica y atmosférica	343
Gestión de residuos sólidos urbanos	7
Caza y pesca	6
Espacios protegidos	6
Transparencias en procedimientos ambientales	5
Vías pecuarias	5
Vertederos	4
Aguas residuales	3
Animales que conviven en las viviendas	3
Parques y jardines públicos	2
Evaluación impacto ambiental	1
Total Medio Ambiente	933



3. Contaminación acústica

Queja nº 1512856

Objeto: varios ciudadanos denunciaban las molestias que vienen padeciendo injustamente como consecuencia de la acumulación de locales de ocio y bares en las calles Emilio Gascó Contell, calle Explorador Andrés, plaza del Cedro y plaza de Grabador Peleguer de Valencia.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Valencia informa de las medidas adoptadas contra la contaminación acústica, que están siendo objeto de estudio, así como de las reuniones mantenidas con los colectivos afectados.

Resolución: Se consideró oportuno recomendar al Ayuntamiento de Valencia que, en el ámbito de sus competencias, en relación con las prácticas de consumo de alcohol en la vía pública, continúe adoptando las medidas que resulten precisas para la comprobación y seguimiento de estas conductas, tramitando las correspondientes denuncias y los expedientes sancionadores por dispensación y consumo de alcohol.

Del mismo modo, y en relación con las molestias que los vecinos vienen padeciendo injustamente por la acumulación de locales en la zona de referencia y por la aglomeración de personas en los locales situados en las vías públicas (como consecuencia directa de los botellones que se producen en la misma) se recomendó que se continúen adoptando y aplicando cuantas medidas resulten precisas para determinar la intensidad de las molestias denunciadas y, en su caso, para paliar o minimizar el impacto que las mismas provocan en el derecho de los ciudadanos al disfrute de un medio ambiente adecuado.

Las recomendaciones fueron aceptadas por el Ayuntamiento de Valencia.

Queja nº 1600346

Objeto: se denuncia por varios colectivos la existencia de deficiencias e incumplimientos por parte de las Administraciones en la ejecución de las instalaciones ferroviarias correspondientes al AVE, que producen graves molestias acústicas, inundaciones en bajos y viviendas, y otras que se exponen.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Alicante informa que, tras la realización de mediciones sonométricas que superaban los niveles de calidad acústica, se dio traslado de las mismas al Ministerio de Fomento, RENFE, ADIF y AVANT para que éstas adoptaran medidas correctoras. Igualmente, se indica que por parte de AVANT deben realizarse los proyectos que lleven al soterramiento total de las vías; y en cuanto a los problemas de inundaciones, la acumulación de aguas se debió a la escasa apertura de rejillas, estando prevista la sustitución de éstas por otras de mayor paso.

Por su parte, ADIF informa que se han iniciado los trámites para la contratación de un estudio acústico, y se enumeran una serie de medidas adoptadas para evitar inmisiones acústicas.

Resolución: se recomendó al Ayuntamiento de Alicante:

- 1.- Adoptar todas las medidas legales que sean necesarias para eliminar la grave contaminación acústica que están padeciendo injustamente los numerosos vecinos afectados de la zona.
- 2.- Ordenar la ejecución de los trabajos de limpieza que sean necesarios para mantener los terrenos de las instalaciones ferroviarias en un buen estado de conservación.
- 3.- Incrementar al máximo los contactos con las entidades estatales y autonómicas competentes para lograr el soterramiento de la totalidad de las vías.

El Ayuntamiento no aceptó expresamente nuestras recomendaciones, enumerando las actuaciones realizadas para intentar solventar las molestias denunciadas.

Queja nº 1600366

Objeto: se dirige a esta institución la interesada denunciando las insoportables molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de la música, gritos y ruidos generados por los jóvenes que acuden al local ubicado debajo de su vivienda.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria nos informa de las actividades que, en materia de policía de actividades, se han llevado a cabo en relación con el local denunciado, habiéndose requerido a la policía un mayor control sobre la actividad desarrollada en el establecimiento referido.

Resolución: se recomienda que incremente la vigilancia policial de la actividad desarrollada en el referido establecimiento para eliminar las molestias acústicas denunciadas por la autora de la queja, recomendación aceptada por éste.

El Ayuntamiento de Riba-Roja de Túria aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1600525

Objeto: el interesado señala que, mediante escrito presentado con fecha 11 de agosto de 2015, ha denunciado el incumplimiento de la ordenanza municipal de ruidos por parte del vehículo de limpieza que realiza dicha actividad desde las 7 de la mañana, incluidos sábados y festivos, sin haber recibido ninguna contestación hasta el momento.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Oliva informa que, a raíz de la denuncia del interesado, se dio orden expresa a la empresa de limpieza de no comenzar los trabajos de limpieza antes de las 8.00 horas.

Resolución: se recomendó que, en cumplimiento de la ordenanza municipal de ruidos y vibraciones, se adoptaran las medidas necesarias para que los trabajos de limpieza de la vía pública se realicen a partir de las 8 de la mañana.

El Ayuntamiento de Oliva aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1601813

Objeto: se denuncian, por la interesada, las molestias que sufre como consecuencia de la tenencia de animales de corral en una finca adyacente a la suya.

Respuesta de la Administración: se señala por el Ayuntamiento de Nules que se tramitó un expediente sancionador, imponiendo a la titular del corral una sanción, si bien se ha comprobado que el problema persiste, estando prevista la creación de una unidad de mediación policial para asignarle, entre otros asuntos, el referido en la queja.

Resolución: se recomienda que se siga impulsando la adopción y ejecución de las medidas necesarias para conservar el inmueble de referencia en adecuadas condiciones de seguridad y salubridad.

El Ayuntamiento de Nules aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1601867

Objeto: se denuncian las molestias que padece en su vivienda el interesado como consecuencia de la actividad de carga y descarga de mercancías que se realiza en el almacén de supermercado que se encuentra debajo de la misma.

Respuesta de la Administración: se enumeran por el Ayuntamiento de Torrent las intervenciones de la policía local en este caso, señalándose que se ha conseguido que las operaciones de carga y descarga se realicen en el horario previsto, a partir de las 8 de la mañana.

Resolución: se recomendó que se adoptara todas las medidas legales que sean necesarias para eliminar la contaminación acústica que está padeciendo injustamente el autor de la queja y para lograr el cumplimiento real y efectivo del horario de carga y descarga impuesto por la Ordenanza de Movilidad y Circulación de Torrent (desde las 9.30).

El Ayuntamiento de Torrent aceptó nuestra recomendación, remitiéndonos información acerca de las medidas adoptadas para el cumplimiento de la misma.

Queja nº 1602983

Objeto: denunciando las molestias acústicas que padece en su vivienda, sobre todo, a partir de las 6 de la mañana, cuando empiezan a circular tractores y camiones pesados por el paso de peatones elevado que se ha colocado en el cruce de dos calles frente a su vivienda.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Alginet señala que la colocación de los pasos elevados responde exclusivamente a un tema de seguridad vial, siendo el tramo en el que está situado un punto negro.

Resolución: se recomendó que se emitiera informe por parte de la policía local sobre si el referido paso elevado cumple todos los requisitos exigidos por la Orden FOM/3053/2008, de 23 de septiembre, valorando las distintas medidas a adoptar para eliminar al máximo posible los ruidos provocados por el cruce de los vehículos sobre el mismo.

El Ayuntamiento de Alginet aceptó nuestra recomendación, remitiéndonos informes emitidos, así como Providencia de la Alcaldía por la que se ordena la sustitución de señales de limitación de velocidad a 30 km/h, a fin de ajustarse a la legislación vigente.

Queja nº 1603431

Objeto: se denuncia que el funcionamiento de dos locales produce molestias por el volumen de la música, los ruidos y la falta de delimitación de las terrazas y otros, debiendo señalar que, para el caso de uno de los establecimientos, se han tramitado varias quejas en esta Institución desde el año 2012.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Elche informa que se ha procedido a requerir a los titulares de los establecimientos para que regularicen su situación.

Resolución: se recomendó adoptar las medidas legales necesarias para eliminar la contaminación acústica.

El Ayuntamiento de Elche aceptó nuestra recomendación.

Queja nº1603452

Objeto: el interesado, junto con 25 personas más, manifestaba que su vivienda se halla ubicada frente a una plaza en la que existen varios locales cedidos por el Ayuntamiento de Xirivella a la Asociación de Vecinos, Peña Ciclista y Clavarios San Ramón, produciéndose muchas molestias por las reuniones y celebraciones de éstos, que han sido denunciadas en muchas ocasiones ante el Ayuntamiento, sin que se hayan tomado medidas por parte de éste.

Respuesta de la Administración: después de varios requerimientos, el Ayuntamiento de Xirivella no remitió ningún informe al respecto.

Resolución: se recomienda que, en el ejercicio de sus competencias en materia de protección contra la contaminación acústica, proceda a girar visita de inspección a fin de comprobar las molestias denunciadas por el interesado, adoptando, en su caso, las medidas legales previstas para evitar las mismas, dando cumplimiento a lo dispuesto en la legislación aplicable y a la propia Ordenanza municipal sobre protección de la contaminación acústica. Igualmente, recomendamos que, en su calidad de titular de los locales en los que se desarrollan las actividades que son el origen de las molestias, determine las normas que regulen el uso de los mismos y sus limitaciones, a fin de evitar las continuas denuncias de los vecinos.

Finalmente, le efectuamos el recordatorio del deber legal que se extrae del artículo 19.1 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones.

El Ayuntamiento de Xirivella remitió informe en el que señala las medidas adoptadas para evitar las molestias denunciadas, así como la aceptación de nuestras recomendaciones.

Queja nº 1603482

Objeto: el interesado denunciaba las molestias que, injustamente, viene padeciendo desde hace años por el funcionamiento irregular de una actividad de restaurante, que se halla sita en los bajos del edificio en el que reside en la ciudad de Alicante.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Alicante remitió informe en el que se señalan las actuaciones seguidas en relación con el citado local, destinadas a regularizar la situación.

Resolución: se estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Alicante que adoptara, en el marco del expediente de referencia, cuantas medidas resulten pertinentes (incluido la clausura del local que carece de autorización para su funcionamiento) para garantizar que la actividad de referencia adecua su funcionamiento a los mandatos normativos contenidos en la Ley 7/2002, de protección contra la contaminación acústica y a los niveles máximos permitidos de emisiones sonoras, asegurando con ello que no se producen emisiones de ruidos superiores a los permitidos legalmente, logrando con ello la conciliación efectiva del ejercicio de la actividad de referencia con el derecho al descanso de los vecinos.

El Ayuntamiento aceptó nuestra recomendación, informando que se había decretado la clausura del local de referencia.

Queja nº 1603486

Objeto: una Comunidad de Propietarios se dirige a esta institución denunciando las insoportables molestias acústicas que padecen los vecinos como consecuencia de la actividad musical desarrollada por un pub, el cual ha colocado toldos y veladores en el exterior del mismo sin licencia municipal. Nos indican que, con fecha 10 de abril de 2013, solicitaron acceder a los expedientes sancionadores incoados sin haber recibido ninguna contestación municipal hasta el momento. Además, el establecimiento incumple con la normativa de patrimonio cultural valenciano respecto a la protección del bien de interés cultural Torre Ansaldo en el que está enclavado el restaurante.

Respuesta de la Administración: se solicitó informe al Ayuntamiento de Alicante, que nos informó de un total de cuatro expedientes sancionadores incoados y resueltos con la imposición de sanciones, y que fueron objeto de consulta por los interesados. Por su parte, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte nos indica que se va a girar visita de inspección para comprobar si existe alguna actuación irregular. Finalmente, Presidencia de la Generalitat informa que la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias informa de la apertura de un expediente sancionador, del que han sido informados los interesados.

Las recomendaciones dirigidas a Ayuntamiento de Alicante, Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y Presidencia de la Generalitat, dirigidas a evitar las molestias denunciadas, son aceptadas.

Queja nº 1606849

Objeto: la interesada denuncia las molestias producidas por la instalación de una falla y las actividades que desarrolla.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Valencia señala que no existen intervenciones en relación con las molestias ocasionadas por la falla, enumerando las autorizaciones con las que cuenta ésta.

Resolución: se recomendó que se adoptaran todas las medidas que sean necesarias para compatibilizar al máximo posible la celebración de las fiestas falleras con el derecho al descanso nocturno de las personas.

El Ayuntamiento de Valencia aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1610836

Objeto: se denuncian por la interesada las molestias que viene padeciendo injustamente y denunciando desde el año 2011, como consecuencia de los ruidos que proceden de la aglomeración de personas en un parque infantil, sito frente a la vivienda en la que reside.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Valencia nos informa de las actuaciones que se llevan a cabo en la zona, habiéndose establecido un servicio especial de control de actividades de botellón.

Resolución: se recomienda que continúe adoptando las medidas que resulten precisas para la comprobación y seguimiento de estas conductas, tramitando las correspondientes denuncias y los expedientes sancionadores por dispensación y consumo de alcohol, así como que se continúen adoptando y aplicando cuantas medidas resulten precisas para determinar la intensidad de las molestias denunciadas y, en su caso, para paliar o minimizar el impacto que las mismas provocan en el derecho de los ciudadanos al disfrute de un medio ambiente adecuado.

Estas recomendaciones fueron aceptadas por el Ayuntamiento de Valencia.

Queja nº 1610959

Objeto: el ciudadano manifestaba que se había dirigido en varias ocasiones al Ayuntamiento de Benimeli para denunciar el incumplimiento de la Ordenanza Municipal de Convivencia por los toques de campanas de la iglesia, que transmiten todas las horas del día y de la noche por duplicado, pero que hasta el momento no había obtenido respuesta.

Respuesta de la Administración: se indica por el Ayuntamiento de Benimeli que se ha dado respuesta al interesado y se está tramitando el correspondiente expediente, resultando sorprendente que se afirme que se supera el nivel de decibelios sin que se acredite tal afirmación.

Resolución: se recomendó que se llevaran a cabo mediciones sonométricas a fin de comprobar el nivel de ruido, y caso que éste excediera los límites legales, se adoptaran las medidas oportunas.

El Ayuntamiento de Benimeli aceptó nuestra recomendación.

4. Aguas residuales

Queja nº 1601871

Objeto: la interesada señala que, mediante escrito presentado con fecha 2 de octubre de 2015, ha denunciado en el Ayuntamiento de Castellón las insoportables molestias que padece en su vivienda como consecuencia de los fuertes olores emanados de la depuradora, así como del constante tráfico de camiones que transportar residuos sólidos sin tapar.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento nos informa del estudio continuo al que se someten las instalaciones para su mejora continua, el cumplimiento de los objetivos medioambientales y la minimización de las molestias generadas.

Resolución: se recomienda adoptar más medidas para reducir al máximo posible los nauseabundos olores generados por la depuradora y eliminar las molestias provocadas por el tráfico de los camiones cuba que se dirigen a la misma.

El Ayuntamiento de Castellón aceptó nuestra recomendación.

5. Animales

Queja nº1601827

Objeto: la Asociación Nacional para la Protección y el Bienestar de los Animales denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Almenara en relación con la petición de no regalar patos vivos en la fiesta denominada “solta del pato”, realizada con patos de plástico.

Respuesta de la Administración: en caso de proceder a la adquisición de estos animales para su entrega como trofeos, ésta se realizaría con absoluto cumplimiento con la normativa que sea de aplicación.

Resolución: se recomendó que se adoptaran las medidas necesarias para garantizar, en su ámbito de competencia, la efectividad de la prohibición de donaciones de animales como premio, reclamo publicitario, recompensa o regalo de compensación por otras adquisiciones de naturaleza distinta a la transacción onerosa de animales.

El Ayuntamiento de Almenara aceptó nuestra recomendación.

6. Impacto ambiental

Queja nº 1600889 y 528 más

Objeto: en su escrito inicial de queja los promotores del expediente denuncian el estado de insalubridad que presentan los barrancos de Gaianes y Barxeta a su paso por el barrio de Cuatro Caminos del casco urbano de Carcaixent. En este sentido, los interesados describen la situación de suciedad y malos olores que deben padecer injustamente, y reclaman de las Administraciones implicadas la adopción de las medidas que resulten pertinentes para paliar la situación que vienen sufriendo y garantizar el adecuado estado de conservación y salubridad de los citados barrancos a su paso por el casco urbano.

Respuesta de las Administraciones:

La Confederación Hidrográfica del Júcar informa de la existencia de informes sobre vertidos de aguas residuales en la margen derecha del barranco de Gaianes, por lo que, requerido el Ayuntamiento de Carcaixent sin respuesta por parte de éste, se va a proceder a iniciar expediente sancionador.

Por su parte, el Ayuntamiento de Carcaixent nos indicó que, tras comprobar la existencia de los vertidos, se solicitó la limpieza de barrancos a la Diputación de Valencia, habiendo solicitado la autorización correspondiente a la Confederación Hidrográfica del Júcar.

A la vista de la información recibida sobre las actuaciones llevadas a cabo por las Administraciones implicadas para resolver el problema denunciado, procedimos al cierre de la queja.

Queja nº 1608646

Objeto: la Asociación de Vecinos Gran vía Sur-Puerto se dirige a esta Institución denunciando la insoportable contaminación atmosférica que están padeciendo injustamente los vecinos que viven en las inmediaciones de los muelles del Puerto de Alicante como consecuencia del funcionamiento, sin licencia ambiental, de varias empresas que gestionan a diario grandes cantidades de material pulverulento al aire libre, y el incumplimiento de recomendaciones anteriores sobre la misma problemática.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos informa que dichas actividades están sometidas al régimen de licencia ambiental, siendo competencia del Ayuntamiento de Alicante, a quien se ha dirigido para que informe de las actuaciones llevadas a cabo; igualmente, se ha dirigido a la Autoridad Portuaria, quien solicitó autorización de emisiones para la actividad de carga/descarga de material pulverulento en el Puerto de Alicante, habiéndose detectado deficiencias, que se han notificado.

Por su parte, el Ayuntamiento de Alicante nos informa del requerimiento efectuado a la Autoridad Portuaria de Alicante para que solicite la correspondiente licencia ambiental.

Resolución: se estimó a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Generalitat Valenciana y al Excmo. Ayuntamiento

de Alicante, que, en cumplimiento de nuestras anteriores Recomendaciones de fechas 9 de febrero de 2009 (queja nº 071249) y 20 de octubre de 2014 (queja nº 1400423), y teniendo en cuenta que los vecinos llevan soportando esta injusta situación durante hace más de 10 años, previa audiencia a las empresas o titulares de las instalaciones, se adopten todas las medidas legales que sean necesarias para evitar el ejercicio de unas actividades contaminantes sin la autorización autonómica de emisiones a la atmósfera, sin la licencia municipal ambiental y sin medidas correctoras eficaces que eliminen totalmente la contaminación existente, las cuales están afectando al derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio y a los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47).

La Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural ha aceptado la recomendación, estando a la espera de la respuesta por parte del Ayuntamiento de Alicante.

7. Espacios protegidos

Queja nº1600518

Objeto: la interesada, en nombre y representación de una mercantil, manifiesta que se lleva esperando un informe sobre el Plan de Restauración Integral presentado, para el pase a Concesión Minera derivada de un permiso de investigación.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo de la Generalitat Valenciana nos informa que:

“(…) durante todo este tiempo, desde la solicitud de fecha 29 de noviembre de 2005, hasta la presentación de la queja por la mercantil ante el Síndic de Greuges, se han ido encadenando toda una serie de informes negativos por parte de la Dirección General de Medio Ambiente referentes al Plan de Restauración Integral. Por este motivo, el expediente relativo a la concesión se encuentra paralizado, sin que se haya podido resolver por parte de este Servicio Territorial (...)”.

Por su parte, la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos informa de las actuaciones llevadas a cabo, habiéndose emitido hasta 8 informes desfavorables.

Resolución: se recomienda a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo y a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural que, dentro de su respectivo ámbito competencial, extremen sus esfuerzos para impulsar la tramitación administrativa y la resolución de la solicitud de concesión minera derivada del permiso de investigación.

Ambas Consellerias aceptaron nuestra recomendación.

8. Vías pecuarias

Queja nº 1600072

Objeto: el interesado, en nombre y representación de la asociación para la defensa de las vías pecuarias, se dirige a esta institución manifestando que, mediante escrito presentado con fecha 30 de octubre de 2014, ha solicitado información ambiental sobre el corte de las vías pecuarias como consecuencia de las obras de ampliación del tercer carril de la A-3 en la provincia de Valencia. Al no haber recibido ninguna respuesta, se volvió a presentar escritos con fechas 17 de julio y 13 de noviembre de 2015.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos indica que se emitió informe del Jefe de Sección de Gestión Forestal con fecha 1 de agosto de 2013 en relación con las obras citadas.

Resolución: recomendamos que se adopten las medidas necesarias para restaurar todas las vías pecuarias afectadas por las referidas obras.

La citada Conselleria aceptó nuestra Recomendación.

Quejanº 1607548

Objeto: el interesado sustancialmente manifestaba que, en fecha 12 de febrero de 2016, presentó ante la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural un escrito por el que denunciaba la ejecución de unas obras en una vía pecuaria, solicitando la apertura del correspondiente procedimiento de restauración de la legalidad urbanística conculcada, así como del procedimiento sancionador por las infracciones que pudieran haberse cometido, sin que se haya obtenido respuesta hasta el momento.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos informa que no se puede incoar expediente sancionador en materia de vías pecuarias, dado que no se puede determinar si los hechos denunciados incaden o no la vía pecuaria al carecer la misma del correspondiente deslinde y amojonamiento.

Resolución: se ha recomendado a la citada Conselleria que, en ejercicio de sus competencias en materia de administración, conservación, mejora, recuperación, tutela y defensa de las vías pecuarias, proceda a investigar la presunta ocupación de la vía pecuaria de referencia (Vía pecuaria Azagador o Colada de Torrenova”) en el término municipal de Oliva, y proceda, en su caso, a iniciar las acciones que correspondan.

Esta recomendación se encuentra pendiente de aceptación o no a la fecha de elaboración de esta Memoria.

9. Vertederos

Queja nº 1610277

Objeto: una Asociación de Vecinos se dirige a esta institución denunciando las graves molestias que llevan padeciendo desde hace muchos años los vecinos de la

zona de La Coveta y Venta Lanuza por los fuertes y nauseabundos olores emanados de la planta de residuos de Les Cañades en el municipio de El Campello, situación que había sido objeto de una resolución de esta Institución en 2011.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural indica que se encuentra en proceso de revisión de la Autorización Ambiental Integrada otorgada a la empresa que gestiona la planta. El Ayuntamiento de El Campello remite informe sobre las actuaciones realizadas o en trámite, tanto por el Ayuntamiento como por el Consorcio de Residuos de la Marina.

Resolución: se recomendó que se adoptaran medidas realmente eficaces para eliminar los fuertes olores que están afectando gravemente a la salud de los vecinos de la zona.

El Ayuntamiento de El Campello, el Consorcio de Residuos de la Marina y la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural aceptaron nuestra recomendación.

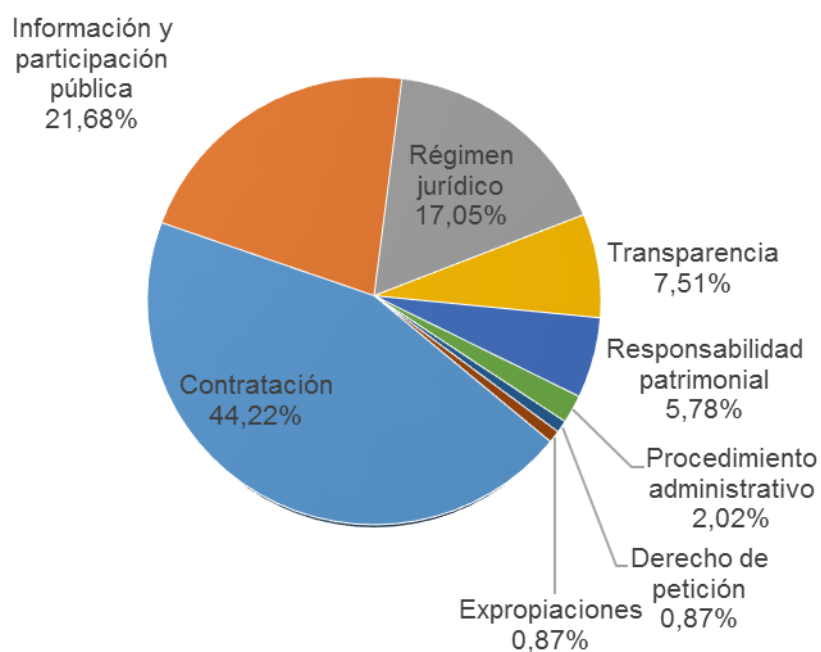
V. SERVICIOS PÚBLICOS LOCALES Y RÉGIMEN JURÍDICO

1. Introducción

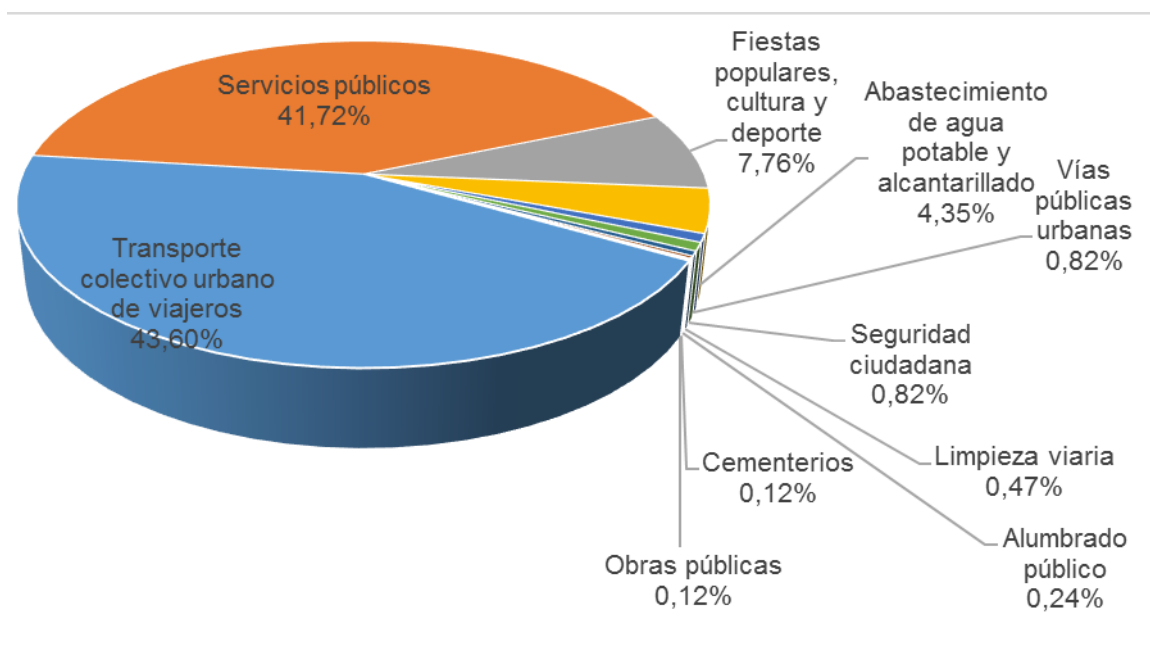
Las quejas formuladas por la ciudadanía en materia de servicios públicos locales durante el 2016 ascendieron a un total de 851 frente a las 588 en 2015; 1.929 en 2014 y 419 en 2013. En materia de Régimen Jurídico las quejas han ascendido a 346.

2. Servicios Públicos y Régimen Jurídico de las Entidades Locales en cifras

Área de Régimen Jurídico	Quejas
Contratación	153
Información y participación pública	75
Régimen jurídico	59
Transparencia	26
Responsabilidad patrimonial	20
Procedimiento administrativo	7
Derecho de petición	3
Expropiaciones	3
Total área de Régimen Jurídico	346



Área de Servicios Públicos Locales	Quejas
Transporte colectivo urbano de viajeros	371
Servicios públicos	355
Fiestas populares, cultura y deporte	66
Abastecimiento de agua potable y alcantarillado	37
Vías públicas urbanas	7
Seguridad ciudadana	7
Limpieza viaria	4
Alumbrado público	2
Cementerios	1
Obras públicas	1
Total área de Servicios Públicos Locales	851



3. Servicios Públicos

3.1. Suministro de agua potable

Queja nº 1503863

Objeto: el interesado manifestaba la disconformidad que la Comunidad a la que representa sostiene frente a los recibos que, desde el año 2011, le son girados por la empresa concesionaria del servicio de suministro de agua potable (Hidraqua) del municipio de Elda, a partir de las lecturas efectuadas por el contador de control situado en la entrada de la urbanización. Los promotores del expediente señalaban que, a pesar de haber solicitado a esa Administración que se adoptasen medidas precisas para determinar la corrección de dichos recibos y, en especial, a pesar de haber solicitado la sustitución del citado contador de control, no habían obtenido una solución al problema que vienen padeciendo.

Respuesta de la Administración: ante la falta de acuerdo entre la Comunidad de Propietarios y el Servicio de Aguas gestionado por Hidraqua, se propone suprimir el contador de control por parte del Servicio de Aguas y proceder a la colocación de la batería de contadores o contadores individuales de forma que cumpla con el Reglamento de Aguas.

Resolución: se recomendó al Ayuntamiento de Elda que, en el ejercicio de las competencias que le vienen asignadas, en cuanto titular de la prestación del servicio de abastecimiento de agua potable en el municipio, impulsase las medidas que resultasen precisas para dar solución al problema que los promotores del expediente de queja vienen padeciendo y denunciando, ya sea mediante la investigación y, en su caso, reparación de las anomalías detectadas por los residentes en la urbanización de referencia, ya sea mediante la retirada del mismo y su sustitución por los contadores individuales, o por una batería de contadores a los que hace referencia el informe de la empresa concesionaria.

Asimismo se recomendó que, entre tanto se arbitrasen y ejecutasen dichas actuaciones, se adoptasen las medidas para resultasen precisas para evitar que la facturación que se realiza a resultas de las posibles fugas o pérdidas detectadas gracias al contador de control de referencia, determine el abono de cantidades que puedan implicar una duplicidad de costes respecto de los que ya están abonando individualmente los promotores del expediente de queja.

El Ayuntamiento de Elda no aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1511294

Objeto: el interesado expone que, a pesar del tiempo transcurrido, no habían sido adoptadas por el Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber las medidas precisas para dar cumplimiento a las recomendaciones efectuadas en el expediente de queja nº 1400473, en materia de acceso a información ambiental relacionada con el abastecimiento de agua potable en el municipio.

Respuesta de la Administración: nos informó de que se había procedido a dar remisión al promotor del expediente de la información solicitada sobre las analíticas de agua del servicio de abastecimiento domiciliario.

Resolución: se recomendó que, en atención a la legislación analizada en el cuerpo de la resolución emitida y de acuerdo con las obligaciones que de la misma emanan, se valorasen las peticiones de información activa que habían sido efectuadas por los interesados en relación con el servicio de abastecimiento de agua potable, en aras a favorecer un mayor acceso de los ciudadanos a la información ambiental.

El Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1511508

Objeto: la promotora del expediente denuncia la contaminación del agua que se suministra a sus viviendas, como consecuencia de la utilización, por parte de la Comunidad de Regantes de San Cayetano, de la misma tubería que les abastece.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Crevillente nos informa de la existencia de una importante discrepancia entre la Asociación de regantes “Els Pontets” y la Comunidad de Regantes San Cayetano por la utilización de la tubería que abastece de agua a ambas sociedades.

Resolución: se recomendó proceder a la redacción y aprobación de proyecto de ampliación de la red de distribución de agua potable para las viviendas ubicadas en “Els Pontets”, indicando la financiación del mismo, que podría contar o no con la participación de los propietarios afectados.

Asimismo, se recomendó que, previo examen de la situación de cada una de las viviendas ubicadas en “Els Pontets”, procediera a otorgar la 1ª ocupación o a autorizar el suministro de agua potable de las que cumplan con los requisitos legales y se encuentren en alguna de las situaciones descritas, ejercitando sus competencias en materia de restauración de la legalidad urbanística respecto de aquellas actuaciones que sean ilegalizables.

El Ayuntamiento de Crevillente aceptó nuestras recomendaciones.

Queja nº 1512851

Objeto: disconformidad con la facturación girada por la empresa concesionaria del servicio de suministro de agua potable en el Ayuntamiento de Torreveja en caso de fuga de agua por avería de la red interna de la vivienda.

Respuesta de la Administración: nos remitió un informe en el que se indican las medidas adoptadas para facilitar la aplicación de una tarifa por fuga de agua y para facilitar el pago de la factura resultante.

Resolución: se recomendó que se instara a AGAMED a rectificar la factura a la que hace referencia el interesado en los conceptos relativos a consumo de alcantarillado y

consumo de canon de saneamiento, tomando como base imponible de ambos conceptos 13 m³, consumo medio del interesado.

El Ayuntamiento de Torrevieja no aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1512877

Objeto: el promotor del expediente manifiesta que en el año 2005 compró una finca a la que le faltaba el suministro de agua potable, cuyo trámite estaba en curso por la inmobiliaria que se la vendió. La inmobiliaria cerró y el Ayuntamiento de Banyeres de Mariola no le concede las autorizaciones necesarias para el suministro de agua potable, alegando que se trata de una edificación ilegal.

Respuesta de la Administración: El ayuntamiento nos remitió un informe en el que se alcanzaban las siguientes conclusiones:

Primero.- La exigencia del establecimiento y prestación del servicio de abastecimiento de aguas sólo es posible dentro del casco urbano, ya que este servicio es propios del suelo urbano o urbanizable. Si cualquier vivienda o explotación situada fuera del casco urbano pudiera exigir el establecimiento de un servicio, supondría un coste desorbitado e inasumible en beneficio particular de uno o unos pocos ciudadanos.

Segundo.- La acometida se debe otorgar, previa solicitud de la correspondiente licencia de obras. De esta forma, no se podría otorgar en el presente caso al suponer una obra de mejora o revalorización de una vivienda sin licencia de construcción ni ocupación.

Tercero.- Cabe incoar expediente para restaurar la legalidad urbanística con respecto a las obras sobre las cuales no ha caducado la acción.

Resolución: se recomendó que, previos los trámites legales que se estimasen oportunos, se procediese a autorizar en el menor plazo posible el suministro de agua potable a la vivienda objeto de la queja.

El Ayuntamiento de Banyeres de Mariola aceptó nuestra recomendación.

3.2. Vías públicas urbanas

Queja nº 1505761

Objeto: el interesado sustancialmente denunciaba el mal estado de conservación que presentaba la calle Rosas de la Urbanización Bella Vista – Monte Pego (mal estado del firme, ausencia de alumbrado público o falta de señalización vial), y solicitaba la reparación de estos desperfectos y deficiencias.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Pego nos informa sobre las actuaciones realizadas en el expediente de referencia y, especialmente, sobre los trámites a realizar en relación con la resolución del procedimiento de ejecución

subsidiaria de las obras de urbanización de referencia, ante el incumplimiento del agente urbanizador.

Resolución: se recomendó que se continúen adoptando cuantas medidas resulten precisas para lograr la ejecución efectiva de las obras de urbanización de referencia, entre ellas, los procedimientos de ejecución subsidiaria a los que se refiere el informe municipal emitido.

El Ayuntamiento de Pego aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1512715

Objeto: el interesado manifiesta su disconformidad con el incumplimiento municipal de la Recomendación emitida por el Síndic de Greuges con fecha 7 de mayo de 2014, en relación con la queja nº 1318814:

Se recomienda al Excmo. Ayuntamiento de Moncada que adopte todas las medidas que sean necesarias para incrementar al máximo posible la seguridad vial de la calle 117 de Masías y garantizar su absoluta accesibilidad para las personas discapacitadas.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Moncada informa que se ha realizado un paso de peatones adicional a los ya existentes en la calle 117 esquina con calle 123. Asimismo, se señalaba que se estaba estudiando la posibilidad de la inclusión de actuaciones adicionales dentro de la obra eliminación de barreras arquitectónicas Zona Urbana 2015, integrada en el Plan de Inversiones financieramente sostenibles de la Diputación de Valencia.

Resolución: se recomendó que se extremasen los esfuerzos para incrementar al máximo posible la seguridad vial de la calle 117 de Masías y garantizar su absoluta accesibilidad para las personas con movilidad reducida.

El Ayuntamiento de Moncada aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1512787

Objeto: la promotora del expediente se dirige al Síndic de Greuges denunciando las insoportables molestias acústicas que padecen sus padres en su vivienda como consecuencia de la estruendosa actividad musical desarrollada por el referido establecimiento y por la actividad de “botellón” que se realiza en su parte exterior.

Asimismo, solicita el asfaltado de la calle Segura para evitar los problemas de bloqueo de su única salida cuando coinciden los clientes de la discoteca y los aficionados que acuden al estadio a ver al Club Deportivo Castellón. La autora de la queja insiste en denunciar la situación de peligro en la que se encuentran los vecinos al no poder acceder la ambulancia o los bomberos en caso de necesidad.

Respuesta de la administración: El Ayuntamiento de Castellón de la Plana nos indica que:

(...) la discoteca sala de baile dispone de licencia en vigor y cumple con los requisitos técnicos legales para ello (...) dicha actividad genera la afluencia de pública en sus alrededores, siento estos los causantes de gritos, actos indecorosos en vía pública y consumo de bebidas con la utilización de elementos sonoros a gran volumen (...) por parte de esta Policía Local se realiza vigilancia alterna de la zona, consiguiendo mediante la presencia policial una disminución considerable de las molestias, incrementándose automáticamente estas cuando las unidades policiales abandonan el lugar (...).

En cuanto al asfaltado de la calle Segura, nada se indica en el informe municipal remitido a esta institución.

Resolución: se recomendó que se siguiesen adoptando todas las medidas necesarias para eliminar las graves molestias acústicas que injustamente están soportando los padres de la autora de la queja, así como lograr el asfaltado de la calle Segura para permitir el acceso a los vehículos de emergencia (policía, bomberos y ambulancia).

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1602994

Objeto: el promotor del expediente de queja manifiesta que todavía no se han eliminado o adecuado a la normativa vigente los pasos de peatones elevados de determinadas vías públicas del municipio de Montserrat.

Respuesta de la Administración: El Ayuntamiento de Montserrat nos indica que:

(...) en la actualidad, el Ayuntamiento de Montserrat tiene como fin la eliminación de los pasos o reductores de velocidad (...) cosa que se realiza de forma acorde al coste económico de los mismos y teniendo en cuenta la situación económica actual (...).

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta el tiempo transcurrido, se adoptaran las medidas necesarias para ir eliminando progresivamente los pasos o reductores de velocidad en función de las disponibilidades presupuestarias existentes en cada momento.

El Ayuntamiento de Montserrat aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1513218

Objeto: la interesada solicita la reapertura de la carretera de acceso a la Avenida Río Tajo, Benimar 2 desde la calle Valencia. El cierre de dicha vía pública, según nos señalaba la promotora del expediente, provoca a los vecinos residentes molestias, al desviar el tráfico por otras vías, que deben asumir una mayor congestión de tráfico, así como dificultar el acceso de los vehículos de emergencias (ambulancias, bomberos) a las vías involucradas, de modo que se produce una complicación a la hora de proceder a la atención de las situaciones de urgencia.

Respuesta de la Administración: los ayuntamientos implicados (Benijófar y Rojas) nos remiten sendos informes sobre el estado de las vías públicas afectadas y sobre las actuaciones susceptibles de adopción para resolver el problema que vienen padeciendo los ciudadanos.

Resolución: se recomienda a las Administraciones implicadas que, de manera coordinada y previa realización de los estudios técnicos que resulten necesarios, adopten las medidas que resulten precisas para eliminar los obstáculos físicos (bordillo) que impiden la comunicación de los viales “calle Valencia”, de Benijófar, y “Calle Río Tajo”, de Rojas, procediendo de manera simultánea a reordenar el tráfico rodado en las vías públicas colindantes, de modo que se garanticen las necesarias condiciones de seguridad en la zona afectada y, de manera especial, se facilite el acceso de los vehículos de emergencias a las viviendas de los vecinos residentes en dicho ámbito.

A fecha de cierre del presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que las administraciones nos manifiesten la aceptación de las recomendaciones emitidas o, en su caso, nos expongan los motivos que estimen concurrentes para no hacerlo.

3.3. Limpieza viaria

Queja nº 1600515

Objeto: deficiente estado de conservación y limpieza de las calles del centro histórico de la ciudad de Alicante como consecuencia del ejercicio de actividades de ocio nocturno.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Alicante nos remitió un informe en el que nos comunicaba las distintas actuaciones que vienen realizándose para garantizar el adecuado estado de conservación y limpieza de las vías públicas afectadas.

Resolución: efectuamos las siguientes recomendaciones para que:

- 1-. Se continuasen adoptando las medidas necesarias para lograr que el espacio público objeto de la presente queja se mantenga en las adecuadas condiciones higiénico-sanitarias.
- 2-. Se llevasen a cabo inspecciones en la zona los días y horas en las que se celebran “botellones” aplicando, en su caso, las medidas sancionadoras previstas para determinadas conductas en la vía pública, previstas en la Ordenanza Municipal de Limpieza.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestras recomendaciones.

Queja nº 1610972

Objeto: el promotor del expediente nos comunica que ha denunciado reiteradamente ante el Ayuntamiento de Utiel el deficiente funcionamiento del servicio de limpieza en el barrio Instituto, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio hasta el momento.

Respuesta de la Administración: nos comunica que se han atendido las quejas del interesado y se han girado distintas visitas de comprobación e inspección, trasladando

las instrucciones correspondientes tanto a la brigada de servicios municipales como a la empresa adjudicataria del servicio de limpieza viaria.

Resolución: se recomendó que, respecto a la zona del barrio Instituto, se adoptaran todas las medidas oportunas para mejorar el servicio de limpieza de las calles y aceras, así como la poda de los árboles, eliminando las malas hierbas de los solares o espacios libres y desatascando los imbornales de recogida de aguas pluviales.

El Ayuntamiento de Utiel aceptó nuestra recomendación.

3.4. Fiestas y playas

Queja nº 1604222

Objeto: el promotor del expediente expone que desde hace años viene solicitando que se acuerde, por parte del Ayuntamiento de Rocafort, el cambio de ubicación del tradicional acto de la “cordà”, que se celebra en la Plaza Mayor de Rocafort.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Rocafort nos informa de las distintas actuaciones realizadas para garantizar la seguridad en la ejecución del acto de la cordà y concluye señalando que:

este Ayuntamiento seguirá trabajando para lograr conciliar el interés de los vecinos a disfrutar de sus Festes Majors con las máximas medidas de seguridad posibles y el derecho de otros muchos al descanso.

Resolución: se recomendó que se continúen adoptando cuantas medidas resulten pertinentes para conciliar, en el presente supuesto, la realización de las fiestas populares con el adecuado respeto al descanso y tranquilidad de los vecinos, arbitrando mecanismos para paliar las molestias por contaminación acústica y condiciones de seguridad que vienen siendo denunciadas y, de manera especial, valorando la solicitud de cambio de la ubicación del acto de la cordà.

El Ayuntamiento de Rocafort aceptó nuestra recomendación.

3.5. Seguridad ciudadana

Queja nº 1511826

Objeto: la interesada manifiesta que los vecinos de su partida, afectados por un corte en el suministro de agua, de forma habitual bajan a recoger agua de la fuente del pueblo, pues no tienen otro medio para llevar a cabo las actividades básicas de la vida diaria. Últimamente se han registrado quejas de los vecinos cuando van a por agua, y como consecuencia de éstas, la policía local hace acto de presencia, obligándole a identificarse, y contabilizando las garrafas de agua que llevan.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Crevillent remite informe de la Policía Local, en el que se concluye:

- 1.- Por parte de la Policía Local no se ha tramitado ninguna denuncia al respecto por la utilización de una fuente pública para el abastecimiento particular de agua por los ciudadanos.
- 2.- La Policía Local ha cumplido fielmente el protocolo de actuación en este tema ordenado por el Gobierno Municipal, el cual ha sido informado de todas las incidencias.
- 3.- En todo momento, la Policía Local ha conversado con los vecinos afectados en el tema del corte del agua explicándoles todos los procedimientos a seguir en este asunto y que se trata de un tema que excede el ámbito policial, es un tema de competencia política y judicial.

Resolución: se recomendó que se continúe prestando el servicio de suministro de agua en las fuentes públicas del municipio a fin de garantizar la satisfacción de las necesidades vitales de los afectados por la falta de suministro de agua de “Els Pontets” o de cualquier otra persona, apelando a la racionalidad de los usuarios en lo que se refiere al consumo de la misma.

El Ayuntamiento de Crevillent aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1605720

Objeto: la interesada acude al Síndic de Greuges manifestando que ha denunciado ante el Ayuntamiento de l'Ènova las molestias acústicas que padece en su vivienda como consecuencia de los gritos y ruidos de motos que se producen en un pequeño parque infantil en el que se concentran por las noches un grupo de jóvenes.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de l'Ènova nos comunica que:

(...) desde esta Alcaldía se entiende y se toma conciencia de la angustiosa situación que está viviendo esta vecina, no obstante esta Corporación se ve limitada respecto al ejercicio de sus funciones, por no disponer de personal encargado del mantenimiento del orden y la seguridad pública, por ello la solicitud de colaboración ante la Guardia Civil siempre que se produzcan este tipo de actos vandálicos en el municipio (...) no disponemos de cuerpo de Policía Local y nos vemos obligados a acudir al puesto de la Guardia Civil siempre que ocurran actos de esta índole (...).

Resolución: se recomendó que, en colaboración con la Guardia Civil, se adoptasen todas las medidas previstas en la Ley valenciana 7/2002, de protección contra la contaminación acústica, que sean necesarias para evitar las molestias que injustamente está padeciendo la autora de la queja y su familia.

El Ayuntamiento de L'Ènova aceptó nuestra recomendación.

4. Ordenación y control del tráfico urbano

4.1. Ordenación del tráfico urbano

Queja nº 1511249

Objeto: el promotor del expediente expone que se ha dirigido en diversas ocasiones al Ayuntamiento de Lliria (fechas: 16 de abril de 2015, 27 de abril de 2015 y 23 de junio de 2015), solicitando que se le diese copia del atestado policial emitido a raíz de un accidente de tráfico que sufrió, a los efectos de ejercer las acciones legales pertinentes para la defensa de sus derechos. Según señala, a pesar del tiempo transcurrido desde la presentación de los mismos, no había recibido contestación alguna de esa Administración.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Lliria nos envió una copia del informe elaborado al efecto por la Policía Local, en el que se señalaba que «al solicitante se le facilitó copia del atestado (...) a través de BCN en fecha 24 de febrero de 2015».

Resolución: se recomendó que se impulsen las actuaciones que resulten precisas para determinar si la petición del interesado sobre acceso al atestado de referencia, ha sido efectivamente atendida y que, en caso contrario, se adopten las medidas que resulten necesarias para proceder a dar respuesta expresa a dicha solicitud de acceso a la información del ciudadano, sin más limitaciones que las previstas en la legislación vigente.

El Ayuntamiento de Lliria aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1511832

Objeto: la promotora del expediente nos indica que, desde el año 2011 viene solicitando del Ayuntamiento de El Puig la adopción de las medidas que resulten pertinentes para paliar las molestias que le ocasionan los aparcamientos no autorizados que, reiteradamente, se producen en las cercanías de su vivienda, en una zona no habilitada para la realización de tales estacionamientos.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de El Puig nos comunica el resultado de las actuaciones realizadas en relación con la petición de la interesada y, en particular, nos participa que:

se ha colocado y desplazado la señalización de prohibición de estacionamiento tantas veces como ha solicitado la reclamante, puesto que también tenía miedo de que la misma pudiera convertirse en un útil para el escalamiento; aunque finalmente solicitó que se colocara nuevamente dicha señal en el muro de su propiedad, en el mismo lugar original del que solicitó fuera desplazado.

Resolución: se recomendó que se continúen adoptando cuantas medidas resulten pertinentes para mejorar las condiciones del tráfico urbano en la zona objeto del presente expediente, especialmente en lo relativo al estacionamiento prohibido, como es el caso de la promotora del presente expediente de queja.

El Ayuntamiento de El Puig aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1512594

Objeto: el ciudadano expone que a pesar de la resolución emitida por esta Institución de fecha 24/9/2014, aceptada por el Ayuntamiento de Alicante, en la que se indicaba la necesidad de adoptar medidas para hacer efectivo el cumplimiento de las obligaciones y prohibiciones establecidas a fin de evitar los problemas y molestias que se generan en el entorno del parking público de La Lonja, el Ayuntamiento no ha realizado ninguna actuación.

Respuesta de la Administración: en el informe emitido, el Ayuntamiento de Alicante nos indica que dichos problemas solamente se producen los jueves, días de mercado y en momentos puntuales, siendo corregida dicha circunstancia mediante la presencia de efectivos policiales, los cuales corrigen y sancionan el mal estacionamiento que se produce en el carril de acceso al parking. Asimismo indica que en relación a las mencionadas molestias que se producen por el uso del claxon, éstas son ya inexistentes.

Por último, señala que se comprueba por el inspector actuante que ya existen placas de vado permanente en el acceso al mencionado parking ubicado en la calle Capitán Segarra, no existiendo dicha señalización en la salida existente en la calle García Morato.

Resolución: se recomienda que se utilicen todas las medidas a su alcance, previstas en la legislación y en las propias Ordenanzas Municipales, para hacer efectivo el cumplimiento de las obligaciones y prohibiciones establecidas para la adecuada ordenación del tráfico en la zona del parking de La Lonja.

Asimismo, se recomienda que la aceptación de la recomendación no constituya una mera aceptación formal sin trascendencia alguna en la esfera jurídica de la ciudadanía, sino que la misma sea objeto de materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales de la misma.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestras recomendaciones.

Queja nº 1600309

Objeto: la promotora del expediente manifiesta que lleva desde el año 2011 solicitando al Ayuntamiento de Moncada la instalación de bolardos a los lados de su vado, puesto que éste se viene ocupando con coches que impiden la entrada y salida de su vehículo al garaje, sin que todavía se hayan colocado, habiéndose instalado muchos en el municipio.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Moncada expone las actuaciones realizadas en relación con la petición formulada por la interesada y nos señala que «debido a que no se observa motivo alguno para la colocación de un obstáculo en la calzada, es por lo que se le comunicó a la [interesada] que no se iba a realizar la colocación de bolaro alguno».

Resolución: se recomienda que se adopten las medidas necesarias y haga uso de las facultades reconocidas en la legislación vigente para garantizar el derecho de la interesada a acceder de forma segura al garaje de su vivienda y no ver obstaculizada la entrada o salida de éste.

El Ayuntamiento de Moncada aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1600864

Objeto: el interesado manifiesta que en el Camí Latall de la localidad de Oropesa del Mar hay más de 4 señales de prohibido circular a más de 30 km/h, pero ningún coche las respeta y la mayoría circula a más de 100 km/h. Asimismo, señalaba que dicho camino tampoco cuenta con arcones para los viandantes.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Oropesa del Mar nos comunica que:

el camino L'Atall es un camino rural de carácter agrícola, ubicado en suelo clasificado como urbanizable (...) el desarrollo urbanístico de la zona norte de la población de Oropesa conlleva que cada vez más personas utilicen este vial para desplazarse hasta la urbanización ubicada en aquella zona, a pesar de ello, la densidad del tráfico se puede considerar como baja (...) en el año 2014 se instalaron 4 señales de limitación de velocidad a 30 km/h, dos en cada sentido, no estimando conveniente la instalación de dispositivos reductores de velocidad, ya que (...) a) Por sus características de diseño, se trata de dispositivos que modifican el trazado en su alzado, por lo que todos los efectos deben ser considerados como elementos molestos al tráfico, incluso a bajas velocidades, sobre todo, el ruido molesto que ocasionan al paso de vehículos de determinadas características; b) solo debe plantearse la instalación de alguno de estos dispositivos en aquellas ubicaciones en las que se pueda demostrar estadísticamente, o al menos constatar, que se trata de un punto de representativa accidentabilidad o presencia recurrente de conflictos entre personas y vehículos (...).

Resolución: se recomienda que, con el objeto de incrementar la seguridad vial del camino Latall, se instalen dispositivos reductores de velocidad (ya sean bandas transversales de alerta, reductores de velocidad prefabricados o pasos de peatones sobreelevados) para lograr que los vehículos respeten la limitación de velocidad a 30 km/h.

El Ayuntamiento de Oropesa del Mar aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1601882

Objeto: la interesada nos comunica que presentó un escrito en el Ayuntamiento de Vilareal en el que se exponía que en la calle de su domicilio y en las vías públicas aledañas, los coches aparcan encima de las aceras, que son muy estrechas, obligando a los peatones a circular por el centro de la calzada con el consiguiente peligro, habiéndose quejado en varias ocasiones sin haber recibido ninguna respuesta. Por otra parte, señala el mal estado de las calles del centro, con aceras muy estrechas y rotas, por las que no cabe una persona, y menos una silla de ruedas o un carrito de bebé.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Vila-real nos comunicó lo siguiente:

la calle Tremedal es un vial ubicado en el casco antiguo de la población, el cual, como otros muchos de la citada zona, tiene un diseño acorde con los tiempos en los que fueron construidos. Desde siempre, se ha “permitido” estacionar a los vehículos ocupando parte de la acera de uno de los dos paramentos, sin obstaculizar accesos a viviendas, lo que deja espacio suficiente para circular vehículos y una acera libre para peatones.

Desde la semana en que la [interesada] presentó el escrito, el punto en cuestión se incluyó en las hojas de servicio de los motoristas, para controlar que los estacionamientos no impidieran acceder a ninguna vivienda, tema que se ha estado por tanto controlando, y que, a día de hoy, sigue figurando en las citadas hojas de servicio. El que suscribe no tiene constancia de que la reclamante haya presentado más quejas que la recibida por escrito, de fecha 3/12/2015.

Resolución: se recomienda que, en el ejercicio de sus competencias en materia de tráfico, se proceda a tomar las medidas adecuadas para el efectivo cumplimiento de las normas sobre estacionamiento de vehículos, garantizando el uso peatonal de las aceras.

El Ayuntamiento de Vila-real aceptó nuestra recomendación.

4.2. Expedientes sancionadores

Queja nº 1602451

Objeto: el interesado se dirige a esta institución manifestando su disconformidad con el procedimiento de recaudación iniciado por el Excmo. Ayuntamiento de Burjassot para cobrar una sanción por la presunta comisión de una infracción cometida el 7 de octubre de 2008. Mediante escrito presentado con fecha 4 de enero de 2016 ha solicitado el archivo del expediente, detallando los motivos justificativos de la prescripción.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Burjassot nos remite una copia de las actuaciones realizadas de las que se desprende que, mediante Decreto de fecha 25 de enero de 2016, se acuerda “la inadmisión por extemporáneo del recurso de reposición interpuesto”.

Resolución: estimamos oportuno recomendar a la Administración que dicte y notifique resolución motivada en contestación al escrito presentado por el autor de la queja con fecha 4 de enero de 2016.

A fecha de cierre del presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que la administración nos manifieste la aceptación de las recomendaciones emitidas o, en su caso, nos exponga los motivos que estimen concurrentes para no hacerlo.

Queja nº 1607546

Objeto: el interesado expone que le fue retirado su vehículo por la grúa municipal de Bellreguard, habiendo sido el vehículo estacionado correctamente el 31/12/2015, pero al

parecer, el día 1 de enero cambiaba el lado de la calle donde se permitía estacionar. La única señalización que supuestamente regula este cambio anual, según sea par o impar, se halla exclusivamente en valenciano, incumpliendo lo dispuesto en la ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial. Ante esta situación, solicitó del Ayuntamiento de Bellreguard el reembolso de las tasas que le obligaron a pagar, pero nos indica que no había recibido respuesta de éste.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Bellreguard nos remitió un informe por el que justificaba su actuación.

Resolución: estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Bellreguard que:

- 1.- Que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del art.42 de la Ley 30/1993, de 26 de noviembre, de régimen jurídico de las administraciones públicas y del procedimiento administrativo común, y proceda a resolver sobre la solicitud del interesado.
- 2.- Que proceda a la devolución de la tasa abonada por el interesado en concepto de retirada del vehículo, puesto que la señalización que establecía la prohibición de aparcar contenía las indicaciones tan sólo en el idioma valenciano, en contra de lo dispuesto en el art. 56 del Real Decreto Legislativo 39/1990, de 2 de marzo, por el que se aprueba el texto articulado de la Ley sobre tráfico, circulación de vehículos a motor y seguridad vial.
- 3.- Que proceda, en el menor tiempo posible, a sustituir en todas las señales de tráfico del municipio las indicaciones de las mismas, para adaptarlas a la legislación citada, debiendo figurar éstas, al menos, en el idioma español.

A fecha de cierre del presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que la administración nos manifieste la aceptación de las recomendaciones emitidas o, en su caso, nos exponga los motivos que estimen concurrentes para no hacerlo.

5. Bienes municipales

Queja nº 1512884

Objeto: el interesado denuncia la construcción, por parte de un vecino, de un vallado perimetral en una finca de titularidad pública del término municipal de Riba-roja de Túria (sita en la calle Penyagolosa 8 del Pla de Vallesa de esa localidad), con las molestias que, como vecinos, les ha ocasionado dicha construcción.

El promotor del expediente señala que, a pesar de haber presentado los afectados, en fecha 8 de julio de 2015, un escrito ante el Ayuntamiento de Riba-Roja del Túria, exponiendo dicha actuación, no habían obtenido una solución al problema que viene padeciendo.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Riba-Roja del Túria nos remite un informe en el que expone las actuaciones realizadas y, en particular, concluye que «la parcela a la que se hace referencia es la (...) y es de propiedad privada» y que «la Junta

de Gobierno Local, en fecha 20 de junio de 2014 concedió licencia a su titular para colocar un vallado y alinear las vallas existentes en la calle».

Resolución: recomendamos que se impulse la tramitación y resolución de los procedimientos idóneos para investigar la naturaleza pública o privada de la parcela de referencia y, en su caso, adopte cuanto antes las medidas necesarias para recuperar de oficio la posesión del mismo.

El Ayuntamiento de Riba-Roja del Túria aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1513198

Objeto: el interesado manifiesta que se había dirigido en diversas ocasiones (llamadas al servicio de Policía Local y escritos presentados en el registro de dicho Ayuntamiento) al Ayuntamiento de Castellón de la Plana denunciando las infracciones de exceso de sillas por mesa y de exceso de mesas (que ocupan la vía pública) de una actividad comercial. Según señalaba el interesado, dichos excesos determinan tanto un incremento del espacio ocupado por la terraza, con las molestias que se producen por la reducción de la vía pública, dificultándose el paso, como molestias por contaminación acústica, al ser excesivo el número de clientes que ocupan la terraza.

Respuesta de la Administración: nos remitió informe en el que se adjuntaba la nota de régimen interior elaborada al efecto por el Jefe de Sección de Movilidad en fecha 20 de noviembre de 2015. En el citado informe se realiza exclusivamente una relación de los diferentes expedientes instruidos a raíz de las denuncias formuladas por los ciudadanos, desde el mes de agosto de 2013 hasta el más reciente, en el mes de octubre de 2015. En dicho informe se hace referencia a los 26 expedientes incoados contra la actividad de referencia, así como de las vicisitudes de los mismos.

Resolución: se recomienda que, en el marco del expediente de referencia, se adopten cuantas medidas resulten pertinentes para garantizar que la actividad de referencia adecua su funcionamiento a los mandatos normativos contenidos en la Ley 7/2002, de protección contra la contaminación acústica y a los niveles máximos permitidos de emisiones sonoras, así como a la autorización que le fue otorgada para la ocupación de la vía pública, asegurando con ello que no se producen emisiones de ruidos superiores a las permitidas legalmente ni incumplimientos del número máximo de mesas y sillas autorizadas para su colocación en la vía pública, logrando con ello la conciliación efectiva del ejercicio de la actividad de referencia con el derecho al descanso de los vecinos.

El Ayuntamiento de Castellón de la Plana aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1513231

Objeto: el interesado manifiesta que, a pesar de la aceptación de la resolución del Síndic nº 1412383 por parte del Ayuntamiento de Catarroja, el Ayuntamiento no ha realizado ninguna actuación para su efectivo cumplimiento, y los problemas denunciados (ocupación ilegal de la vía pública) siguen existiendo en la actualidad, habiéndose realizado nuevamente denuncias ante la policía local.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Catarroja nos comunica que ha realizado las actuaciones pertinentes, en orden a la queja presentada, para evitar perjuicios a terceros por la autorización concedida a la actividad de bar.

Asimismo, nos comunica que entiende que el expediente de la actividad indicada se ajusta a la legalidad, y por lo tanto se dan por concluidas de modo favorable a la actividad. Para posteriores reclamaciones, se exigirán al reclamante que vengan avaladas por documentación técnica.

Resolución: se indica que la aceptación de una recomendación no debe constituir una mera aceptación formal sin trascendencia en la esfera jurídica de la ciudadanía, sino que la misma sea objeto de materialización en aras a la tutela y protección de los derechos fundamentales de la misma, por lo que reiteramos que, en el ejercicio de sus competencias, gire visitas de inspección periódicas a fin de comprobar si el establecimiento realiza la ocupación de vía pública en la forma autorizada, y en su caso, proceda a adoptar las medidas pertinentes al objeto de dar debido cumplimiento a la legislación en materia de accesibilidad.

El Ayuntamiento de Catarroja aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1603442

Objeto: el interesado manifiesta que en fecha 24 de noviembre de 2015 presentó un escrito ante el Ayuntamiento de Llombai, solicitando que se le certificase que una parcela de su propiedad no formaba parte del inventario municipal, al objeto de proceder al cambio de titularidad catastral de la misma. El promotor del expediente nos indicaba que, habiendo reiterado su solicitud en fecha 26 de enero de 2016, y a pesar del tiempo transcurrido, no había obtenido una respuesta a la petición formulada, motivo por el que solicita la intervención del Síndic de Greuges.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Llombai, tras exponer los antecedentes relevantes del asunto objeto del expediente, señala que:

en conclusión, y por todo lo expuesto esta Alcaldía pone de manifiesto que dados los medios no solo personales, sino materiales de que dispone este Ayuntamiento, se han adoptado todas las medidas necesarias, mediando en todo momento para la resolución del problema mediante el diálogo y consenso, a un asunto complejo no solo por el transcurso del tiempo, cuya fecha de adquisición de la parcela, indica el interesado es de 1976, hace más de 40 años, sino además por su calificación de terreno forestal, que condiciona el procedimiento por el que fue adquirido en su momento.

Resolución: se estimó oportuno recomendar al Ayuntamiento de Llombai que, en el ámbito de sus competencias, extremase al máximo el cumplimiento del deber que le incumbe de resolver expresamente las solicitudes de los interesados, procediendo a dar respuesta expresa a la petición formulada por el promotor del expediente de queja.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

6. Régimen Jurídico: participación, transparencia y buena administración

6.1.- Derecho al acceso a la información por parte de los ciudadanos

Queja nº 1613704

Objeto: el autor de la queja presentó escrito, a través del procedimiento telemático con certificado digital, solicitando listado de entidades inscritas en el Registro de Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, y transcurrido un mes sin haber obtenido respuesta, presentó con fecha 3/11/2016 reclamación al Consell de Transparència de la Comunitat Valenciana, sin haber obtenido hasta la fecha ni siquiera el acuse de recibo de éste.

Respuesta de la Administración: en breve se procederá a dar cumplida respuesta al autor de la queja.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual continúa la tramitación de la queja.

Queja nº 1601933

Objeto: la promotora de la queja solicitó, por dos veces, copia de unas facturas justificativas de subvenciones municipales recibidas por una Asociación de fiestas, sin que el Ayuntamiento diera satisfacción a las citadas solicitudes ni a las reiteradas exhortaciones del Síndic.

Respuesta de la Administración: no obtuvimos respuesta del Ayuntamiento de Orihuela.

Resolución: estimamos oportuno recomendar al Ayuntamiento de Orihuela que, en situaciones como la analizada, se extremen al máximo los deberes legales que se extraen del art. 42 de la Ley 30/1992 de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común y del artículo 17.1 de la Ley 2/2015, de 2 de abril de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana, y en tal sentido, dicte resolución motivada en contestación a la solicitud de información planteada por la interesada. A su vez, le efectuamos el Recordatorio del deber legal que se extrae del artículo 19.1 de la Ley reguladora del Síndic de Greuges, en lo relativo a la obligación de todos los poderes públicos de prestar auxilio a esta Institución con carácter preferente y urgente en sus investigaciones.

El Ayuntamiento finalmente aceptó nuestras resoluciones.

6.2.- Derecho al ejercicio de las funciones de los representantes públicos.

Queja nº 1511600

Objeto: el autor de la queja, en representación del grupo municipal Units pel Poble-Compromís, se dirige a esta institución exponiendo su disconformidad con el rechazo de la inclusión de las mociones en el orden del día por falta de competencia del Pleno cuando las mismas tienen por objeto que el Ayuntamiento inste o pida la actuación de otras Administraciones públicas.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Cabanes nos remitió un informe con la siguiente explicación:

“(…) la convocatoria de la sesiones y la fijación del Orden del Día es una competencia exclusiva del Alcalde (artículos 20.1.c) de la LBRL y 80.1 del ROF). La intención de esta Alcaldía fue en todo momento intentar preservar la distribución competencial entre la Alcaldía y el Pleno que recogen los artículos 21 y 22 de la Ley 7/1985, de 2 de abril, reguladora de las Bases de Régimen Local, así como impedir que se adoptasen acuerdos que pudiesen ser considerados nulos de pleno Derecho por dictarse por órgano incompetente por razón de la materia o prescindiendo total y absolutamente del procedimiento legalmente establecido (...) aunque el autor de la queja las denomine “mociones”, tales propuestas reúnen las características de propuesta de resolución y como tal pretende que se incluyan en el Orden del Día, amparándose en lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana, que así las cita. Así, la Alcaldía creyó conveniente incluir en el Orden del Día las propuestas de acuerdo cuya competencia es plenaria (...)”.

Resolución: se recomendó que, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 116 de la LRLCV, incluya en el Orden del Día las mociones o propuestas presentadas por el autor de la queja con independencia del órgano competente para adoptar un acuerdo sobre las mismas, debiendo la secretaría hacer la correspondiente advertencia competencial en la misma sesión plenaria con posterioridad a su debate y antes de la aprobación del acuerdo.

El Ayuntamiento de Cabanes aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1511599

Objeto: la autora de la queja, concejal del Ayuntamiento de Orihuela, nos indica que el Alcalde “(...) sigue sin otorgarme un despacho en el que realizar mi función de oposición, me niega el acceso a las juntas de portavoces y a las juntas de gobierno (...) tampoco me ha dado ninguna asignación económica (...)”.

Respuesta de la Administración: el Alcalde nos indica que “(...) analizará la disponibilidad de despachos o locales a fin de valorar la posible asignación de uno de ellos al Grupo Mixto, previa ponderación de los atribuidos previamente a los grupos políticos municipales (...)”.

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta los despachos municipales que se encuentran vacíos y disponibles en la actualidad, se asigne uno de ellos a la autora de la queja.

El Ayuntamiento de Orihuela no aceptó nuestra recomendación.

6.3. Contratación pública

Queja nº 1600095

Objeto: la empresa autora de la queja es la adjudicataria del contrato de concesión de obra pública para la ejecución del Plan de Minimización de residuos de la mancomunidad de municipios de la Vall d'Albaida; que ante el retraso en el pago del precio del contrato, ha presentado varias solicitudes en el registro de la mancomunidad reclamando el pago de los intereses de demora, sin que hasta el momento se haya informado del plazo máximo para resolver las citadas solicitudes, se haya dado respuesta expresa a las mismas, ni se haya expedido certificación de los efectos del silencio.

Respuesta de la Administración: la Mancomunidad de Municipios de la Vall d'Albaida nos comunica que suscribió un acuerdo comprometiéndose al pago.

Resolución: se recomendó que se contestaran a los escritos de la autora de la queja y se abonaran los intereses.

La Mancomunidad de Municipios de la Vall d'Albaida aceptó nuestra recomendación.

6.4. Responsabilidad patrimonial.

Queja nº 1603563

Objeto: la autora de la queja nos indica que, mediante escrito presentado con fecha 7 de octubre de 2015, ha formulado una reclamación de responsabilidad patrimonial ante el Ayuntamiento de Carlet por una caída en la vía pública, sin haber recibido ninguna comunicación municipal adicional con posterioridad a la apertura del expediente con fecha 22 de octubre de 2015.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento nos indica que el expediente objeto de reclamación todavía se encuentra en la fase de instrucción, dado que falta por recabar el informe de la Compañía Aseguradora del Ayuntamiento, pese a las reiteradas peticiones realizadas en este sentido. No obstante, teniendo en cuenta el excesivo tiempo transcurrido desde que fue requerido dicho informe, en los próximos días se va a impulsar el procedimiento.

Resolución: se recomendó que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido, se dicte y notifique resolución motivada de la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por la autora de la queja con fecha 7 de octubre de 2015.

El Ayuntamiento de Carlet aceptó nuestra recomendación.

VI. EMPLEO PÚBLICO

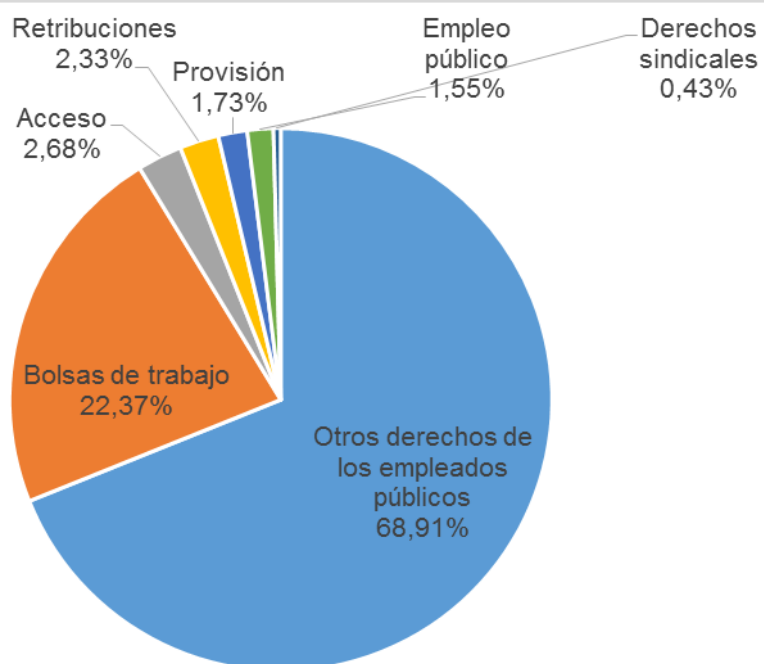
1. Introducción

Durante el año 2016 han tenido entrada en esta Institución un total de 1.158 quejas relativas al empleo público.

La evolución de las quejas en esta materia ha sido la siguiente: en 2010 ascendieron a 213 quejas; en 2011 a 222; en 2012 a 224 quejas; en 2013 a 378; en 2014 a 452 y en 2015 a 1.099.

2. Empleo Público en cifras

Área de Empleo Público	Quejas
Otros derechos de los empleados públicos	798
Bolsas de trabajo	259
Acceso	31
Retribuciones	27
Provisión	20
Empleo público	18
Derechos sindicales	5
Total área de Empleo Público	1.158



3. Acceso al empleo público

Queja nº 1513202

Objeto: el autor de la queja denunciaba la demora en resolver el proceso selectivo para la provisión de vacantes de las categorías de celador/a y de auxiliar administrativo/a de las instituciones sanitarias de la entonces Conselleria de Sanidad correspondiente a la Oferta de Empleo Público de 2007.

Respuesta de la Administración: la Conselleria nos indicó que por resoluciones de fecha 18 de noviembre de 2015 del Tribunal del concurso-oposición tanto para la provisión de vacantes de celador y de auxiliares administrativos de instituciones sanitarias de la Conselleria de Sanidad se hizo pública la resolución definitiva del concurso-oposición. No obstante, se abría un plazo de 20 días naturales desde el día siguiente a las mencionadas publicaciones para que los aspirantes eligieran destino.

Resolución: recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en situaciones como la analizada, extremase el deber legal de cumplir los plazos legalmente establecidos en los procesos selectivos de personal, así como prever y proveer los medios humanos y materiales necesarios cuando las circunstancias de aquellos, bien por la complejidad del proceso, bien por el número de candidatos a los mismos, pongan de manifiesto la dificultad del cumplimiento de los referidos plazos.

Queja nº 1610841

Objeto: la autora de la queja solicitaba la mediación del Sindic de Greuges para que el Ayuntamiento de Alicante incluyese en su próxima Oferta de Empleo Público todas las plazas que, encontrándose ocupadas por personal interino, constasen en la plantilla municipal y estuvieran dotadas presupuestariamente.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Alicante nos comunicó que no había aprobado la Oferta de Empleo Público de esta anualidad. En cualquier caso, señalaban que:

“la Oferta que se apruebe debería respetar la tasa de reposición de efectivos fijada con carácter general en el 50% sin perjuicio de lo establecido para sectores concretos. En cuanto a la posibilidad de ofertar plazas vacantes ocupadas interinamente, las subsiguientes convocatorias podrán realizarse por cualesquiera de los sistemas legalmente previstos (turno libre, promoción interna ...) y mediante oposición, concurso o concurso-oposición, en el bien entendido de que en todo caso la elección concreta que se realice en cada convocatoria deberá respetar el derecho fundamental de acceso a la función pública con respeto a los principios de igualdad, mérito, capacidad y publicidad”.

Resolución: recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que, de conformidad con lo establecido en la normativa de función pública, las plazas vacantes desempeñadas por funcionarios/as interinos/as, cuando no fuese posible su cobertura por funcionarios de carrera, fuesen incluidas en la correspondiente oferta de empleo público, salvo que se decidiese su amortización.

4. Bolsas de trabajo: empleo público temporal

4.1 Bolsa de trabajo de instituciones sanitarias.

Queja nº 1603449

Objeto: la autora de la queja manifestaba que los servicios prestados en puestos de trabajo en instituciones sanitarias públicas de gestión privada puntuaba en la bolsa de trabajo. Sin embargo estas personas no accedían a los puestos por el mecanismo de bolsa.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, de conformidad con la Orden de 5 de octubre de 2009 de la Conselleria de Sanidad por la que se regula el procedimiento para la cobertura temporal de plazas del personal, únicamente son baremables aquellos servicios directamente prestados para Instituciones Sanitarias Públicas, gestionadas directa o indirectamente. Añadiendo que “no obstante lo expresado con anterioridad, recogemos sus alegaciones y precederemos a trasladar sus propuestas a las diferentes Mesas y Comisiones para su pertinente valoración”.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en la formación de bolsas de trabajo y de acceso para prestar servicios en instituciones sanitarias de la Conselleria, en los casos en los que se reconozca como mérito los servicios prestados en centros sanitarios privados, dicha valoración lo sea con independencia de que los referidos centros estén concertados (gestión indirecta de un servicio público) o no, siempre que las titulaciones, categorías, funciones y competencias del personal sean similares.

Queja nº 1513174

Objeto: el autor de la queja denunciaba la demora de la administración sanitaria en la actualización de la Bolsa de Trabajo de instituciones sanitarias.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunicó que en la convocatoria a la que se refería la queja se habían presentado un total de 47.411 instancias, las cuales estaban siendo tramitadas por las Direcciones Territoriales de esta Conselleria. Así mismo se estaba procediendo a la actualización de los méritos del total de candidatos inscritos en la Edición vigente que ascienden a 117.081.

Resolución: Recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en situaciones como la analizada, extremase el deber legal de cumplir los plazos legalmente establecidos en los procesos de inscripción y actualización de méritos de las bolsas de trabajo, así como prever y proveer los medios humanos y materiales necesarios cuando las circunstancias de aquellos, bien por la complejidad del proceso, bien por el número de candidatos a los mismos, pongan de manifiesto la dificultad del cumplimiento de los referidos plazos.

4.2 Administración educativa valenciana.

Queja nº 1511903 y acumuladas

Objeto: Los autores de las quejas denunciaban la situación de la bolsa de trabajo de interinos docentes tras la sentencia nº 402/15 del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana. A este respecto, manifestaban que se habían dirigido a la administración educativa valenciana sin obtener respuesta expresa

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes señalaba que por Resolución de 26/11/2010 del Director General de Personal de la Conselleria de Educación por la que se publicó el Acuerdo suscrito entre la Conselleria de Educación y las organizaciones sindicales en la que se establecía el sistema de provisión de puestos de trabajo en régimen de interinidad (Acuerdo de 2010). Que el Acuerdo de 2010 fue derogado por la Resolución de 18/04/2013 del Director General de Centros y Personal Docente, por la que se publica el Acuerdo suscrito el 3 de abril de 2013 por la Conselleria de Educación, Cultura y Deportes y las organizaciones sindicales (Acuerdo de 2013).

Con posterioridad, la Sentencia 402/15, de 2 de junio, del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana anuló el Acuerdo de 2013. A este respecto, la administración educativa valenciana señalaba que “una vez anulado el Acuerdo 2013 por ejecución de sentencia, las bolsas pasan a ser reordenadas con los criterios establecidos en el Acuerdo 2010”.

Resolución: efectuarnos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte las siguientes recomendaciones:

Primero. Que, de conformidad con lo establecido en la normativa de función pública, las plazas vacantes desempeñadas por funcionarios/as interinos/as docentes, cuando no fuese posible su cobertura por funcionarios de carrera docentes, fuese incluida en la correspondiente oferta de empleo público, salvo que se decidiese su amortización.

Segundo. Que, sin perjuicio del principio de autoorganización administrativa, en la regulación de bolsas de trabajo y de acceso para prestar servicios en la administración educativa valenciana, se extremase al máximo la aplicación de los principios constitucionales de igualdad, mérito, capacidad, publicidad y objetividad. En este sentido, sugerimos a la administración docente que, a la mayor brevedad posible, adoptase las medidas normativas oportunas al objeto que de forma indubitativa se garantizaran estos principios, tanto en la baremación de los/as aspirantes como en la posición de éstos/as en las bolsas de trabajo.

Tercero Que extremase al máximo la aplicación del deber de dar respuesta expresa que se extrae de la ley reguladora del procedimiento administrativo común.

4.3 Administraciones Locales.

Queja nº 1511839

Objeto: la autora de la queja, participante del proceso selectivo de composición de una bolsa de trabajo de auxiliares administrativos en el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig, había solicitado información sobre el funcionamiento de la bolsa (en concreto, personas contratadas por el Ayuntamiento, fecha de los llamamientos y duración de los contratos). De la respuesta el Departamento de Recursos Humanos del referido Ayuntamiento se desprendía que el último llamamiento se había realizado en mayo de 2011, la autora de la queja planteaba “¿cómo es posible que en enero de 2011 la bolsa estuviera en el número 45 según me informaron y tras realizar llamamientos en mayo de 2011 la bolsa continuara en el mismo puesto?”

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento, tras exponernos los criterios básicos de aplicación a todas las bolsas de empleo, contestó a la pregunta que formulaba la interesada, señalando que la bolsa se mantuvo en el puesto 45 al realizarse los dos últimos llamamientos a cargo de la citada bolsa a la misma persona, en atención a los referidos criterios básicos (la autora de la queja ocupaba la posición 47).

Resolución: recomendamos al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig que en la gestión de las bolsas de trabajo, con carácter general, extremase al máximo la aplicación de los principios constitucionales de mérito, capacidad, publicidad e igualdad en la selección del personal funcionario interino y en la contratación del personal laboral temporal. Asimismo, le recomendamos que, de conformidad con lo establecido en la Ley 7/2007, de 12 de abril, por el que se aprueba el Estatuto Básico de los Empleados Públicos (EBEP) y la Ley 10/2010, de 9 de julio, de la Generalitat, de Ordenación y Gestión de la Función Pública, las plazas vacantes ocupadas por funcionarios/as interinos/as, cuando no sea posible su cobertura por funcionarios de carrera, sea incluida en la correspondiente oferta de empleo público, salvo que se decida su amortización.

4.4. Universidades.

Queja nº 1600241

Objeto: El autor de la queja exponía la demora en resolver el proceso selectivo iniciado por resolución del rectorado de 28/12/2012, por el que se convocaban pruebas selectivas de acceso al grupo C, subgrupo C1, turno libre, Administración General, escala Administrativa de la Universidad de Valencia (concretamente 64 plazas vacantes).

Respuesta de la Administración: La Universidad de Valencia reconocía que se habían superado en tres meses el plazo legal para la toma de posesión de los procesos selectivos objeto de la queja, aunque consideraban que el retraso estaba justificado por la magnitud del proceso de reordenación administrativa que había iniciado la Universidad y también que se habían adoptado las decisiones más adecuada para minimizar los efectos de esta situación sobre el conjunto de las personas afectadas.

Resolución: Recomendamos a la Universidad de Valencia que, en situaciones como la analizada, extremase el deber legal de cumplir los plazos legalmente establecidos en los

procesos selectivos de personal, así como prever y proveer los medios humanos y materiales necesarios cuando las circunstancias de aquellos, bien por la complejidad del proceso, bien por el número de candidatos a los mismos, pongan de manifiesto la dificultad del cumplimiento de los referidos plazos.

5. Provisión de puestos

Queja nº 1513502

Objeto: el autor de la queja, funcionario de carrera de la Generalitat, manifestaba que hacía más de diez años que la Administración no había convocado concursos de traslados para el cuerpo de veterinarios. Este hecho provocaba que la mayoría de las plazas estuvieran provistas en comisión de servicios.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas nos indicaba que la razón de la no convocatoria de concursos había sido la necesidad de proceder, con carácter previo, a la reestructuración de la función pública que la Ley 10/2010 diseña. Tras explicar el procedimiento de reestructuración nos indicaba que, una vez aprobado el Decreto de Selección y Provisión, se procedería a la convocatoria de concursos de traslados de los distintos cuerpos y escalas de la administración de la Generalitat.

Resolución: recomendamos a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas que procediese, a la mayor brevedad posible, a la provisión de los puestos de trabajo vacantes (y sin reserva) mediante el sistema ordinario de concurso, todo ello de conformidad con lo previsto en la normativa valenciana de función pública.

6. Retribuciones

Queja nº 1600007

Objeto: el autor de la queja, funcionario del Ayuntamiento de Oliva, denunciaba un trato discriminatorio en su puesto de trabajo como agente asignado a la "Unidad Operativa" de la Policía Local del Ayuntamiento de Oliva, de la que se le apartó de esa Unidad durante un período de tres meses, (abril, mayo y junio) sin motivo ni explicaciones, con una reducción del "Complemento Específico". A este respecto, consideraba un agravio comparativo en relación a que otros/as compañeros/as que habían percibido o percibían el complemento específico de nocturnidad sin prestar el servicio.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Oliva en su informe nos comunicaba, entre otras cuestiones, que el promotor de la que no fue apartado ni tampoco tuvo una reducción del complemento específico, sino que fue asignado en esos meses al turno de mañana o tarde y no al de noche “como pretendía el reclamante y no percibió el complemento de nocturnidad porque no realizó el servicio nocturno; es decir, el Agente percibió los complementos que según negociación aprobada en la Relación de Puestos de Trabajo prestó efectivamente”.

Resolución: recordamos al Ayuntamiento de Oliva el deber legal de que, en la gestión de las retribuciones de la policía local, aplicase el principio constitucional de igualdad eliminando las diferencias de trato que carecen de justificación objetiva y razonable.

7. Acoso laboral

Queja nº 1500606

Objeto: el autor de la queja se refería a la demora del Ayuntamiento de Castellón de la Plana en la resolución del procedimiento tras denuncia ante posible situación de acoso psicológico (mobbing) y acoso laboral y sexual.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento nos informó que se había notificado a todas las partes el Informe/Dictamen del Equipo de Asesoramiento al Comité de Seguridad y Salud, así como que se “(...) está pendiente la Constitución del nuevo Comité de Seguridad y Salud del Excmo. Ayuntamiento de Castellón, (debido a las elecciones municipales y por las elecciones locales), tal como se informó en escrito de fecha de 19 de octubre de 2015, a fin de abordar dicho tema”.

Resolución: recomendamos al Ayuntamiento de Castellón que constituyese, a la mayor brevedad posible, el Comité de Seguridad y Salud del Ayuntamiento así como que instruyese y resolviese el procedimiento de «mobbing» o acoso laboral iniciado por el autor de la queja con sometimiento a los criterios de celeridad e impulso de oficio en todos sus trámites.

Queja nº 1510639

Objeto: la autora de la queja, funcionaria del Ayuntamiento de Torrevieja, denunciaba acoso laboral y la conducta administrativa llevada a cabo por la referida corporación local a la hora de resolver la reclamación de acoso que se le formuló (demoras en el procedimiento de aplicación del Protocolo de mobbing).

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento nos comunicó que estaba procediendo a efectuar los trámites necesarios para formalizar un contrato de prestación de servicios con un psiquiatra y constituir así, definitivamente, la Comisión de Instrucción de acoso laboral, procediendo a dar respuesta a todas las solicitudes existentes.

Resolución: efectuamos al Ayuntamiento las siguientes recomendaciones:

Primero. Que constituyese, a la mayor brevedad posible, la Comisión de Instrucción del acoso laboral prevista en el protocolo de «mobbing» aprobado por el Pleno del Ayuntamiento de Torrevieja el 24 de abril de 2009 y publicado en el BOP de Alicante nº 155 de 17/08/2009.

Segundo. Que, una vez creada la referida Comisión, iniciase e instruyese los procedimientos de «mobbing» o acoso laboral con sometimiento a los criterios de celeridad e impulso de oficio en todos sus trámites.

8. Diversidad funcional y empleo público

Queja nº 1606858

Objeto: la autora de la queja, profesora contratada doctora de la Universidad de Valenciana, denunciaba las dificultades de acceso y promoción del Personal Docente e Investigador (PDI) con diversidad funcional en la Universidad de Valencia.

Respuesta de la Administración: la Universidad de Valencia nos remitió al Reglamento de Selección del Personal Docente e Investigador de la referida Universidad que, en su artículo 3.3, dispone que a petición del departamento, cuando existan diversas plazas del mismo cuerpo docente y área de conocimiento, el rector o la rectora podrán acordar la convocatoria conjunta de las plazas. En el supuesto que se convocaran de manera conjunta más de cinco plazas, se deberá de reservar una cuota para la cobertura con personas con discapacidad, siempre que estas personas superen los procesos selectivos y acrediten la discapacidad, así como la compatibilidad con el desarrollo de las tareas. Si esta cuota no fuera cubierta, aumentara el resto de las plazas ofertadas con carácter general.

Resolución: recomendamos a la Universidad de Valencia que adoptase las medidas necesarias que permitieran hacer efectivo el derecho del Personal Docente e Investigador (PDI) con diversidad funcional a integrarse como titulares de sus respectivos puestos de trabajo.

Queja nº 1612716

Objeto: La promotora de la queja manifestaba que la Orden de 5 de octubre de 2.009 reguladora de las bolsas de trabajo en el ámbito sanitario, “en cuanto al funcionamiento de las listas de empleo temporal para las personas con discapacidad, coloca a dicho colectivo en una situación de absoluta indefensión, puesto que, ante un nombramiento realizado de conformidad con la referida orden, que resulte incompatible, por la naturaleza de la plaza a provisionar y las concretas funciones a realizar, con la propia discapacidad del inscrito en las listas de empleo, tiene como grave consecuencia "la no superación del período de prueba" situación ésta que implica, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 138 2o c) de la Ley 7/2014 de 22 de diciembre de Medidas Fiscales de Gestión, la suspensión en las listas de empleo temporal durante un período no superior a un año”.

Respuesta de la Administración: la Conselleria, tras exponer que la normativa vigente (Estatuto Marco y Orden de la Conselleria de 2009) establece que el personal estatuario temporal podrá estar sujeto a un periodo de prueba. No obstante, señalaban que “con anterioridad a la toma de posesión de los trabajadores en los distintos Centros, tanto con vinculación temporal como definitiva, el Servicio de Prevención de Riesgos Laborales, emite informe sobre la capacidad funcional de los mismos, y en aquellos casos en los que el trabajador tenga una capacidad funcional limitada, en el referido informe se pone de manifiesto cuales son las tareas que no puede realizar, al objeto poder adaptar al trabajador en aquel Servicio o Unidad donde mejor pueda desarrollar las funciones propias de su categoría”. Asimismo, añadían que “No obstante esta Administración Sanitaria está realizando todos los esfuerzos posibles para facilitar el acceso al trabajo

de aquellas personas que tengan reconocida alguna discapacidad, adaptándolos al puesto de trabajo para el cual ha sido seleccionado”.

Resolución: recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que adoptase las medidas necesarias que permitiesen hacer efectivo el derecho de las personas con diversidad funcional a integrarse en la administración sanitaria valenciana. En este sentido, sugerimos que, atendiendo a las consecuencias que para el personal estatutario temporal suponía la no superación del periodo de prueba (exclusión durante un tiempo de la bolsa de trabajo), extremase al máximo sus actuaciones en el sentido de evitar futuros desajustes entre el desempeño de las tareas asignadas y la capacidad funcional del empleado público.

9. Otros derechos de los empleados públicos

Destacamos en este epígrafe el derecho de los empleados/as públicos al cambio de puesto de trabajo y a la flexibilidad de la jornada al objeto de conciliar la vida personal y familiar.

9.1 Principio de igualdad y control horario de los empleados públicos

Queja nº 1509766 y acumuladas

Objeto: los autores de las quejas, empleados públicos del Ayuntamiento de Pinoso que prestaban servicios en el centro de trabajo del edificio Casa Consistorial de la referida corporación local, manifestaban que “nos sentimos discriminados por la falta de igualdad en el control de presencia al implantarse un sistema de control horario solo en este edificio donde solo fichamos 3 laborales y 19 funcionarios de un total de 101 laborales y 49 funcionarios”.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Pinoso, nos comunicó, entre otras cuestiones, que el sistema de control horario:

(...) fue aplicado, en principio, a los funcionarios que prestan sus servicios en la Casa Consistorial, habiéndose informado en la referida mesa que en lo sucesivo se iría ampliando la aplicación a los empleados públicos del resto de centros municipales (Casa de la Cultura, Medio Ambiente, Policía Local, etc.). El motivo de la demora en la aplicación del control al conjunto de las dependencias recayó en que el horario especial de estos centros y las características de la jornada de los empleados públicos que allí trabajan (salidas de inspección, servicios de urgencia, jornada laboral irregular en la permanencia en los centros incluso en lo que se refiere a la entrada y a la salida), requerían de un estudio detallado de los casos de los empleados públicos que allí trabajan a fin de lograr un control justo y equitativo en función de las características especiales antes señaladas.

Resolución: recomendamos al Ayuntamiento de Pinoso que, en la gestión del sistema de control de horario y permanencia de sus empleados públicos, extremase al máximo la aplicación del principio constitucional de igualdad.

9.2 Sistema de turnos de la policía local

Queja nº 1513336

Objeto: el autor de la queja, agente de policía local del Ayuntamiento de Aiello de Malferit, denunciaba la existencia de un trato diferenciado del sistema de turnos de la plantilla de la policía local.

Respuesta: el Ayuntamiento de Aiello de Malferit nos comunicó que habían celebrado una reunión con el promotor de la queja, “al objeto de acercar posturas entre el equipo de gobierno y el agente de policía, con la intención de acceder a las peticiones que el interesado solicitaba en sus diferentes escritos” añadiendo que “fruto de dicha reunión, no se pudo llegar a ningún acuerdo ya que no se encontró una buena voluntad para ello por parte del autor de la queja (...)”.

Resolución: recordamos al Ayuntamiento de Aiello de Malferit el deber legal de que, en la gestión del sistema de turnos de la policía local, aplicase el principio constitucional de igualdad eliminando las diferencias de trato que carecen de justificación objetiva y razonable.

9.3 Cambio o adaptación puesto de trabajo por motivos de salud

Queja nº 1610657

Objeto: la autora de la queja denunciaba el incumplimiento de la normativa de prevención de Riesgos Laborales de la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas en lo que se refiere al personal interino de la Generalitat Valenciana. En concreto, la interesada había solicitado un cambio de puesto de trabajo por motivos de salud, siendo negativa la respuesta de la referida Conselleria.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas en su informe se refería a la falta de desarrollo normativo del procedimiento y los requisitos que debe reunir el cambio de puesto de trabajo por motivos de salud del personal temporal (en este caso funcionaria interina). No obstante, manifestaban su intención de desarrollar, en el ámbito del personal laboral, la normativa en materia de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud.

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas que promoviese el desarrollo de la normativa en materia de cambio de puesto de trabajo por motivos de salud para el personal interino al servicio de la Generalitat Valenciana. Asimismo, sugerimos a la Administración que, a la mayor brevedad posible, procediese al cambio de puesto de trabajo por motivos de salud de la promotora de la queja.

9.4 Distinciones y condecoraciones en el ámbito de la policía local

Queja nº 1603508

Objeto: el autor de la queja, agente de policía local en el Ayuntamiento de Benicàssim, consideraba que, en virtud del Decreto 124/2013 del Consell, cumplía los plazos y las condiciones debidas para la concesión de la Cruz al Mérito de la Policía Local con distintivo blanco. No obstante, a pesar de haberlo requerido en varias ocasiones, el Ayuntamiento no le había concedido dicha distinción.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Benicàssim nos comunicó que iba a solicitar informe sobre la carrera profesional del interesado a la Sección de Personal del Ayuntamiento de Benicàssim y al Ayuntamiento de Almazora (donde el interesado prestó servicios), con carácter previo a solicitar informe al Jefe de la Policía Local, a quien compete proponer a la Alcaldía la concesión de distinciones al personal (artículo 9.2.e) del Decreto 19/2003 de 4 de marzo, Norma-Marco de la Policía Local), sin perjuicio del acuerdo plenario que procediese adoptar con posterioridad (artículo 9.2.e de 20 de septiembre, de distinciones y condecoraciones de la Policía Local)

Resolución: recomendamos al Ayuntamiento de Benicàssim que agilizase las actividades materiales de gestión al objeto de que el Pleno del Ayuntamiento, si se cumplían las condiciones, iniciase el procedimiento previsto en el Decreto del Consell 24/2013, de 20 de septiembre, por el que se regulan las distinciones y condecoraciones que se conceden por la Generalitat al personal de los cuerpos de la Policía Local

9.5 Reclasificación de puestos de trabajo. Funciones realizadas y titulación

Queja nº 1608645

Objeto: la autora de la queja, funcionaria de carrera del Ayuntamiento de Alicante, solicitaba la reclasificación de su puesto de trabajo de “Jefe/a del Departamento de Deportes” al considerar que el mismo estaba destinado a la gestión del deporte, tal y como establece la Ley del Deporte que debe ser para los municipios con una población superior a 5.000 habitantes. A este respecto, consideraba que el referido puesto de trabajo debía clasificarse en el grupo A1 dentro de la escala de Administración Especial y exigirse como requisito de titulación la Licenciatura en Educación Física/Licenciatura en Ciencias de la Actividad Física y el Deporte.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Alicante nos comunicó que, tras la integración del Patronato Municipal de Deportes en el referido Ayuntamiento, con efectos del 1 de enero de 2013, se modificó la Relación de Puestos de Trabajo por Acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 6 de febrero de 2013 (BOP de Alicante de 26/02/2013). En dicho acuerdo se creó el puesto de trabajo de “Jefe/a de Departamento de Deportes” (cód. 1681) con las siguientes características: estar reservado a personal funcionario; complemento de destino, nivel 26; 938,12 € mensuales del factor 087 de responsabilidad y especial dificultad técnica del complemento específico; 260,98€ mensuales del factor 088 de especial dedicación por disponibilidad horaria; singularizado; forma de provisión por libre designación; de adscripción barrada a los

Subgrupos A1/A2, Escala de Administración Especial y General; requisitos de titulación superior o media para su desempeño. Las funciones son las propias de un Jefe/a de Departamento ya establecidas en la Relación de Puestos de Trabajo.

Resolución: recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que, en relación al puesto de trabajo denominado “Jefe/a del Departamento de Deportes” (cód. 1861), al objeto de determinar su clasificación en la RPT, se tuviera en cuenta el contenido funcional o las tareas asignadas al mismo de manera que la titulación fuese la correspondiente a la carrera, oficio o arte que guarde estrecha e íntima relación con esa función. En este sentido, si las funciones del mismo son de carácter técnico deportivo que exceden de la mera gestión le sugerimos que lo clasificase dentro de la escala de Administración Especial con requisito de titulación superior en Educación Física o Ciencias de la Actividad Física y Deporte dada la naturaleza de jefatura del puesto.

VII. HACIENDA PÚBLICA

1. Introducción

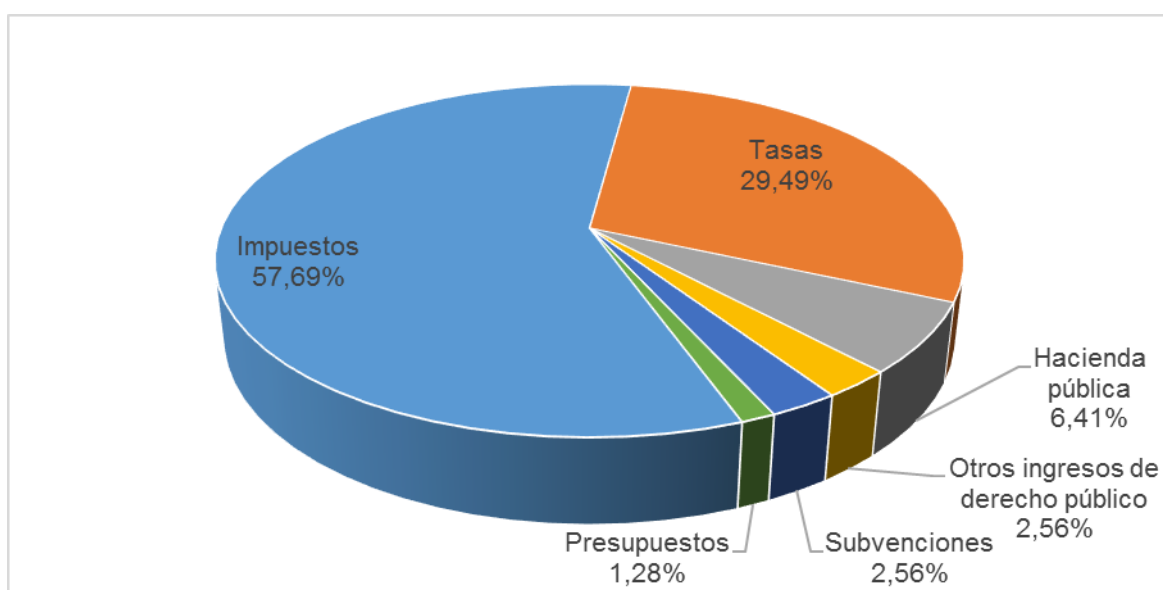
Durante el año 2016 se han presentado ante el Síndic de Greuges un total de 78 quejas relativas a la Hacienda Autonómica y Local, frente a las 80 en 2015, 83 en 2014 y 129 en 2013.

Las quejas relativas a la Hacienda Estatal, al tratarse de actuaciones de la Agencia Tributaria, dependiendo orgánicamente del Ministerio de Economía y Hacienda, se da cuenta en la parte de este Informe anual relativa al Defensor del Pueblo.

A continuación, damos cuenta de las quejas relativas a la Hacienda Pública local y autonómica que consideramos de especial relevancia.

2. Hacienda Pública en cifras

Área de Hacienda Pública	Quejas
Impuestos	45
Tasas	23
Hacienda pública	5
Otros ingresos de derecho público	2
Subvenciones	2
Presupuestos	1
Total área de Hacienda Pública	78



3. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por las Administraciones locales

3.1. Impuesto de Bienes Inmuebles (IBI)

Queja nº 1602469

Objeto: el autor de la queja manifestaba que en fecha 8 de octubre de 2015 presentó un escrito solicitando información acerca de la bonificación del Impuesto sobre Bienes Inmuebles, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta institución no había obtenido respuesta.

Respuesta de la administración: nos adjuntaba el escrito remitido al autor de la queja acerca de las bonificaciones del Impuesto sobre Bienes Inmuebles a aquellos sujetos pasivos que ostentaran la condición de titulares de familia numerosa, así como aquellos inmuebles en los que se desarrollan actividades declaradas de especial interés o utilidad municipal de acuerdo con las respectivas ordenanzas reguladoras, datado de fecha de salida 7/4/2016.

Resolución: el Ayuntamiento de Vinaròs aceptó nuestra recomendación en el sentido de extremar al máximo los deberes legales que se extraían del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común.

Queja nº 1512940

Objeto: el ciudadano manifestaba que los recibos recibidos no venían con la información completa y con espacios en blanco, de tal forma que no tenían la certeza de lo que abonaban. Del mismo modo nos comunicaban que remitió un escrito a la Diputación Provincial de Valencia en fecha 29/9/2015, sin obtener respuesta al mismo.

Respuesta de la Administración: que el 1 de agosto de 2014 entró en vigor la Directiva de Servicios de Pagos (SEPA) que establece un estándar común para transferencias y recibos domiciliados. En el caso de los adeudos domiciliados, debemos emplear un formato de ficheros específico para la emisión de adeudos. Este formato implica la reducción de la capacidad máxima del campo del concepto de que se trata. (...) Lo cierto es que el acceso a la página web indicada posiblemente solo sea útil para algunos contribuyentes, por lo que la Diputación está estudiando otras alternativas que puedan hacer llegar a los contribuyentes que tienen domiciliados los recibos los datos de los mismos que no faciliten las entidades bancarias.

Resolución: el ciudadano nos comunicó que había recibido las copias de los recibos y que podíamos dar por finalizada las investigaciones; no obstante sugerimos a la Diputación Provincial de Valencia que dado que, tal y como manifestaba en su informe, el acceso a la página web posiblemente solo sea útil para algunos contribuyentes, facilitasen todos los datos en los recibos a los contribuyentes que así lo soliciten, para que, de este modo, el ciudadano tenga claro los conceptos de los mismos y no se produjese una posible indefensión por la falta de información, aceptando la Diputación de Valencia la sugerencia emitida.

3.2. Impuesto de vehículos de tracción mecánica (IVTM)

Queja nº 1603447

Objeto: el autor de la queja manifestaba que había presentado varios escritos ante el Ayuntamiento de Castellón de la Plana, en fechas 11/6/2015 y 1/10/2015, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución no había obtenido respuesta a los mismos.

Respuesta de la Administración: se ha producido un retraso en la contestación requerida debido a una reorganización municipal que ha impedido contestar con la debida diligencia, tramitándose en la actualidad.

Resolución: el Ayuntamiento de Castellón de la Plana aceptó la recomendación efectuada, en el sentido de que para las situaciones como la analizada se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían de los artículos 42, 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y en ese sentido, procediesen a resolver el recurso presentado por el autor de la queja.

3.3. Impuesto sobre el Incremento de valor de los terrenos de naturaleza urbana (plusvalía).

Queja nº 1513412

Objeto: la autora de la queja manifestaba que, en fecha 21/9/2015, presentó ante el Ayuntamiento de Marines un recurso de reposición, motivado por el Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, y a fecha de presentar su escrito de queja ante esta Institución no había recibido respuesta.

Respuesta de la Administración: el recurso de referencia interpuesto en fecha 21/9/2015, ha sufrido un retraso debido a que este Ayuntamiento únicamente dispone de la Secretaria-Interventora para tramitar y resolver este tipo de expedientes y otros muchos. Del mismo modo nos comunicaba que en fecha 2 de febrero de 2016, se resuelve desestimar el Recurso de Reposición interpuesto.

Resolución: recomendamos al Ayuntamiento de Marines que, en situaciones como la analizada, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraían de los Artículos 42, 116 y 117 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, aceptando el mencionado consistorio la recomendación efectuada.

3.4. Tasas municipales

Queja nº 1513183

Objeto: el autor de la queja manifestaba que poseía un almacén, el cual no tenía servicio de alcantarillado, ni servicio de agua y no generaba ningún tipo de basura; el almacén únicamente tenía luz. Del mismo modo nos comunicaba que le habían cobrado la tasa de alcantarillado y la tasa de reciclaje de basura que no generaba. Finalmente, nos

informó que remitió un escrito en fecha 15 de abril de 2015 a la Diputación de Castellón solicitando la devolución de los ingresos ocasionados por los recibos emitidos y no había recibido respuesta.

Respuesta de la Administración: el 26 de agosto de 2015 se desestimó la devolución solicitada de la tasa de basuras. Posteriormente en agosto del 2015 la interesada presenta solicitud de devolución contra los recibos de la tasa del consorcio y las tasas municipales del ejercicio 2015, alegando en síntesis que no genera ningún tipo de residuos y que no posee el servicio de alcantarillado y agua. Por parte del Servicio de la Diputación de Castellón, el 22 de septiembre de 2015, se solicita Decreto de Alcaldía al Ayuntamiento de Fuente La Reina para que se pronuncie sobre lo alegado por la interesada. No se tiene constancia en este servicio de la recepción del mencionado Decreto.

Resolución: sugerimos a la Diputación de Castellón que procediera a la devolución de los recibos emitidos a la autora de la queja por la Tasa de basuras de la Mancomunidad del Alto Palancia, así como de la Tasa por valorización y eliminación de residuos urbanos del consorcio, ya que por un lado no se presta de forma efectiva el servicio, y por otro, no procede la exacción de la tasa al no estar sujeta la recogida de basuras y residuos de industrias, ya que el inmueble tiene, según Catastro, uso industrial.

Queja nº 1600490

Objeto: el autor de la queja manifestaba su disconformidad con el excesivo importe exigido (30,63 euros) por obtener una copia de un informe emitido por la policía local.

Respuesta de la Administración: la estructura e importe de las tarifas se contienen en la respectiva Ordenanza, y estas se determinaron siguiendo lo preceptuado en el Texto Refundido de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales.

Resolución: estimamos oportuno recomendar al Excmo. Ayuntamiento de Valencia que, al amparo de lo dispuesto en el artículo 219.1 de la Ley 58/2003, de 17 de diciembre, General Tributaria, se acordase la revocación de la tasa y la devolución de su importe al autor de la queja; recomendación que no aceptó el mencionado consistorio.

Queja nº 1603436

Objeto: el autor de la queja manifestaba que con motivo de la exposición pública de la Modificación de Créditos 1/2015 por parte del Consorcio Valencia Interior según anuncio en el Boletín Oficial de la Provincia, se observaron algunas anomalías en la documentación ofrecida, especialmente en relación con datos aportados en la Cuenta General 2014. Se presentaron alegaciones y no había recibido respuesta.

Respuesta de la Administración: una vez finalizado el plazo de presentación de alegaciones, y visto que no había plazo suficiente para la convocatoria de una nueva sesión de la asamblea que permitiera la resolución de alegaciones, se decidió administrativamente no continuar con la tramitación del expediente, y proceder a su archivo en la siguiente convocatoria de la asamblea del Consorcio.

Resolución: al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación del Consorcio Valencia Interior sobre la aceptación o rechazo de nuestras recomendaciones: que en situaciones como la analizada para próximos ejercicios cumpla con lo establecido en el art. 169 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, y que facilitase la información solicitada por el autor de la queja, cumpliendo los deberes legales que se extraen del artículo 169.7 del mismo texto legal.

4. Algunas problemáticas en relación a los tributos gestionados por la Generalitat Valenciana

4.1 Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados

Queja nº [1513239](#)

Objeto: comprobación de valores en el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos jurídicos Documentados. Notificación errónea.

Respuesta de la Administración: la oficina liquidadora de Elche inicio un procedimiento de comprobación de valores, por la que el importe declarado de la base imponible se elevó a 76.509,88 €. El primer y segundo intento de notificación consta como ausente y se realizó la notificación mediante edicto publicado en el BOP.

Resolución: al tiempo de redactar el presente informe anual, estamos a la espera de recibir la preceptiva contestación de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico sobre la aceptación o rechazo de nuestras recomendaciones:

- Que estimando el defecto de notificación, de la comprobación de valores realizada, así como de la nueva liquidación provisional efectuada por la Administración, en el domicilio fiscal del autor de la queja, se retrotraiga el procedimiento recaudatorio al periodo de pago voluntario.
- Que proceda a realizar una nueva liquidación, valorando la situación actual y real del inmueble, en base a:
 - La sentencia dictada en fecha 28 de octubre de 2015, por la Sección 4ª del Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana que ha anulado la orden creada por el Consell para calcular el Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales.
 - Al artículo 10.1 del Real Decreto Legislativo 1/1993, de 24 de septiembre, por el que se aprueba el Texto Refundido de la Ley del Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados, que establece que la base imponible está constituida por el valor real del bien transmitido o del derecho que se constituya o ceda.

- Que proceda a resolver la solicitud de devolución de ingresos indebidos presentada en fecha 7/1/2016.

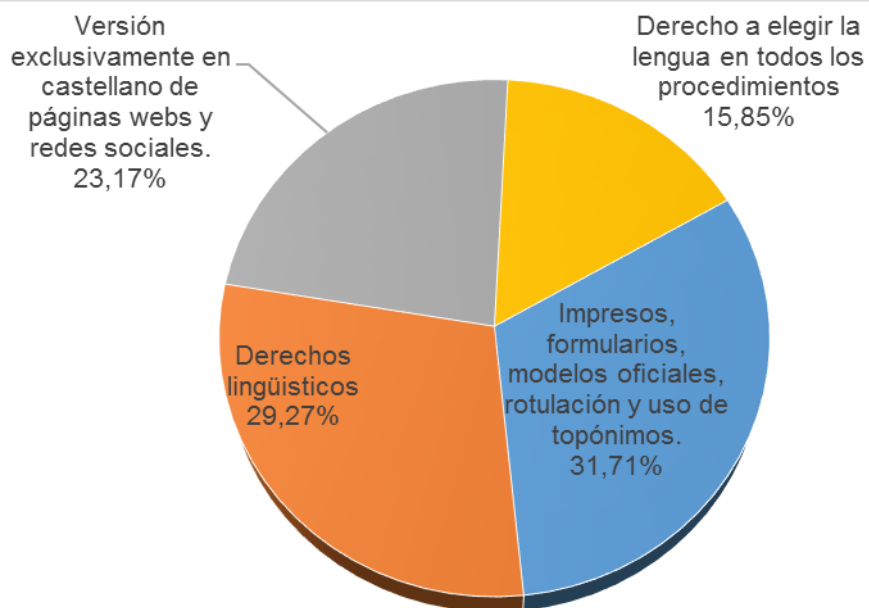
VIII. DERECHOS LINGÜÍSTICOS

1. Introducción

En el presente ejercicio 2016, el número de quejas que los ciudadanos han formulado ante el Síndic de Greuges relativas a los derechos lingüísticos asciende a 82, cantidad superior a las que tuvimos ocasión de analizar durante los años 2013, 2014 y 2015 que fueron respectivamente, 72, 49 y 21.

2. Derechos lingüísticos en cifras

Área de los derechos lingüísticos	Quejas
Impresos, formularios, modelos oficiales, rotulación y uso de topónimos.	26
Derechos lingüísticos	24
Versión exclusivamente en castellano de páginas webs y redes sociales.	19
Derecho a elegir la lengua en todos los procedimientos	13
Total área de los derechos lingüísticos	82



3. Discriminación del valenciano en páginas web oficiales

Queja nº 1602453

Objeto: el promotor de la queja denunciaba la exclusión del valenciano en la página web oficial del Museo Valenciano de Etnología, dependiente de la Diputación de Valencia, circunstancia que supone el incumplimiento de la legislación vigente sobre la cooficialidad lingüística en la Comunitat Valenciana.

Respuesta de la Administración: la Diputación Provincial de Valencia informó que, por defecto, la web del museo hace entrar en la versión en valenciano y que estaban preparando también la versión en inglés.

Resolución: se recomendó que se arbitrara todas las medidas, incluidas las presupuestarias, para que la página web cuestionada observara la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana.

La Diputación Provincial de Valencia aceptó nuestra recomendación.

4. Rotulación viaria y de servicios públicos exclusivamente en castellano

Queja nº 1612136

Objeto: en la citada queja, el interesado denunciaba la instalación por el Ayuntamiento de Alicante de paneles informativos con datos medioambientales relativos a la playa nudista del paseo Tomás Durá del barrio de Urbanova, redactados exclusivamente en castellano e inglés, obviando el valenciano.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Alicante indicó al Síndic de Greuges que procedía a incorporar la sugerencia de esta Institución en la relación de propuestas de mejora de la señalización turística existente en la ciudad para próximas actuaciones.

Resolución: se sugirió que, en el marco de sus competencias y en futuros trabajos de señalización viaria, y dado que Alicante es un municipio de predominio lingüístico valenciano, se observara el uso del valenciano con carácter preferente en la zona denunciada.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1603554

Objeto: rotulación exclusivamente en castellano de contenedores de recogida de residuos sólidos.

Respuesta de la Administración: la comunicación recibida del Ayuntamiento de Alicante informó, en castellano, pese a que el procedimiento de queja se había iniciado en valenciano por ser la lengua elegida por el ciudadano, que estaba previsto ir

poniendo pegatinas en contenedores, carteles publicitarios, autobuses, etc. en castellano y valenciano hasta cubrir el 100% de ellos en 2016.

Resolución: habida cuenta de que la cuestión estaba en vías de solución, recordamos al Ayuntamiento de Alicante los deberes legales que la Constitución española y la legislación vigente impone a los poderes públicos de respetar los derechos lingüísticos de los ciudadanos y de utilizar, en todos los procedimientos iniciados a instancia de parte, y en cualquier otra forma de comunicación con los administrados, la lengua elegida por éstos, valenciano o castellano.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestro recordatorio de deberes legales.

Queja nº 1611154

Objeto: el interesado de la queja de referencia señalaba que pese a ser Crevillent un municipio de predominio lingüístico valenciano, la rotulación viaria de la ciudad estaba básicamente en castellano.

Respuesta de la Administración: la Concejalía de Nuevas Tecnologías y Comunicación indicó en su informe que, efectivamente, la señalización antigua de la localidad estaba exclusivamente en castellano y que, paulatinamente, se iría sustituyendo para dar cumplimiento a lo previsto en la Ley de Uso y Enseñanza del Valencia y en el RD 334/1982, de 12 de febrero, que prevé la señalización de las vías de comunicación y la rotulación de los servicios públicos en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

Resolución: se sugirió que se activase los mecanismos necesarios y que en futuros trabajos de rotulación se previera el uso del valenciano con carácter preferente y en función de su disponibilidad presupuestaria.

El Ayuntamiento de Crevillent aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1602286

Objeto: la rotulación de los autobuses urbanos e interurbanos públicos de Alicante sólo en castellano y la no emisión en nuestra lengua de los avisos de paradas, etc., fue el objeto de la queja de referencia.

Respuesta de la Administración: el Ayuntamiento de Alicante dio cuenta al Síndic de Greuges de que el sistema de información visual y acústica a bordo de los autobuses urbanos es un sistema nuevo que entró en funcionamiento en marzo de 2016, y que desde entonces venían realizando diversos ajustes en el audio del sistema, habiéndose resuelto el problema introduciendo el valenciano tanto en los textos como en el audio, si bien, en algunos casos, resultaba imposible dar la información en las dos lenguas cooficiales por falta de tiempo material entre paradas.

Resolución: se sugirió que se promoviera las actuaciones necesarias para normalizar el uso del valenciano en los autobuses urbanos públicos de Alicante, tanto en su rotulación

exterior como interior, en los avisos por megafonía, denominación de las líneas, cuadros horarios, enlaces, avisos informativos, etc.

El Ayuntamiento de Alicante aceptó nuestra recomendación.

5. Derecho de los ciudadanos a elegir la lengua cooficial en todos los procedimientos

Queja nº 1513017

Objeto: el promotor de la queja denunciaba que el Servicio de Salud y el Hospital de la Ribera le remitía toda la información en castellano.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública señalaba que según las comprobaciones realizadas a través del Servicio de Admisión, Comunicación y Sistemas, estaban estudiando las medidas a adoptar para resolver los hechos denunciados.

Resolución: se recomendó la adopción de todas las medidas necesarias para garantizar, en todo caso, el respeto a los derechos lingüísticos del promotor de la queja y que atendiera su derecho a ser atendido en los servicios sanitarios en valenciano y a que todas la comunicaciones le fueran dirigidas respetando su elección del valenciano como lengua para sus relaciones con la Administración Sanitaria.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1600869

Objeto: la negativa de un teleoperador del Servicio de Información Telefónica 012, central administrativa de la Generalitat, a responder en castellano, determinó la admisión a trámite de la queja arriba referenciada.

Respuesta de la Administración: el informe recibido de la Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación daba cuenta de que el servicio 012 dispone de una IVR (respuesta vocal interactiva) que sin intervención humana da la bienvenida y solicita al ciudadano en que lengua desea ser atendido, pero que en ocasiones, el agente informador, por cuestiones técnicas, ruidos, tono de voz del ciudadano, etc. no reconoce la lengua elegida.

Resolución: se recomienda la adopción de medidas necesarias para mejorar el servicio de atención (012 o 963866000) de modo que los empleados teleoperadores o agentes de información pudieran atender, en todo caso, a los ciudadanos en la lengua cooficial elegida por éstos.

La Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1601926

Objeto: el núcleo central de la queja estaba determinado por el hecho de que el Hospital Clínico Politécnico “La Fe” remitía a los pacientes las citaciones exclusivamente en castellano.

Respuesta de la Administración: la comunicación recibida de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública daba cuenta de que sus aplicaciones estaban preparadas para permitir la información a los pacientes en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana, si bien algunos programas, como en el caso de la queja de referencia, estaban en vías de desarrollar un sistema de comunicación e información bilingüe para mejorar la relación con los pacientes.

Resolución: se recomienda revisar sus aplicaciones informáticas a fin de que los pacientes fueran informados en cualquiera de las dos lenguas cooficiales.

La Conselleria de Sanidad Universidad y Salud Pública aceptó nuestra recomendación.

Queja nº 1610595

Objeto: el promotor de la queja participó en un proceso de selección de constitución de una bolsa de trabajo en el Ayuntamiento de Xirivella y solicitó a dicho consistorio que le fuera remitido certificación de “apto” y del carácter obligatorio y eliminatorio del primer ejercicio, redactando su solicitud en castellano pero siéndole remitido lo interesado en valenciano.

Respuesta de la Administración: el ayuntamiento informó que se remitió lo peticionado, de conformidad con el Reglamento para la normalización lingüística del consistorio, en valenciano, «de acuerdo con la práctica habitual», por razones de celeridad y urgencia y porque dicho reglamento prima el uso de la lengua valenciana.

Resolución: el Síndic de Greuges recomendó al Ayuntamiento de Xirivella que adoptase las medidas necesarias para que todas las comunicaciones que le fueran dirigidas al interesado fuesen en la lengua elegida por él, en este caso, el castellano, y le remitiese certificado en castellano haciendo constar su participación en el proceso selectivo citado superando la prueba técnica de carácter obligatorio y eliminatorio.

El Ayuntamiento de Xirivella aceptó la Resolución de esta Institución.

6. Docencia exclusivamente en castellano

Queja nº 1513286

Objeto: el interesado, alumno de la Escuela Técnica Superior de Ingenieros de Caminos, Canales y Puertos de la Universitat Politècnica de València (UPV), denunciaba la inexistencia de grupos de docencia en valenciano en ninguna de las titulaciones impartidas por la UPV.

Respuesta de la Administración: la UPV señalaba en su comunicación que, efectivamente, las lenguas oficiales de la universidad eran las de la Comunidad autónoma valenciana y que su propio estatuto contempla, entre los derechos del alumnado, la libre elección de grupo, profesor y lengua oficial en que se impartirán los estudios, a partir de las posibilidades ofrecidas por la programación docente y las disponibilidades de la estructura responsable del título.

Resolución: se sugirió que se arbitrara las medidas necesarias y que los alumnos pudieran recibir las enseñanzas en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana y que desarrollara programas de fomento de la enseñanza en valenciano a fin de ampliar los grupos en valenciano en todas las titulaciones, incluidos los alumnos de la Escuela Técnica Superior de Ingeniero de Caminos, Canales y Puertos.

La UPV aceptó nuestra recomendación.

7. Exclusión del valenciano en publicidad institucional

Queja nº 1513516

Objeto: la exclusión del valenciano en la revista oficial del Colegio Oficial de Médicos de Valencia fue el núcleo central de la queja arriba referenciada.

Respuesta de la Administración: la Presidenta del Colegio Oficial de Médicos de Valencia dio cuenta en su comunicación de que durante el ejercicio 2016 tenían previsto proceder a remitir la totalidad de las informaciones a sus colegiados en las dos lenguas cooficiales de la Comunitat Valenciana, y contratar un sistema de traducción permanente a fin de que la revista colegial fuera confeccionada de forma bilingüe.

Resolución: se sugirió que todas las comunicaciones que se realizasen a los colegiados fuesen en las dos lenguas cooficiales, así como, también, la versión digital de la revista colegial, y utilizase, en todos los procedimientos y en cualquier otra forma de comunicación con los colegiados, la lengua cooficial elegida por ellos, sea ésta la valenciana o castellana.

El Colegio de Médicos de Valencia aceptó nuestra recomendación.

8. Catalanismos en tríptico informativo en página web oficial

Queja nº 1611374

Objeto: la publicación de un tríptico informativo de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a criterio del promotor de la queja, con catalanismos en el texto determinó la admisión a trámite de la queja.

Respuesta de la Administración: la Conselleria reconoció en su informe que las expresiones del tríptico no eran las más adecuadas para la difusión al público en general al ser su contenido unas recomendaciones de adopción de medidas preventivas, por lo que tras la revisión del texto por el servicio lingüístico, decidió que el folleto

cuestionado fuera sustituido por otro en la web de la Conselleria y distribuido a los municipios de la Comunitat Valenciana que habían tenido acceso a él digitalmente.

Resolución: se recomendó que se adoptase las medidas necesarias para que sus páginas web tuvieran en cuenta la normativa lingüística de la Academia Valenciana de la Lengua.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública aceptó nuestra recomendación.

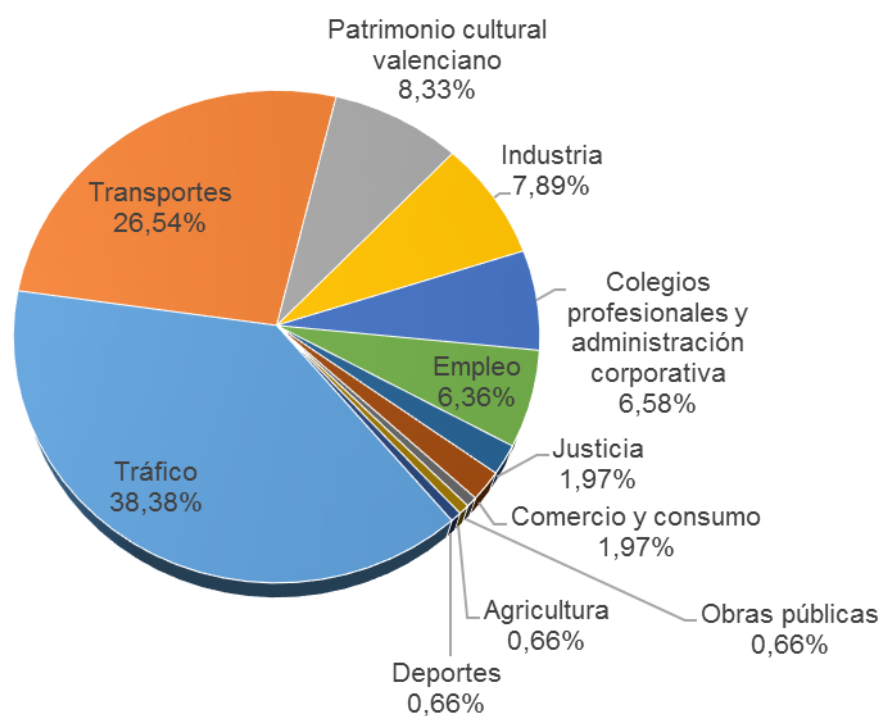
IX. OTROS ÁMBITOS DE ACTUACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS

1. Introducción

Se analizan en el presente apartado las quejas que no han podido subsumirse en los capítulos precedentes, atendida la especial casuística y su objeto particularizado; en concreto, se presentaron 456 en 2016, frente a las 1.679 en 2015; 264 en 2014 y 1.104 en 2013.

2. Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas en cifras

Área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	Quejas
Tráfico	175
Transportes	121
Patrimonio cultural valenciano	38
Industria	36
Colegios profesionales y administración corporativa	30
Empleo	29
Justicia	9
Comercio y consumo	9
Obras públicas	3
Agricultura	3
Deportes	3
Total área de Otros ámbitos de actuación de las Administraciones Públicas	456



3. Colegios profesionales y administración corporativa

Queja nº 1603582

Objeto: el autor de la queja manifestaba que presentó denuncia ante el Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Valencia disconforme con su actuación y no había recibido respuesta.

Respuesta de la Administración: nos comunicaba que en gran parte de dichas reclamaciones se planteaban cuestiones que ese Colegio no tenía competencia para resolver, cuestiones que estaban prescritas a efectos colegiales, o incluso algunas que ya habían sido resueltas por los tribunales de justicia ordinaria, circunstancias conocidas por el autor de la queja en tanto que reiteradamente se habían hecho constar tales extremos en las resoluciones que se le remitieron. Del mismo modo nos comunicaban que el último escrito había sido remitido recientemente.

Resolución: se sugirió que se extremase al máximo los deberes legales que se extraían de los artículos 35 y 42 de la Ley 30/1992.

El Colegio Territorial de Administradores de Fincas de Valencia aceptó nuestra sugerencia.

4. Obras públicas

Queja nº 1510577

Objeto: el autor de la queja solicitaba la acción de nulidad contra actos administrativos y la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio no dictaba las instrucciones oportunas.

Respuesta de la Administración: se solicitó a la Abogacía General de Generalitat informe jurídico relativo a las actuaciones realizadas en el expediente objeto de la queja, sin que hasta la fecha hubiesen obtenido respuesta de la Abogacía General.

Resolución: se recomienda extremar al máximo los deberes legales que se extraían del artículo 42 de la Ley 30/1992, de 26 de noviembre, de Régimen Jurídico y Procedimiento Administrativo Común, y del mismo modo que procediesen a dar respuesta a la solicitud presentada.

La Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio aceptó nuestra recomendación.

5. Industria

Queja nº 1601070

Objeto: el ciudadano manifestaba que le concedieron una ayuda dentro del programa de energías renovables y biocarburantes en fecha 26 de diciembre de 2013, y a pesar del tiempo transcurrido no había obtenido el importe de la misma.

Respuesta de la Administración: la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo nos comunicó que el IVACE irá recibiendo los fondos para ir abonando los pagos de las subvenciones correspondientes al ejercicio 2013. De este modo, conforme se vayan recibiendo los fondos, se irá procediendo al pago, por orden de antigüedad, de las mismas. Por tanto, la subvención cuyo titular es el autor de la presente queja, será abonada en cuanto se proceda a la recepción de los fondos pendientes de transferencia por parte de la Generalitat.

Resolución: se sugirió que, con la mayor brevedad, procediese al pago de la subvención concedida y, en ese sentido, ordenó el pago en la cuenta bancaria facilitada por el autor de la queja.

La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo aceptó nuestra sugerencia.

Queja nº 1513167

Objeto: el ciudadano manifestaba que recibió una carta de Iberdrola comunicándole que su contador había sido manipulado, y en ese sentido, emitieron una factura que ascendió a un importe de 1.199,91 €. Del mismo modo nos comunicaba que no estuvo presente en la inspección que realizó la compañía eléctrica, y esta no ha aportado las pruebas fehacientes de la manipulación.

Respuesta de la Administración: nos comunicó que se había dado traslado de la reclamación al Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia, al tratarse de un contrato de suministro de electricidad suscrito en mercado libre. En todo caso, desde esa Dirección General se instaría al Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia, para que en cuanto concluyesen las actuaciones por el citado Servicio, y considerando que el interesado se dirigió inicialmente al Servicio Territorial de Industria y Energía de Valencia, a la vista de las actuaciones llevadas a término por la compañía eléctrica, determinase entrar en el fondo del asunto en materia competencia del mismo

Resolución: sugerimos a la Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo que:

- Ante las irregularidades cometidas en cuanto a la revisión del contador, estudiase y valorase la posibilidad de hacer operativa su potestad sancionadora, con el inicio, en el caso que nos ocupaba, de un expediente administrativo sancionador con el fin de esclarecer los hechos objeto de la queja, mediante las oportunas pruebas y proceder, si a ello hubiera lugar, a su correspondiente sanción administrativa.
- Valorase la posibilidad de que la Generalitat solicitase las pruebas contundentes y oportunas ante la posibilidad de una posible manipulación del contador, ya que las pruebas aportadas por la compañía suministradora dejaba en total indefensión al consumidor.
- Procediese a resolver la reclamación presentada.

Finalmente, la mencionada Conselleria aceptó la sugerencia emitida dese esta institución y nos comunicó que mediante resolución dictada por el Servicio Territorial de industria y Energía de Valencia se había estimado la reclamación presentada por el autor de la queja, en la que expresamente se decía que:

“Se constata los hechos acaecidos y distingue dos momentos: uno la inspección del equipo de medida, y potra la actuación sobre el mismo. Y así, aun cuando pueda ser admisible que la inspección sea realizada por la empresa distribuidora sin la citación del interesado, para la posterior actuación sobre el equipo de medida es imprescindible su citación para evitarle indefensión, por cuanto el cliente debe tener derecho a estar presente en actuaciones sobre el equipo de medida”.

6. Comercio y consumo

Queja nº 1610534

Objeto: el ciudadano manifiesta que remitió un escrito al Servicio Territorial de Comercio y Consumo de Valencia y no recibió respuesta al mismo.

Respuesta de la Administración: que los escritos que este Servicio Territorial dirige a las personas reclamantes son elaborados mediante una aplicación informática en la que no está previsto que en los mismos aparezca el campo relativo a la fecha presentación del escrito de reclamación, ni el número de registro. No obstante, y con ocasión de la queja presentada directamente por el interesado en este Servicio Territorial -a la que recientemente se ha dado respuesta-, se ha elaborado la siguiente relación de todos los expedientes iniciados a su instancia, en la que se ha añadido como referencia la fecha de su reclamación.

Resolución: se recomienda dar respuesta expresa dentro de los plazos establecidos en la Ley y del mismo modo, nos comunicaba que, se dio respuesta expresa al escrito presentado por el autor de la queja.

La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo aceptó nuestra recomendación.

7. Empleo

Queja nº 1605168

Objeto: la autora de la queja manifestaba que durante el año 2012 realizó un curso, y le concedieron una subvención, la cual, a pesar del tiempo transcurrido, no se había hecho efectiva.

Respuesta de la Administración: en cuanto al pago de estas ayudas, se había tramitado la correspondiente retención de crédito a la Intervención Delegada para soportar el pago de estas ayudas en el momento en que se encontrase la solución adecuada.

Resolución: se sugirió que se hiciese efectivo el abono de la subvención concedida y, en ese sentido, estaba estudiando la vía más adecuada desde el punto de vista jurídico y contable para poder realizar el pago de la misma.

La Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo aceptó nuestra sugerencia.

8. Patrimonio cultural valenciano

Durante 2016 hemos dictado numerosas recomendaciones respecto a las quejas presentadas por una asociación de defensa del patrimonio cultural valenciano respecto al deficiente estado de conservación de diferentes bienes de interés histórico-artístico existentes en la ciudad de Valencia, las cuales pueden consultarse en su integridad en nuestra página web.

A pesar de que la gran mayoría de nuestras recomendaciones han sido aceptadas por el Ayuntamiento de Valencia y la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, hemos vuelto a intervenir de nuevo cuando la asociación autora de las quejas nos ha comunicado que nuestra recomendación no estaba cumpliéndose de forma real y efectiva.

Así, a modo de ejemplo, podemos detallar, entre otras, las siguientes quejas: Protección y conservación del Refugio Antiaéreo de la calle Serranos –queja nº 1511925-; situación legal de ruina del inmueble sito en la calle Salinas nº 5 de Valencia (torre y lienzo de la muralla árabe, BIC) –queja nº 1511926-; Estado de conservación y protección del edificio y el entorno de la Lonja de los mercaderes de Valencia –queja nº 1511927-; adopción de medidas de rehabilitación del BIC “Alquería del Moro” –queja nº 1511928-; desprendimientos del tejado de la fábrica “La Ceramo” (BRL) en Valencia –queja nº 1513236-; conservación Casa Natalicia de San Luis Beltrán en Valencia (Bien de relevancia local) –queja nº 1513281-; conservación y Régimen de Visitas de las Caballerizas y el Palacio de los Escrivá (bien de interés cultural) en Valencia –queja nº 1513282-; protección de les Covetes de Sant Joan (Iglesia Parroquial de los Santos Juanes, BIC) en Valencia –queja nº 1513316-; protección y apertura al público del BIC Alquería de Julià, sito en la calle Castán Tobeñas, nº 62, Barrio de Nou Moles de Valencia –queja nº 1513317-; protección del Conjunto de Alquerías de San Lorenzo y Molí de Sant Miquel sito en el Camí Alquería de Albors nº 6 de Valencia –queja nº 1513358-; Jardín y Palacete de Ayora (BIC) –queja nº 1513421-; conservación de los Jardines del Real-Viveros (Bien de relevancia local) –queja nº 1513422- y otras muchas más.

Por otra parte, en aquellos casos en que se aceptaban formalmente nuestras recomendaciones pero no se cumplían de forma efectiva, hemos acordado el archivo del expediente considerando que nuestras recomendaciones no han sido aceptadas ([queja nº 1513423](#), [1513543](#), [161902](#)).

Queja nº 1600077

Objeto: mal estado de conservación del Castillo de Santa Bárbara en Ademuz.

Respuesta de la Administración: se sigue trabajando a pesar de la insuficiencia de recursos económicos.

Resolución: se recomienda adoptar las medidas oportunas para mejorar la conservación del Castillo de Santa Bárbara en la localidad de Ademuz.

El Ayuntamiento de Ademuz y la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aceptaron nuestra recomendación.

Queja nº 1600262

Objeto: falta de aprobación del plan especial de protección del bien de interés cultural “Conjunto Histórico de La Vila Joiosa”.

Respuesta de la Administración: continúa con la tramitación del procedimiento para aprobar el referido plan especial.

Resolución: se recomendó que, en el ámbito de sus respectivas competencias, adoptaran las medidas oportunas para impulsar la aprobación del plan especial de protección del Bien de Interés Cultural (BIC) “Conjunto Histórico de La Vila Joiosa”.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio y el Ayuntamiento de La Vila Joiosa aceptaron nuestra recomendación.

9. Deportes

Queja nº 1600345

Objeto: el autor de la queja manifestaba que la Federación de Remo de la Comunidad Valenciana, le negaba la formación práctica que se exige para poder ejercer de Juez-Arbitro, ya que había realizado pocas prácticas en comparación con sus compañeros.

Respuesta de la Administración: el autor de la queja se inscribió en un curso para la obtención del título de juez habilitado para remo, obteniendo Apto en la fase teórica, pero no habiendo superado la parte práctica.

Resolución: se sugirió que se facilitase al autor de la queja la posibilidad de realizar la formación práctica necesaria para poder obtener el título de árbitro y, en ese sentido, nos comunicaron que el autor de la queja obtuvo el título.

La Federación de Remo de la Comunidad Valenciana aceptó nuestra sugerencia.

X. QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

1. Introducción.

Algunas de las quejas que nos presenta la ciudadanía son, por razón de la materia, competencia del Defensor del Pueblo y, en consecuencia, las remitimos a esta Institución.

El marco jurídico que regula la cooperación entre éste y los diferentes comisionados autonómicos, ya descrito en años anteriores, está compuesto por la Ley 36/1985, de 6 de noviembre, que regula las relaciones entre la institución del Defensor del Pueblo y las figuras similares de las diferentes Comunidades Autónomas.

En concordancia con esta Ley, la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, prevé en sus artículos 12 y 13 no sólo los supuestos que son competencia del Defensor del Pueblo, sino también la actuación de esta Institución, en colaboración con aquél, respecto de estas quejas.

Así, el artículo 1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana establece que *“el Síndic de Greuges es el Alto Comisionado de las Cortes Valencianas, designado por éstas, para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en los Títulos I de la Constitución y del Estatuto de Autonomía, a cuyo efecto podrá supervisar la actuación de la Administración Pública*

de la Comunidad Valenciana”. Queda, por tanto, su competencia territorial limitada al control de los actos y resoluciones de los órganos de la Administración Pública de la Comunitat Valenciana. En sentido contrario, queda excluida la Administración Estatal, Administración competente en todas y cada una de las quejas de las que damos cuenta en este capítulo.

Además, el artículo 13 de nuestra Ley excluye expresamente de la competencia del Síndic de Greuges, salvo en caso de delegación expresa por parte del Defensor del Pueblo:

1. La Administración periférica del Estado en la Comunidad Valenciana, así como los organismos autónomos, empresas públicas o participadas o concesionarias de servicios públicos de la Administración del Estado.
2. La Administración de Justicia.
3. La Administración Militar.
4. La Administración Local, en todo aquello que no corresponda a las funciones que le hayan sido delegadas por la Generalitat o no correspondan a competencias de la misma.

Delimitada la competencia de una y otra Institución, el artículo 12.2 de nuestra Ley reguladora prevé expresamente que *“de las quejas o denuncias que reciba el Síndic de Greuges que hagan referencia a las Administraciones Públicas ajenas a la Generalitat, dará cuenta al Defensor del Pueblo”*. En cumplimiento de dicha previsión y previo registro de las quejas, en el año 2016 hemos remitido al Defensor del Pueblo un total de 162 quejas. Asimismo, se han enviado a otros Defensores Autonómicos un total de 3. En total, se han trasladado 165 quejas.

2. Las quejas remitidas al Defensor del Pueblo en cifras.

A continuación, aparece detallada la distribución de quejas remitidas al Defensor del Pueblo, atendiendo al Ministerio al que afectaba la queja planteada por el ciudadano.

Ministerios	Nº Quejas	Totales
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	45	
Ministerio de interior	26	
Ministerio de Justicia	25	
Ministerio de Hacienda y Función Pública	25	
Ministerio de Fomento	14	
Defensor del pueblo	8	
Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación	2	
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	7	
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	4	
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	2	
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	4	
		162
Quejas remitidas a Defensores Autonómicos	3	
		165

Como puede verse en el cuadro, la mayoría de las quejas que hemos recibido hacían referencia a cuestiones competencia del **Ministerio de Empleo y Seguridad Social** (45). Esto viene siendo así en los últimos años. Dentro de estas 45 quejas, 12 de ellas tenían por objeto el subsidio por desempleo; 7 se plantearon en relación con la Renta Activa de Inserción; 6 guardaban relación con la denegación de la incapacidad permanente; 4 hacían referencia a las Mutuas colaboradoras de la Seguridad Social; 2 afectaban a la Inspección de Trabajo y Seguridad Social. El resto lo integran quejas aisladas en relación con otras competencias de este ministerio tales como las cotizaciones al Régimen Especial de Trabajadores Autónomos, las ayudas para el Programa de Recualificación Profesional (PREPARA), el subsidio para mayores de 55 años, la prestación por jubilación o en materia de Prevención de Riesgos Laborales.

En segundo lugar, este año, aparecen las quejas que recibimos que afectaban al **Ministerio del Interior** (26). De ellas, 10 se referían a los Centros de Internamiento de Extranjeros y, en concreto, solicitaban el cierre de todos los CIE; otras 6 quejas nos las hicieron llegar ciudadanos que se encontraban internados en centros penitenciarios y hacían referencia a la sanidad penitenciaria y a solicitudes de traslado de centro penitenciario; 7 quejas más tenían por objeto la actuación de la Policía Nacional y la Guardia Civil y, por último, 3 quejas afectaban a la Dirección General de Tráfico.

Este año, en tercer lugar se encuentran, con igualdad de número de expedientes, las quejas relativas al **Ministerio de Justicia** (25) y las relativas al **Ministerio de Hacienda y Función Pública** (25).

En relación con el **Ministerio de Justicia**, como viene siendo habitual, la mayoría de las quejas guardan relación con las dilaciones en la tramitación de los procedimientos

judiciales (9). Además de las quejas que en concreto planteaban las dilaciones, se han recibido otras 6 quejas por el funcionamiento de la Administración de Justicia; otras 4 en relación con la tramitación de las solicitudes de Nacionalidad ; 5 más en relación con la demora en las solicitudes a las oficinas del Registro Civil y una última queja que hacía referencia a la Dirección General de los Registros y del Notariado en cuanto que el ciudadano nos planteaba la falta de información de los Notarios a los que había consultado en relación con el mecanismo de segunda oportunidad regulado en el Real Decreto-Ley 1/2015, de 27 de febrero.

Por lo que se refiere al **Ministerio de Hacienda y Función Pública**, de las 25 quejas recibidas, 18 hacían referencia a cuestiones varias en relación con la Agencia Tributaria (servicio de atención telefónica de la AEAT, Impuesto de la Renta de las Personas Físicas, Impuesto de Sucesiones...); 4 a la Dirección General del Catastro, básicamente por disconformidad con las descripciones catastrales de los bienes inmuebles incorporados al catastro; 1 a la demora en la resolución de una reclamación económico-administrativa ante el Tribunal Económico-Administrativo Regional de la Comunitat Valenciana; otra queja por disconformidad con la autorización de la Subdelegación del Gobierno de Alicante de concentraciones frente al restaurante del autor de la queja y una más en relación con la denegación de la tarjeta de residencia familiar.

Al **Ministerio de Fomento** hacían referencia un total de 14 quejas. De ellas, 6 quejas hacían referencia a cuestiones varias en relación con el funcionamiento de la Red Nacional de Ferrocarriles Española, desde la falta de respuesta a reclamaciones por el funcionamiento, hasta la falta de accesibilidad en el transporte ferroviario; 3 quejas más venían referidas a la Entidad Pública dependiente del Ministerio de Fomento ADIF; 2 quejas tenían por objeto la contaminación acústica en los aeropuertos y, por último, este año tan sólo hemos recibido 3 quejas en relación con la subsidiación del préstamo hipotecario.

Hemos remitido 7 quejas en relación con el **Ministerio de Educación, Cultura y Deporte**. De ellas, 5 venían referidas a la denegación de becas y 2 planteaban cuestiones en relación con la homologación de títulos.

Por lo que se refiere al **Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente**, se han recibido 4 quejas: 2 referidas a la Confederación Hidrográfica del Júcar, otra por disconformidad con resolución de la Confederación Hidrográfica del Segura y, por último, una queja por disconformidad con la prohibición de acceso a la playa de Perellonet y la vulneración del derecho de tránsito prevista en la Ley de Costas.

Se han recibido otras 4 quejas en relación con el **Ministerio de Economía, Industria y Competitividad**. Una de ellas hacía referencia al Instituto de Crédito Oficial, otra al Consorcio de Compensación de Seguros y, por último, dos en relación la SAREB.

En relación con el **Ministerio de Asuntos Exteriores y Cooperación**, hemos recibido 2 quejas. Una de ellas en relación con las dificultades en el Consulado General de España en Lagos para obtener un Visado de reagrupación familiar y la otra por la denegación de un visado para un nacional ecuatoriano.

Al **Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad** hacían referencia otras 2 quejas. Una en relación con MUFACE y otra en relación con el RD 954/2015, sobre

indicación, uso y autorización de dispensación de medicamentos y productos sanitarios de uso humano por parte de los enfermeros.

Por último, debemos hacer mención a las 8 quejas que en el cuadro no aparecen incluidas en ninguno de los Ministerios, por hacer referencia a cuestiones tales como:

- Ley Orgánica del Régimen Electoral General (2).
- La Sociedad Estatal de Correos y Telégrafos (4).
- La Oficina Municipal de Información al Consumidor de Murcia (1).
- El Jurado Provincial de Expropiación Forzosa (1).

Además de las quejas remitidas al Defensor del Pueblo, otras 3 quejas han sido remitidas a otros Comisionados Autonómicos por afectar a administraciones de su competencia. En concreto, se han remitido dos quejas al Síndic de Greuges de Cataluña (una contra el Servicio Catalán de Tráfico y otra contra el Ayuntamiento de Barcelona) y una al Defensor del Pueblo Andaluz (contra el Ayuntamiento de Roquetas de Mar).

XI. IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana sigue apostando por la incorporación de los avances tecnológicos a la gestión del trabajo que la institución desarrolla. Hoy en día, ya nadie duda de las ventajas que ofrece a la ciudadanía la gestión telemática a la hora de ejercer sus derechos frente a la Administración. Gracias a este nuevo canal de comunicación, en el Síndic hemos aumentado la proximidad, la comodidad de gestión y hemos reducido notablemente los tiempos de tramitación. De la misma manera, es obvio que la satisfacción de las personas usuarias está directamente relacionada con nuestro nivel de eficacia y la calidad de los servicios que estamos prestando a la ciudadanía.

El portal del Síndic de Greuges es hoy en día la puerta principal de acceso a la institución, venciendo así la barrera física y temporal de la ciudadanía con las instituciones públicas. Con la plena implantación del expediente electrónico y la digitalización de toda la información, cualquier persona puede acceder a su expediente todos los días, a cualquier hora y desde cualquier punto geográfico. Igualmente, hemos conseguido un servicio más transparente y próximo a la ciudadanía que reduce las cargas burocráticas y favorece una relación más eficiente, sencilla y dinámica entre ciudadanía y Administración.

Otra consecuencia ventajosa de esta nueva forma de trabajar es, sin duda, la reducción de la huella medioambiental. La drástica caída en el uso de papel a la hora de rellenar formularios, de aportar documentación, de enviar notificaciones, etc., contribuye de manera significativa a reducir el impacto ambiental. Solo en el año 2016, el portal del

Síndic se realizaron 117.256 trámites electrónicos, entendiendo por tales los siguientes: las consultas a expedientes de quejas, tanto abiertas como cerradas, por parte de los usuarios interesados; envíos de claves; envíos telemáticos tanto a la Administración como al ciudadano de documentos relativos a expedientes de quejas, etc.

Para el Síndic, la implantación de esta nueva forma de trabajar ha supuesto un gran ahorro de papel, de energía y de residuos, así como un rendimiento más eficiente del capital humano. En definitiva un ahorro económico y, lo que es más importante, una reducción del impacto medioambiental.

Actualmente, los servicios que ofrecemos desde el Portal 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, acceso al Punto General de Entradas de Facturas Electrónicas, buzón de reclamaciones o sugerencias sobre el funcionamiento del Síndic; así como la modificación de datos personales.

El registro electrónico funciona como registro auxiliar del registro general de entrada y salida del Síndic de Greuges y por lo tanto tiene la misma validez. Este registro es el encargado de la recepción y, en su caso, la remisión de los documentos, solicitudes, escritos y comunicaciones que se remitan y expidan mediante firma electrónica. Está operativo todos los días del año, durante las veinticuatro horas del día, sin perjuicio de las interrupciones necesarias por razones técnicas, de las que se informa en la propia sede electrónica.

El portal web del Síndic de Greuges cumple con las reglas internacionales de accesibilidad, lo que implica que aquellas personas con algún tipo de discapacidad puedan hacer uso de la web, es decir, que puedan percibir, entender, navegar e interactuar en la página web, aportando a su vez contenidos. Igualmente, también entendemos por accesibilidad la capacidad de dar soporte a la mayor parte de dispositivos que use la ciudadanía en general.

Portal de la Transparencia

Desde el año 2015 y cumpliendo con lo establecido tanto en la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de Transparencia, Acceso a la Información Pública y Buen Gobierno, como en la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de Transparencia, Buen Gobierno y Participación Ciudadana de la Comunitat Valenciana, hemos incluido un nuevo apartado en nuestra página web denominado el Portal de la Transparencia.

La Junta de Gobierno del Síndic de Greuges celebrada el 28 de septiembre de 2015 se aprobó las Normas sobre Transparencia y el Derecho de Información de los Ciudadanos del Síndic de Greuges y se estableció la información a publicar en el Portal de la Transparencia disponible en su página web.

En este nuevo apartado se puede consultar información institucional, organizativa y de planificación; información de relevancia jurídica; información económica, presupuestaria y estadística (contratación, cuentas anuales, presupuestos, retribuciones,

facturación, etc). Asimismo, también ofrece una vía para presentar solicitudes de acceso a información.

Datos de interés de la página web y la sede electrónica del Síndic de Greuges

Debido a este auge de los medios electrónicos de la que hemos hablado anteriormente, se ha producido un ligero aumento de los trámites llevados a cabo a través de nuestra web y de nuestra sede electrónica. Si durante el año 2015 se llevaron a cabo 105.359 procedimientos electrónicos, cómo hemos adelantado en el apartado anterior, durante el año 2016 estos trámites ascienden a 117.256.

En lo que se refiere a nuestro portal web, durante el año 2016, según datos ofrecidos por *Google Analytics*, 42.638 usuarios visitaron el portal web del Síndic (página web más sede electrónica) y se iniciaron un total de 77.734 sesiones. El número de páginas vistas durante todo el 2016 asciende a 349.069, lo que también supone un ligero ascenso respecto al año 2015 en el que se visitaron un total de 293.608 páginas de nuestro portal.

Igualmente, nos parece interesante resaltar otros parámetros ofrecidos por esta plataforma relativos a la ubicación geográfica. Según estos datos, Valencia sigue siendo la localidad que más utiliza nuestros servicios web, seguida de Alicante, Madrid, Castellón, Barcelona, Elche, Benidorm, Torrent y Elda.

En cuanto a los datos demográficos siguen siendo similares a los del año 2015. Este año, el 45,9% de las personas que visitan nuestra página web son mujeres, mientras que el 54.1% son hombres. Si tenemos en cuenta la edad de los usuarios de nuestra página web, la horquilla de edad mayoritaria sigue siendo la de personas entre 25 a 50 años.

Implantación de Redes Sociales en el Síndic de Greuges

En el Síndic somos plenamente conscientes de la importancia de estar en redes sociales y entendemos que tenemos que estar presente en las mismas. Las redes sociales son una excelente plataforma de comunicación e interacción para escuchar a la ciudadanía, conocer sus necesidades y mejorar nuestro servicio. Por eso, y a pesar de los limitados medios personales y materiales con los que contamos, seguimos desarrollando planificando nuestros perfiles en Twitter, Facebook y YouTube que se crearon en 2015.

Nuestro objetivo en redes sociales es por una parte, difundir nuestro trabajo y servicios que prestamos, así como escuchar las demandas y opiniones de las personas usuarias respecto de la actuación de las administraciones públicas como del propio Síndic; y por otro crear una comunidad donde compartir conocimientos, conversar e intensificar la colaboración con otros usuarios relacionados con la promoción y defensa de los derechos de la ciudadanía.

Con la puesta en marcha de canales como Twitter y Facebook hemos querido crear una comunidad para activar la comunicación y participación ciudadana en la institución. Con la implementación de las redes sociales hemos establecido un canal bidireccional con el que cualquier persona puede a la vez consumir y producir contenido.

A continuación, y para resaltar la importancia de tener perfiles en estos nuevos canales de comunicación, facilitamos los datos ofrecidos por la herramienta gratuita Twitter Analytics sobre nuestro comportamiento a lo largo del 2016 en esta plataforma:

- Número de seguidores: 1012
- Número de tuits: 770
- Menciones: 1.838
- Visitas al perfil: 23.535
- Impresiones o alcance de los tuits: 705.200

XII. CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD

La carta de servicios es un instrumento de mejora y un documento que contiene compromisos de calidad a los que se ajusta la prestación de servicios y proporcionan información al ciudadano.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en su carta de servicios adquiere unos compromisos que son evaluados a través de indicadores y que a continuación publicamos según lo establecido en el artículo 24 de la propia carta y rendimos cuentas como compromiso con la transparencia.

I. Indicadores Básicos de calidad.

- En relación con la tramitación de quejas:

	2014	2015	2016
Número de quejas presentadas	13.029	13.604	14.143
Tiempo medio remisión acuse de recibo	1,44	*	*
Tiempo medio admisión a trámite	10,32	8,79	8,74
Tiempo medio resolución expediente	54,27	61,42	57,40

* El acuse de recibo se realiza junto con la admisión a trámite de la queja.

- Contestación de las reclamaciones y sugerencias.

En 2016 no se ha presentado ninguna reclamación.

Compromisos	Media	Nivel de cumplimiento
El horario de atención presencial ininterrumpido es de lunes a viernes de 8.30 a 17 horas (excepto verano)		100%
El 90% de las consultas solicitadas se atenderán en un periodo máximo de 15 minutos		100%
El tiempo medio de espera de las llamadas atendidas no excederá de 1 minuto		100%

II. Indicadores complementarios de calidad.

- Número de quejas presentadas: 14.143
- Tramitadas: 4.330
- Admitidas: 13.487
- Remitidas a otros defensores del pueblo: 165
- Número de quejas en las que la Administración Pública acepta la pretensión del reclamante: 9.617
- Número de resoluciones efectuadas: 14.122
- Número de resoluciones aceptadas por la Administración Pública: 7.685
- Número de consultas personales y escritas atendidas:

Medio de presentación	Número de consultas	
	2015	2016
Telefónica	4.324	4.033
Web/Mail	9.419	9.468
Presencial	846	661
Total consultas	14.589	14.162

- Número de entradas a la página web de la Institución: 349.069 páginas vistas.
- Número de quejas de oficio abiertas: 47.
- Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos en papel:

* 200 ejemplares del Informe especial “Atención residencial a personas con problemas de salud mental en la Comunitat Valenciana.

* 25 ejemplares del Informe anual 2015.

- Indicadores de formación:
 - Formación del 14,28% del personal de la Institución en los distintos niveles de valenciano.

- Número de cursos de formación realizados por el personal propio, así como participación en los talleres de preparación de las Jornadas de Coordinación entre las Defensorías del Pueblo, hacen un total de 20 acciones formativas.
- Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la Institución: 19.

Continúa la vigencia del convenio específico de formación con la Excma. Diputación Provincial de Alicante para que el personal de esta Institución se beneficie de las acciones formativas programadas en las distintas áreas, siendo 21 las asistencias y un total de 920 horas lectivas.

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

1.- Introducción.

Para tener una visión completa del trabajo desarrollado por esta institución, resulta necesario detenerse en el análisis de la labor de nuestra Oficina de Atención Ciudadana. El estudio de los datos estadísticos que arroja ese trabajo, constituye el objeto del presente apartado de la memoria.

Comenzaremos por decir que el Capítulo III de la Carta de Servicios del Síndic de Greuges recoge toda una serie de derechos que tienen las personas que se dirigen a esta Institución. Derechos que presiden el actuar diario de la Oficina de Atención Ciudadana. A saber:

- *“Recibir atención directa y personalmente de forma respetuosa y adaptada a sus circunstancias personales, sociales y culturales...”*
- *“Obtener información y orientación acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación de una queja contra las Administraciones Públicas”.*
- *“Lograr orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar su petición en el caso de que no fuera competencia del Síndic de Greuges”.*
- *“Solicitar el auxilio necesario en la redacción formal de quejas u otros escritos que se dirijan al Síndic de Greuges”*
- *“Conocer, en cualquier momento, el estado de tramitación de su queja...”*
- *“Recibir información de interés general de manera presencial, escrita, telefónica, informática o telemática”.*
- *“A solicitar y obtener cuantas aclaraciones sean necesarias para la total comprensión del contenido y trascendencia de los documentos integrantes del expediente de queja”.*

De esta forma, la función principal del personal que integra esta Oficina es prestar atención directa a la ciudadanía. Una atención que incluye asesoramiento, auxilio e información, siendo totalmente distinto su alcance en los supuestos en los que la consulta planteada es competencia de esta Institución, que en aquellos en que no es así y en los que nuestro trabajo consiste en derivar al ciudadano al organismo competente, donde se le puede facilitar más información en relación con los derechos que le asisten.

La relación de esta Oficina con la ciudadanía se mantiene viva mientras la queja esté abierta, pues continuamente se ofrece información sobre su tramitación y asistencia, en cualquiera de los trámites en que sea solicitada.

El total de consultas atendidas este año asciende a 14.162. De ellas, 7.202 son primeras consultas y en 6.960 ocasiones, la ciudadanía ha contactado con nosotros para efectuar cualquier tipo de consulta en relación con una queja ya abierta.

De las 7.202 consultas llamadas “primeras consultas”, 4.376 han dado lugar, posteriormente, a la apertura de un expediente de queja en la Institución.

Además de consultar con la Oficina de Atención Ciudadana, la ciudadanía puede obtener directamente información acerca de la tramitación de su queja también de forma telemática, a través de nuestra página web o nuestra Sede Electrónica, en el apartado “*Quiero conocer el estado de mi queja*”. Esto ha sido así en un total de 16.867 ocasiones.

2.- Características de las consultas.

2.1. Comparativa con años anteriores

Este cuadro muestra la evolución de las consultas realizadas por la ciudadanía desde el año 2000, donde se confirma, año tras año, la tendencia al alza en la demanda de información a esta Oficina.

AÑO	Nº DE CONSULTAS
2000	2.018
2001	2.360
2002	3.574
2003	3.505
2004	4.082
2005	4.842
2006	4.427
2007	4.308
2008	6.172
2009	6.662
2010	11.742
2011	16.787
2012	16.818
2013	15.836

2014	21.490
2015	28.193
2016	31.029

2.2. Medios de Presentación.

Con la finalidad de evitar que circunstancias tales como los horarios laborales de la población, la distancia geográfica de nuestra Sede, la formación tecnológica de la ciudadanía...etc puedan constituir un obstáculo para dirigirse al Síndic, mantenemos abiertos varios canales de comunicación con la institución.

De todos ellos, la página web y el correo electrónico son los más utilizados por la ciudadanía. En 2016, en concreto, el 66,85% de las consultas recibidas lo han sido por este medio.

Precisamente la distancia geográfica de nuestra Sede de las otras dos provincias de nuestra Comunidad Autónoma explica que la diferencia de las consultas presenciales que atendemos sea tan grande respecto de las que se atienden por vía telemática o, incluso, telefónica.

Recordamos que la ciudadanía puede contactar con el Síndic de las siguientes formas:

- De forma presencial en nuestra Sede, en horario ininterrumpido de 08.30 a 17.00 horas.
- Por teléfono. Disponemos para ello de una línea de teléfono gratuito para el ciudadano (900.21.09.70)
- Por Correo postal a nuestra Sede sita en Calle Pascual Blasco, número 1, 03001 (Alicante)
- Por fax (965.93.75.54)
- A través de la página web (www.elsindic.com), Sede Electrónica, y nuestras cuentas en twitter (@elSindic) y en facebook (facebook.com/elsindic). De la actividad del Síndic en redes sociales hemos dado cuenta en el Capítulo XI de esta memoria. Aquí, simplemente mencionar que cuando la ciudadanía contacta con nosotros a través de las redes sociales, y dado que no se admite la formulación de quejas por esta vía, si resulta preciso, de forma inmediata el personal de nuestra Oficina contacta directamente con los ciudadanos.

Medio de presentación	Nº de consultas 2016
Telefónica	4.033
web/Mail	9.468
presencial	661
Total consultas	14.162

2.3. Materias

En este epígrafe damos cuenta del objeto de las consultas que hemos recibido, clasificándolas por la materia a la que afectan.

Por segundo año consecutivo las consultas recibidas sobre el derecho a la educación han sido las más numerosas, alcanzando las 4.503. Muchas de ellas han venido referidas a la creación y supresión de unidades en los centros concertados privados y el denominado “arreglo escolar”, la jornada continua y la creación, gestión y funcionamiento de los bancos de libros de texto (xarxa llibres).

En segundo lugar, también como el año pasado, se sitúan las consultas relativas a la aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las Personas en situación de Dependencia (2.275). La mayoría de las consultas en este área giran en torno a la demora en el reconocimiento de los derechos que recoge la Ley 39/2006 y las reclamaciones a la administración de los herederos de dependientes, en los supuestos en los que el fallecimiento de éstos ha acontecido sin que llegase a percibir prestación alguna.

En tercer lugar nos encontramos con las consultas relativas a Urbanismo y Vivienda (1.115). En relación con esta materia la mayoría de las consultas que recibimos guardan relación con temas de disciplina urbanística y persiguen la restauración de la legalidad urbanística conculcada. Y, por lo que se refiere a vivienda, los temas que fundamentalmente nos plantean los ciudadanos son dos: la adjudicación de viviendas de promoción pública y la demora en el abono de subvenciones de vivienda.

Le siguen, atendiendo a su número, las consultas relativas a Medio Ambiente (1.021). En esta área predominan las consultas sobre contaminación acústica y su influencia en el derecho a la salud y a una vivienda digna.

Con números muy similares, aparecen las consultas relativas a Servicios Sociales (926) y a Empleo Público (911).

Por lo que se refiere a Servicios Sociales, queremos destacar, por su novedad respecto de años anteriores, las consultas en relación con la demora en la renovación del Título de Familia numerosa y los innumerables inconvenientes y perjuicios que ocasiona a la ciudadanía, que al tener el título caducado pierde los beneficios y bonificaciones de los que disfruta por tal condición.

Por lo demás, se repiten, como en años anteriores, las consultas en relación con la demora en la valoración del grado de discapacidad y la demora en la tramitación de las solicitudes (tanto iniciales como de renovación) de la renta garantizada de ciudadanía.

En materia de Empleo Público, recibimos consultas en relación con los procesos de selección que van desde la disconformidad con las bases que regulan las convocatorias hasta la disconformidad con la valoración de méritos. En este área resaltamos el hecho de que la ciudadanía suele consultar si su queja, en caso de formalizarse, podría ser anónima.

Del resto de materias, aunque cuantitativamente hablando no sean tan importantes, queremos hacer mención del incremento de las consultas recibidas en relación con los derechos de género. En este campo fueron numerosas las consultas que recibimos en relación al anuncio de la celebración de un curso en Valencia denominado “Summer Camp”, por estimar que contenía publicidad sexista, al estar dirigido a hombres que quisieran desarrollar habilidades de seducción con mujeres.

Además, queremos destacar la consulta recibida por un transexual sobre sus derechos, especialmente durante el proceso de cambio.

Por último, resulta necesario matizar que en memorias anteriores, en esta clasificación de consultas por materias, en el cuadro aparecía una materia denominada “*otros ámbitos de actuación pública*” que este año aparece desglosada en las diferentes materias que englobaba (consultas sobre la actuación de colegios profesionales, consultas sobre derechos en materia de consumo y comercio, consultas en relación con industria, deportes, obras públicas, agricultura y Justicia). Hemos entendido que su clasificación de esta otra forma resulta mucho más clarificadora en cuanto a la temática de las consultas que recibimos.

Materias		
Educación	4.503	31,80%
Atención a la dependencia	2.275	16,06%
Urbanismo y Vivienda	1.115	7,87%
Medio ambiente	1.021	7,21%
Servicios Sociales	926	6,54%
Empleo público	911	6,43%
Régimen jurídico	636	4,49%
Sanidad	573	4,05%
Servicios públicos locales	480	3,39%
Conflictos jurídico privados	245	1,73%
Defensor del pueblo	216	1,53%
Hacienda pública	171	1,21%
Derechos lingüísticos	145	1,02%
Ordenación y control del tráfico urbano	138	0,97%
Derechos de género e igualdad	132	0,93%
Colegios profesionales	118	0,83%
Patrimonio cultural valenciano	92	0,65%
Infancia y juventud	87	0,61%
Transportes	60	0,42%
Comercio y consumo	58	0,41%
Ejercicio de actividades económicas	54	0,38%
Empleo	43	0,30%
Industria	43	0,30%
Bienes	30	0,21%
Deportes	28	0,20%
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	23	0,16%
Quejas remitidas a Otros Defensores	16	0,11%
Obras publicas	11	0,08%
Agricultura	7	0,05%
Justicia	5	0,04%
TOTAL	14.162	100,00%

2.4. Consultas por Administración afectada.

En la mayoría de las consultas que recibimos, la administración competente y, en consecuencia, aquella contra la que la ciudadanía formula su queja, sigue siendo, un año más, la administración autonómica. El dato (73,22%) es muy similar al del año pasado (70,09%).

Administración		
Autonómica	10.369	73,22%
General del Estado	253	1,79%
Local	3.344	23,61%
Privada o Inconcreta	196	1,38%
Total	14.162	100,00%

2.5. Consultas por provincia de origen.

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, por segundo año consecutivo, la mayoría se realizan desde la provincia de Alicante.

Provincias		
Alicante	7.099	50,13%
Valencia	5.906	41,70%
Castellón	968	6,84%
Otras provincias	189	1,33%
	14.162	100,00%

3. Conclusiones:

- En 2016, la Oficina de Atención Ciudadana ha atendido un total de 14.162 consultas. Por otro lado, se han producido 16.867 consultas telemáticas, realizadas directamente por la ciudadanía.
- La web y el correo electrónico son los medios más utilizados para contactar con el Síndic de Greuges (9468).
- La materia a la que han hecho referencia la mayoría de las consultas recibidas es la educación (4.503)
- El 73,22 % de las consultas se han referido a la administración autonómica.
- Alicante, por segundo año consecutivo, es la provincia de donde proceden la mayoría de las consultas que recibimos (7.099).

CAPÍTULO CUARTO
ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. Resumen de las principales actividades

Abordamos en este apartado un resumen de nuestra actividad institucional a lo largo del año 2016. Unas acciones desarrolladas desde el Síndic que se han llevado a cabo dentro de una situación económica muy delicada y con unos presupuestos muy limitados lo que ha repercutido de forma considerable en su puesta en marcha.

Por razones de confidencialidad, nos reservamos aquellas reuniones con ciudadanas y ciudadanos, asociaciones y demás organizaciones que acuden al Síndic para plantear sus consultas y trasladar sus preocupaciones. Tampoco hemos detallado en este documento las reuniones de trabajo que los responsables de la institución han mantenido con diferentes colectivos o representantes de la Administración con la finalidad de facilitar la tramitación de los expedientes de quejas. Ahora bien, algunos de estos encuentros se pueden consultar en nuestra web o en nuestras cuentas de Facebook y/o Twitter, donde los publicamos, previo acuerdo y consentimiento de los protagonistas implicados.

2. Relaciones institucionales

2.1. XXXI Jornadas de Coordinación de Defensor del Pueblo

El síndic de greuges de la Comunitat Valenciana, José Cholbi, y los adjuntos Ángel Luna y Carlos Morenilla participaron los días 22 y 23 de septiembre de 2016 en las XXXI Jornadas de Coordinación, que este año se celebraron en el Parlamento de Navarra. Este encuentro, que tienen carácter anual, congrega a los titulares y representantes de las defensorías del pueblo tanto autonómicas como nacional. El principal objetivo de estas reuniones de trabajo es intercambiar experiencias, así como profundizar y adoptar medidas sobre cuestiones relativas a las quejas que atañen en

igual medida al funcionamiento de todas las oficinas de defensores y, que suponen un avance de las libertades públicas y los derechos fundamentales.

El tema central, en esta ocasión, fue el ruido y la protección de los derechos a la integridad física y psíquica, una cuestión que preocupa cada vez más a las ciudadanas y ciudadanos valencianos que acuden al Síndic de Greuges, con 343 quejas tramitadas durante el año 2016. Los participantes tuvieron la oportunidad de profundizar sobre las medidas que las administraciones tienen a su alcance para hacer frente a la contaminación acústica.

El fiscal especial de medio ambiente del Tribunal Supremo, Antonio Vercher Noguera, analizó las consecuencias penales que se derivan para quienes invaden los domicilios de los ciudadanos mediante la emisión de ruidos de forma continua y elevada poniendo en riesgo la integridad de los residentes.

Igualmente, el magistrado del Tribunal Superior de Justicia de Navarra, Francisco Javier Fernández Urzainqui, expuso los mecanismos que el derecho civil pone a disposición de quienes ven invadido su domicilio por ruidos procedentes de terceros y que no tienen el deber de soportar.

Las jornadas continuaron con dos mesas redondas, la primera de ellas formada por representantes de la Policía municipal y autonómica y de una unidad administrativa ambiental del Ayuntamiento de Pamplona que describieron el modo de actuar de la policía y de los municipios cuando reciben denuncias de la ciudadanía por ruidos en sus domicilios.

La segunda mesa redonda, moderada por José Cholbi, estuvo integrada por el teniente alcalde del Ayuntamiento de Pamplona, Artiz Romeo, el alcalde de Tudela, Eneko Larrarte, y el teniente alcalde de medio ambiente del Ayuntamiento de Málaga, Raúl Jiménez, que expusieron su valoración sobre la actuación municipal frente a la contaminación acústica.

Finalmente, los defensores consensuaron un **decálogo de propuestas** en el que solicitaban a las administraciones públicas, entre otras cosas, a reconocer el derecho de las personas a que su domicilio permanezca libre de ruidos, a proteger el derecho al descanso, así como el derecho a la integridad física y psíquica.

En el marco de la preparación de las XXXI Jornadas de Coordinación se celebró un taller preparatorio el 24 mayo en Vitoria, organizado por la oficina del Ararteko.

2.2. Congreso Federación Iberoamericana del Ombudsman

La Federación Iberoamericana del Ombudsman es una agrupación creada en 1995 que reúne a más de 75 oficinas de defensores del pueblo de ámbito nacional, autonómico y provincial de veinte países iberoamericanos, siendo una de ellas el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. El objetivo primordial de la Federación es ser un foro de discusión para la cooperación, el intercambio de experiencias y la promoción, difusión y fortalecimiento de las defensorías del pueblo en las regiones geográficas de su jurisdicción. Más en concreto, entre otras finalidades específicas, pretende fomentar,

ampliar y fortalecer la cultura de los derechos humanos en los países y territorios cuyos defensores formen parte de la FIO. Estos países son: son Andorra, Argentina, Bolivia, Brasil, Colombia, Costa Rica, Ecuador, El Salvador, España, Guatemala, Honduras, México, Nicaragua, Panamá, Paraguay, Perú, Portugal, Puerto Rico, Uruguay y Venezuela. Con carácter anual, la Federación Iberoamericana del Ombudsman celebra un congreso y una serie de actividades paralelas que culminan con la Asamblea General.

El adjunto primero del Síndic, Ángel Luna, y el adjunto segundo, Carlos Morenilla, representaron a la institución en el XXI Congreso de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO) que se celebró en Santa Cruz de Tenerife del 22 al 24 de noviembre de 2016. Durante el encuentro se abordó, entre otros, el fenómeno de la pobreza en todas sus vertientes.

Así, los participantes analizaron el derecho a la vivienda y a los servicios básicos, el papel de los defensores del pueblo para conseguir el objetivo uno de la agenda 2030 de Naciones Unidas que es poner fin a la pobreza en todas sus formas y en todo el mundo. La educación inclusiva y la igualdad de oportunidades como herramienta para romper el ciclo de la pobreza fue también uno de los asuntos debatidos en mesa redonda por los defensores.

De manera paralela al Congreso y a la Asamblea General, también se celebraron reuniones de las distintas redes temáticas que desarrollan su trabajo en el marco de la FIO: la de Defensorías de Mujeres, la de Comunicadores, la de Migrantes y la de Niñez y Adolescencia. Precisamente ésta última acordó por unanimidad nombrar al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, y en su representación al adjunto segundo, Carlos Morenilla, como coordinador para la región europea de la Red de la Niñez y Adolescencia de la FIO.

2.3. Programa europeo de apoyo al establecimiento del Defensor del Pueblo Turco

Como ya dimos cuenta en nuestro Informe anual 2015, la institución del Síndic de Greuges ha participado en un proyecto financiado íntegramente por la Unión Europea que tenía como principal objetivo acompañar a la oficina del Defensor del Pueblo turco durante sus primeros pasos y prestarle asesoramiento para ayudar a que se consolidara esta institución de nueva creación (2013) en un país euroasiático. Las instituciones encargadas de liderar y poner en marcha este proyecto fueron del Defensor del Pueblo de España y el *Médiateur de la République* de Francia, con la colaboración de la Fundación Internacional y para Iberoamérica de Administración y Políticas Públicas (FIIAP).

La participación del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en este proyecto estuvo promovida por la oficina del Defensor del Pueblo de España y se vio reflejada en varias actividades desarrolladas durante el último cuatrimestre de 2015 (publicadas en el correspondiente informe anual de la institución) y otras dos actividades desarrolladas en el primer trimestre de 2016.

Por una parte, la técnica especialista del Área de Igualdad y Servicios Sociales, Consuelo Catalá participó en un taller de trabajo celebrado los días 11 y 12 de febrero

de 2016 en la sede del Defensor del Pueblo turco en Ankara. Durante el seminario, las trabajadoras y trabajadores de la defensoría recibieron formación sobre igualdad de trato y oportunidades entre hombres y mujeres. Durante el taller, el personal se familiarizó con los conceptos básicos de la intervención encaminada a lograr la igualdad de oportunidades y trato entre hombres y mujeres. También se abordó la problemática de la violencia de género y la labor de las defensorías en la lucha contra esta lacra; la transversalidad de género en cada una de las materias desarrolladas en el trabajo del Síndic, así como el fomento de programas de igualdad dentro de la propia institución del Síndic.

Con el mismo objetivo, el técnico especialista en materias sociosanitarias y empleo público, Pedro José García Beviá, participó como ponente en el taller sobre Sanidad que se desarrolló en la sede del Defensor del Pueblo turco durante los días 1 y 2 de marzo. En él se abordaron las quejas que recibe el Síndic en relación con las áreas de sanidad (listas de espera, exclusión de tratamientos, asistencia sanitaria, responsabilidad patrimonial) y empleo público (bolsas de trabajo, provisión de puestos, retribuciones, etc.)

2.4. Red de Defensoría de la Mujer

El proyecto de la “Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit (GIZ)”, dependiente del Ministerio Alemán de Cooperación (BMZ), para el Fortalecimiento de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), tiene como objetivo consolidar la FIO como prestadora de servicios para el intercambio de información entre sus miembros en el ámbito de derechos humanos. Se trata por tanto, de impulsar la capacidad operativa y de cooperación de la FIO a fin de poder aplicar los recursos con efectividad y eficiencia, y así lograr sus propias metas de forma sostenible y eficaz.

El proyecto, financiado en su totalidad por la Agencia Alemana de Cooperación Técnica, concluyó con el compromiso de las instituciones participantes, entre las que se encontraba el Síndic de Greuges de elaboración, previo análisis de impacto de género, de un plan de igualdad para la institución, así como su implantación.

El Síndic de Greuges, como institución que defensora y comprometida con la igualdad entre hombres y mujeres, debe ser un referente y por tanto debe dar ejemplo de las medidas que defiende. En este contexto, el 20 de diciembre de 2016, la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges aprobó el Plan de Acción de Igualdad y de Conciliación Personal, Familiar y Laboral del Síndic de Greuges. El objetivo principal es favorecer la conciliación entre la vida familiar y laboral, así como prevenir la discriminación por razones de género entre todo el personal de esta institución.

2.5 Concursos de dibujo y redacción

Con el objetivo de promover los derechos humanos y de dar a conocer la institución del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana en el ámbito escolar, organizamos la X edición del Concurso de Dibujo y el V Concurso de Redacción Síndic de Greuges.

La convocatoria del X Concurso de Dibujo estaba dirigido a alumnas y alumnos de educación primaria y secundaria de la Comunitat Valenciana y la temática de los trabajos debía estar relacionado con los derechos humanos. Los premios (consistentes en una tablet para cada persona ganadora) se dividieron en dos categorías: cinco premios para los mejores trabajos de educación primaria y otros cinco premios para los mejores trabajos de educación secundaria.

El Jurado, presidido por el síndic de greuges, José Cholbi , valoró la calidad de los trabajos presentados y emitió el siguiente fallo:

Alumnado galardonado de Educación Primaria:

- Aitana Delgado, CEIP Serveri Torres, Castelló de la Ribera
- Carmen Domínguez, Parque Colegio Santa Ana, Valencia
- Lledó Rocher Bello, CEIP San Bernat, Carlet
- Paula Sellés, CEIP Virgen de la Salud, Hondón de los Frailes
- Neus Escrivá, CEIP Eliseo Vidal, Valencia

Alumnado galardonado de Educación Secundaria:

- Li Qing, IES Jaume I de Ontinyent
- Núria Muñoz Sarrió, IES Jaume I, Ontinyent
- Alba Martínez, IES Jaume I, Ontinyent
- Sandra Tormo, IES Dr. Lluís Simarro, Xàtiva
- Marta Beltrán, IES Nuestra Señora del Carmen, Elche.

Por otra parte, como viene siendo tradicional, el Concurso de Redacción que este año celebraba su V edición, estaba destinado a promocionar los derechos humanos y la institución del Síndic de Greuges entre las alumnas y alumnos de Educación Secundaria y Bachillerato, así como los estudiantes de Ciclo Formativo de Grado Medio. Los trabajos presentados debían ser obras escritas inéditas y originales con el formato y temática recogida en las bases.

El jurado concedió premio a las siguientes personas:

- Juan Miguel Cozas, alumno de 4 de ESO, IES de Malilla, Valencia por su trabajo “La declaración de derechos humanos”
- José Pablo Baggetto Chamero, 4º de la ESO, IES de Malilla, Valencia, por su trabajo “La realidad de Petra”
- Sandra Alonso Rodríguez, 4 de la ESO, IES de Malilla, Valencia, por su trabajo “Mi noveno cumpleaños”.

El 19 de octubre el Síndic de Greuges entregó los premios de los dos concursos escolares. Un acto que se celebró en la sede de la institución y al que, además de los premiados, asistieron sus familiares y profesores.

2.6 Visita institucional del presidente de Les Corts al Síndic de Greuges

El 17 de junio de 2016, el presidente de Les Corts Valencianes, Enric Morera visitó por primera vez la sede del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. Durante la visita institucional la segunda autoridad de esta comunidad reconoció la importancia de una institución como el Síndic a la hora de velar por los derechos de la ciudadanía valenciana.

2.7 Premio de la Confederación Valenciana de Asociaciones de Padres de Alumnos al Síndic de Greuges

La Confederación Valenciana de APA, AMPA, COVAPA, integrada por las federaciones provinciales Gabriel Miró de Alicante, 9 d'octubre de Valencia y Humanista Manuel Tarancón de Castellón acordó otorgar el premio “3E Equidad, Esfuerzo y Excelencia” en su III edición al Observatorio del Menor del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

“Por su trabajo en la defensa y promoción de los derechos de la infancia y adolescencia dando voz a agentes sociales que trabajan en el ámbito del menor, promocionando el conocimiento que tienen las personas menores de edad de los derechos reconocidos a la infancia y su forma de ejercerlos, hechos que merecen nuestra distinción. Nuestro galardón, su reconocimiento”.

El adjunto segundo, Carlos Morenilla, fue el encargado de recoger el premio en una ceremonia que tuvo lugar el 29 de octubre de 2016 en el Aulario II de la Universidad de Alicante.

2.8 Seminario Internacional sobre retos y amenazas a los que se enfrentan los derechos humanos

El adjunto segundo del Síndic, Carlos Morenilla, asistió el 26 y 27 de abril en Barcelona al **Seminario Internacional sobre los retos actuales y amenazas a las que se enfrentan los derechos humanos y la función de las instituciones de defensores del pueblo**. Un encuentro, en el que participaron defensores de todo el mundo, fue organizado por el Síndic de Greuges de Catalunya, cuyo titular ostenta la presidencia del capítulo europeo del Instituto Internacional del Ombudsman.

El principal objetivo era analizar los nuevos fenómenos y contextos sociales que amenazan los derechos humanos más fundamentales y los derechos sociales dejando a la ciudadanía en una situación de grave riesgo. Al mismo tiempo, las instituciones de Ombudsman en sí mismas centran el debate sobre las garantías de los derechos humanos. Por un lado, muchas de ellas están adquiriendo nuevas funciones y competencias, en áreas tan diversas como la prevención de la tortura, la resolución alternativa de conflictos, la transparencia y el acceso a la información o de los derechos LGBTI, entre otras. Por otro, sin embargo, muchas de estas instituciones están amenazadas por los ataques a su independencia, por la falta de recursos o por la desaparición.

2.9 VI Encuentro con Defensorías organizado por Plataforma de Infancia

La Plataforma de Infancia, constituida en 1997, tiene como misión proteger, promover y defender los derechos de los niños, niñas y adolescentes conforme a la Convención sobre los Derechos de los Niños (CDN). De forma periódica desde 2004, la Plataforma de Infancia celebra encuentros con las defensorías del pueblo y del menor del Estado.

El principal objetivo de estos encuentros es afianzar el proceso de seguimiento de la aplicación de la CDN en España desde el trabajo en red. Igualmente, se pretende facilitar el intercambio de información y el debate con las defensorías y avanzar en la elaboración de un discurso común para mejorar el cumplimiento de los derechos contemplados en la CDN.

El 27 de octubre se celebró en Cáritas España el VI Encuentro de la Plataforma Infancia con defensorías del pueblo y del menor. En esta ocasión, el tema principal giró en torno a la elaboración por parte de la Plataforma de Infancia del Informe Complementario al V y VI Informe de Aplicación de la CDN realizado por España y enviado al Comité de los Derechos del Niño.

El programa del encuentro se estructuró en dos fases. En primer lugar, se presentó la información sobre el proceso seguido hasta el momento por la Plataforma de Infancia para la elaboración de su próximo Informe Complementario. Posteriormente, se facilitó un espacio para el intercambio de información y experiencias que permitieron apuntar aspectos susceptibles de ser abordados en dicho informe.

2.10 Jornada de trabajo sobre Acogida e Integración de Refugiados en España organizadas por el Defensor del Pueblo y ACNUR

El adjunto primero del Síndic de Greuges, Ángel Luna, participó el 5 de octubre, junto con otros defensores, en la Jornada sobre acogida e integración de refugiados. Un encuentro organizado conjuntamente por la institución del Defensor del Pueblo y la representante de ACNUR en España.

Con el principal objetivo de desarrollar un marco de trabajo para la acogida e integración de refugiados en España, la jornada contó con la participación de los distintos actores, desde representantes de la Administración central, autonómica y municipal hasta ONG y otras entidades especializadas en la materia. Todo para dar una respuesta efectiva desde la coordinación y cooperación de cada uno de ellos desde su ámbito competencial.

El programa constaba de dos partes: una mesa redonda sobre desplazamientos forzados, movimientos migratorios mixtos; y una segunda mesa redonda sobre el modelo de coordinación para la acogida e integración en el marco de los compromisos de reubicación y reasentamiento.

Posteriormente se elaboró un documento que recoge **las conclusiones de la jornada y recomendaciones de los grupos de trabajo** que se puede consultar en la página web del Defensor del Pueblo:

2.11 Jornada de los derechos de la infancia. La Convivencia en las escuelas: violencia, acoso y ciberacoso

Con motivo del Día Internacional de la Infancia, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana celebró el 17 de noviembre una jornada conmemorativa. En esta ocasión, el tema central fue la convivencia en las escuelas: violencia, acoso y ciberacoso. Un fenómeno que preocupa a los profesionales que trabajan en el ámbito de la educación y de los menores en cuanto que afecta directamente al desarrollo físico, psicológico y emocional de la infancia y adolescencia, poniendo, de esta forma, en riesgo el pleno respeto a sus derechos.

La jornada suscitó gran interés entre los profesionales, personal docente, las AMPA e incluso entre los propios protagonistas, alumnos y alumnas de Educación Secundaria, en total más de 500 personas, que quisieron estar presente y participar en este encuentro.

El acoso escolar no es algo nuevo, sin embargo, el incremento progresivo del número de casos y la gravedad de los mismos han convertido este tipo de violencia en uno de los problemas más delicados a los que se enfrentan las escuelas en la actualidad. Además, con el desarrollo imparable de las nuevas tecnologías y una generación de niños/as y adolescentes que pueden ser considerados nativos digitales han surgido nuevas posibilidades de comunicación y a la vez nuevos peligros. El teléfono móvil, las redes sociales y usuarias/os que en muchos casos desconocen las consecuencias de sus propios actos son los ingredientes habituales en las situaciones de ciberacoso escolar, facilitando que el hostigamiento y las coacciones entre iguales traspasen las puertas del colegio.

Durante la jornada, se dieron a conocer algunos de los programas y buenas prácticas que están funcionando con éxito a la hora de atajar la violencia entre iguales, en concreto el programa finlandés KiVa y el programa TEI "Tutoría entre Iguales". Unas prácticas y experiencias que pueden ser de gran utilidad para las administraciones públicas a la hora de promover las actuaciones necesarias para que todos los niños/as y jóvenes puedan disfrutar de entornos seguros y libres de violencia en sus colegios e institutos.

Adjuntamos un [**enlace a la página web del Síndic donde se puede consultar desde el programa al video de las ponencias**](#) que se desarrollaron en la jornada.

2.12. Jornada sobre el Papel del Síndic de Greuges en la defensa de los derechos de los ciudadanos como consumidores y usuarios

El 30 de noviembre de 2016, el Síndic de Greuges junto con la Unión de Consumidores de la Comunitat Valenciana organizaron una jornada sobre la defensa de los derechos de la ciudadanía como consumidores y la necesidad de dar respuesta a las vulneraciones de los mismos desde los distintos estamentos (Síndic, Administración Pública, Tribunales de Justicia o Fiscalía).

El seminario se celebró en la Facultad de Derecho de la Universidad de Valencia y en el mismo participó el adjunto segundo del Síndic, Carlos Morenilla, junto con profesores de esta universidad y profesionales de la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, de la Abogacía General de la Generalitat Valenciana y la Conselleria de

Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo. El [programa de la jornada](#) se puede consultar en nuestra página web.

2.13 Convenios institucionales firmados durante 2016

Al amparo del convenio marco firmado en 2009 con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias el Síndic de Greuges ha firmado un centenar de convenios con entidades locales de las tres provincias que vertebran la Comunitat Valenciana. El objetivo del acuerdo es mejorar la protección de los derechos y libertades de las personas de acuerdo con los principios de cooperación, asistencia, eficacia, información recíproca y lealtad institucional.

Durante el año 2016, el Síndic de Greuges firmó convenios de colaboración con el Ayuntamiento de Alaquàs y con el Ayuntamiento de Xixona. En virtud de dicho documento, las corporaciones municipales y el Síndic se comprometen a:

- Destacar, expresamente, la positiva colaboración de los ayuntamientos conveniados en el Informe Anual de esta Institución.
- Publicitar en la página web de la Institución el resultado de la investigación de las quejas que hayan sido resueltas de forma favorable para el ciudadano por parte del ayuntamiento.
- Realizar las gestiones necesarias con los gabinetes de alcaldía antes de efectuar una declaración de hostilidad del ayuntamiento en cuestión por falta de colaboración con el Síndic de Greuges, en cumplimiento del principio de lealtad institucional.
- Por su parte, los ayuntamientos que han suscrito el convenio se comprometen con el Síndic expresamente, entre otras cosas, a:
- Remitir en tiempo y forma al Síndic la información que se requiera en relación con las quejas que se encuentran en tramitación.
- Establecer un interlocutor fijo para centralizar las relaciones de dicho ayuntamiento con el Síndic, con el objeto de canalizar y tramitar los expedientes de queja con agilidad y reducir los tiempos de espera.
- Habilitar un buzón de recogida de consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges en la oficina de información al público, así como instalar en la página web del ayuntamiento firmante un enlace a la página web del Síndic.

Con este convenio también se pretende potenciar las comunicaciones a través de los medios electrónicos, a fin de mejorar los tiempos de tramitación y resolución de las quejas, mejorando la calidad del servicio que ambas instituciones ofrecen a la ciudadanía.

2.14. Comparecencia en Les Corts para la defensa del Informe Especial sobre “Atención residencial a personas con problemas de salud mental en la Comunidad Valenciana”.

El 10 de mayo de 2016 tuvo lugar la comparecencia en Les Corts para defender el [Informe Especial del Síndic de Greuges “Atención residencial a personas con problemas de salud mental en la Comunidad Valenciana”](#) (marzo de 2016) que,

entre otras cuestiones, estudió, dentro del punto cuarto “marco competencial y coordinación sociosanitaria”, la compleja distribución de competencias que existen en materia de salud mental en la que participan la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y las tres Diputaciones Provinciales.

2.15. Cursos Instituto Valenciano Administraciones Públicas. Plan de Formación 2016

Por primera vez y como parte del diseño de los nuevos proyectos formativos del Instituto Valenciano de Administraciones Públicas (IVAP), durante el año 2016 este organismo invitó a la institución del Síndic de Greuges a participar en su itinerario formativo en derechos con un curso de 20 horas bajo el título *La protección de los derechos y libertades en la Comunidad Valenciana y el Síndic de Greuges*. Una actividad que tuvo dos ediciones: la primera se impartió del 19 al 23 de septiembre en el CEFIRE de Alicante y la segunda del 7 al 11 de noviembre en el EVES de Valencia.

El objetivo del curso era dar a conocer al personal de todos los grupos de la Administración pública valenciana el funcionamiento de la institución del Síndic de Greuges, su labor, informes y recomendaciones, así como el cumplimiento de las mismas por parte de las distintas administraciones. Los encargados de impartir el curso fueron los técnicos del Síndic: Pedro José García Beviá, Raphael Simons, José Conrado Moya y Miguel Ángel Blanes.

OBSERVATORIOS DEL SÍNDIC

1. Observatorio del Menor del Síndic de Greuges

El **Observatorio del Menor del Síndic de Greuges** es un espacio de trabajo de carácter permanente que se constituyó el 10 de junio de 2015. Esta plataforma de naturaleza consultiva y participativa congrega a los principales agentes sociales que trabajan en la defensa y promoción de los derechos de la infancia y adolescencia en la Comunidad Valenciana.

Sus principales objetivos son:

- Crear un espacio de reflexión donde todos los profesionales, desde sus respectivas perspectivas y ámbitos de actuación puedan detectar y trasladar posibles vulneraciones en los derechos de los menores.
- Promocionar el conocimiento que tienen las personas menores de edad de los derechos reconocidos a la infancia y su forma de ejercerlos.
- Potenciar la figura del Síndic de Greuges como defensor de los derechos de la infancia y adolescencia entre este colectivo y profesionales del sector.
- Dar voz a los principales agentes sociales que trabajan en la defensa y promoción de los derechos del menor.
- Propiciar la elaboración de investigaciones e informes para prevenir o subsanar situaciones problemáticas.

Durante el año 2016, el Pleno del Observatorio del Menor se ha reunido en cuatro ocasiones: el 27 de enero, el 3 de mayo (en la sede de Les Corts), el 14 de septiembre y el 20 de diciembre. Las actas de las citadas reuniones pueden consultarse en la web del Síndic de Greuges.

Asimismo, se han constituido dos grupos de trabajo al objeto de tratar los siguientes asuntos:

- El ejercicio de la tutela de menores por parte de la Administración Pública Valenciana. El grupo de trabajo se ha reunido en cuatro ocasiones a lo largo del primer semestre del año. El trabajo realizado por este grupo ha dado lugar a una primera publicación que, con el mismo nombre, se encuentra disponible en la web del Síndic de Greuges.
- La atención a casos de violencia escolar acoso y ciberacoso en la Comunitat Valenciana. Este trabajo ha concluido y se encuentra en proceso de redacción definitiva. El grupo de trabajo se ha reunido en cuatro ocasiones durante el segundo semestre de 2016. Respecto al tema tratado por el segundo grupo de trabajo versó la Jornada que organizó el Síndic de Greuges el pasado 17 de noviembre de 2016, en conmemoración del Día Internacional de los Derechos de la Infancia, de la que damos cuenta en este informe.

2. Observatorio para la Defensa de los Derechos de las Personas en Situación de Vulnerabilidad del Síndic de Greuges

Tal y como quedó plasmado en el Informe Anual 2015, el Síndic de Greuges acordó a finales de 2015 la creación del Observatorio de las personas en situación de Vulnerabilidad. La situación de especial fragilidad que puede concurrir en las personas mayores, las personas con discapacidad, las personas dependientes u otros colectivos que agrupan a personas en riesgo de o en exclusión social hacen necesario la existencia de este observatorio que supervise, de manera particular y en detalle, el cumplimiento de las obligaciones que las administraciones públicas de la Comunitat Valenciana deben asumir para garantizar los derechos reconocidos legalmente a todas estas personas.

Atentos a nuestra realidad social, de acuerdo con la legislación vigente y por decisión del Síndic de Greuges, ratificada en Junta de Coordinación celebrada el 1 de diciembre de 2015, se constituyó en esta institución el **Observatorio para la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad**.

El objetivo principal del Observatorio es crear un espacio vivo de comunicación e intercambio en el que poder mantener un contacto permanente con profesionales y representantes de entidades que desarrollan su labor en el ámbito de la discapacidad, la dependencia, la atención a personas mayores y en otros colectivos en situación de especial vulnerabilidad, a fin de conocer, analizar y valorar los problemas que, diariamente, afectan a los integrantes de los grupos sociales citados.

Este dispositivo se configura como un instrumento de apoyo a la labor del Síndic de Greuges a la hora de elaborar recordatorios del deber de cumplimiento de la normativa vigente, de recomendaciones o de sugerencias, dirigidas a las administraciones públicas

valencianas, función que le viene encomendada por el Estatuto de Autonomía y por su legislación de desarrollo.

Durante el año 2016, el Pleno del Observatorio se ha reunido en tres ocasiones: el 9 de marzo, el 24 de mayo, y el 18 de octubre. En las dos primeras reuniones se trató, específicamente, la problemática derivada de la gestión de Renta Garantizada de Ciudadanía. Resultado de estas reuniones fue **el documento remitido a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas**, cuyo contenido pretende sugerir algunas modificaciones de mejora.

En el marco del Observatorio para la defensa de los derechos de las personas en situación de vulnerabilidad, se creó una comisión de trabajo, cuyo objetivo fue analizar el ejercicio de la Tutela de Mayores por parte de la Generalitat. La Comisión se reunió en tres ocasiones: el 5 de julio, el 4 de octubre y el 30 de noviembre. A fecha de la elaboración de este informe, se está redactando un documento que recogerá las principales conclusiones y recomendación sobre esta cuestión.

ANEXO

LIQUIDACIÓN PRESUPUESTARIA DE 2016

ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO DE GASTOS

Se incluye a continuación la ejecución del presupuesto de gastos 2016 por capítulos:

Capítulo	Créditos iniciales	Modifica-ciones	Créditos definitivos	Gastos comprome-tidos	Obligaciones reconocidas netas	Remanentes de crédito	Pagos	Obligaciones pendientes de pago
I. Gastos de personal	2.902.500,00	-20.455,41	2.882.044,59	2.667.825,34	2.667.825,34	214.219,25	2.628.334,65	39.490,69
II. Gastos de funcionamiento	384.420,00	72.016,51	456.436,51	371.049,01	332.685,54	123.750,97	290.001,70	42.683,84
III. Gastos financieros	5.000,00	0,00	5.000,00	17,27	17,27	4.982,73	17,27	0,00
IV. Transferencias corrientes	15.500,00	15.000,00	30.500,00	12.311,60	12.311,60	18.188,40	12.311,60	0,00
VI. Inversiones reales	32.200,00	101.555,23	133.755,23	97.545,47	96.474,62	37.280,61	83.575,31	12.899,31
VIII. Activos financieros	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total	3.339.680,00	168.116,33	3.507.796,33	3.148.748,69	3.109.314,37	398.481,96	3.014.240,53	95.073,84