

**SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA**

INFORME A LES CORTS VALENCIANES

2017



SUMARIO

PRESENTACIÓN.....	3
--------------------------	----------

CAPÍTULO PRIMERO

DATOS PRINCIPALES DE LA GESTIÓN DEL SÍNDIC DE GREUGES.....	8
---	----------

1.	Actuaciones del Síndic de Greuges.....	9
2.	Datos referidos a la situación y tramitación de los expedientes de queja.....	18
3.	Características de las personas promotoras de las quejas.....	23
4.	Situación general de la protección de los derechos y libertades en la Comunitat Valenciana.....	26
4.1.	Consideraciones generales.....	26
4.2.	Salud.....	34
4.3.	Igualdad y Políticas Inclusivas: aspectos generales.....	38
4.4.	Atención a la dependencia.....	39
4.5.	Atención a las personas con discapacidad.....	42
4.6.	Renta Garantizada de Ciudadanía.....	43
4.7.	Familias numerosas y monoparentales.....	44
4.8.	Igualdad.....	46
4.9.	Puntos de encuentro familiar.....	48
4.10.	Infancia y adolescencia.....	49
4.11.	Educación.....	52
4.12.	Derechos lingüísticos.....	55
4.13.	Urbanismo.....	56
4.14.	Vivienda.....	59
4.15.	Medio ambiente.....	62
4.16.	Hacienda pública.....	65
4.17.	Servicios locales.....	68
4.18.	Empleo público.....	70
4.19.	Participación y transparencia.....	73

CAPÍTULO SEGUNDO

QUEJAS INICIADAS DE OFICIO POR EL SÍNDIC DE GREUGES.....	79
---	-----------

QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO.....	135
---	------------

IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES.....	137
--	------------

CARTA DE SERVICIOS DEL SÍNDIC. INDICADORES DE CALIDAD.....	139
---	------------

COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES.....	142
--	------------

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA.....	147
--	------------

CAPÍTULO CUARTO

ACTIVIDADES DEL SÍNDIC.....	152
------------------------------------	------------

1.	Resumen de las principales actividades.....	153
2.	Relaciones institucionales.....	153
2.1.	XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo.....	153
2.2.	Encuentro de Defensores del Pueblo sobre solicitantes de asilo.	154
2.3.	Firma del Código de Buen Gobierno.....	155
2.4.	Seminario: Retos de los Derechos Humanos en Europa II.....	155
2.5.	Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo.....	156
2.6.	Jornada de los derechos de la infancia: La atención a la salud mental infanto-juvenil.....	156
2.7.	Proyecto Europeo <i>Hands Up</i>	157
2.8.	Cursos Instituto Valenciano Administraciones Públicas (IVAP). Plan de formación 2017.....	157
3.	Actividades dirigidas a la comunidad educativa.....	158
3.1.	Concurso de dibujo.....	158
3.2.	Concurso de redacción.....	159
3.3.	Visitas escolares y universitarias para conocer la institución del Síndic de Greuges.....	160
4.	Convenios de colaboración con entidades locales de la Comunitat Valenciana.....	160

OBSERVATORIOS DEL SÍNDIC.....	161
--------------------------------------	------------

1.	Observatorio del Menor del Síndic de Greuges.....	162
2.	Observatorio para la Defensa de los Derechos de las Personas en Situación de Vulnerabilidad del Síndic de Greuges.....	163

ANEXO

CUENTA ANUAL DEL SINDIC DE GREUGES DEL EJERCICIO 2017.....	165
---	------------

PRESENTACIÓN

El artículo 31.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, que nos regula, establece lo siguiente:

El Síndico de Agravios dará cuenta anualmente a las Cortes Valencianas de la gestión realizada, en un informe que presentará ante la Comisión de Peticiones, cuando se hallen reunidas en período ordinario de sesiones.

En cumplimiento de dicha obligación, tengo el honor de presentar a Les Corts un resumen de la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante el año 2017.

La presente Memoria o Informe anual ha sido elaborada con la colaboración y participación de mis adjuntos, en quienes delegué las siguientes 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.

El artículo 32, apartados 1 y 3, de la citada Ley 11/1988 señala que la Memoria o Informe anual deberá tener el siguiente contenido mínimo:

1. El Síndico de Agravios dará cuenta de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la Comunitat Valenciana, a que esta Ley se refiere, del número y naturaleza de las quejas presentadas, así como de las que fueron objeto de investigación y el resultado de la misma, con especificación de las sugerencias o recomendaciones admitidas por la Administración. (...)

3. El informe contendrá, necesariamente, un anexo cuyo destinatario serán Les Corts Valencianes, en el que se hará cumplida liquidación del Presupuesto de la Sindicatura en el período a que corresponda dicho informe.

La Memoria o Informe anual comienza con una breve exposición de los datos estadísticos referidos a la actividad desarrollada por el Síndic de Greuges durante 2017; 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 y exponiendo algunos ejemplos concretos de las quejas tramitadas en cada una de ellas.

Por este motivo, y dado que todas nuestras recomendaciones y sugerencias emitidas están publicadas en nuestra página web, este año hemos decidido dar cuenta de ejemplos concretos de las quejas tramitadas al hilo de la exposición de la situación general de los derechos, con el objeto de reducir la extensión y agilizar la lectura y comprensión de la Memoria anual. Al igual que el año anterior, 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.

Asimismo, junto con los datos estadísticos y la situación general de los derechos, también damos cuenta de todas las investigaciones iniciadas de oficio por esta institución en 2017 y del resultado de las que se encontraban en tramitación en años anteriores.

También dedicamos unos apartados para rendir cuentas del cumplimiento de los indicadores de calidad de la carta de servicios del Síndic, las consultas recibidas la Oficina de Atención Ciudadana, las actividades institucionales, las actuaciones realizadas en los Observatorios del Menor y de la Vulnerabilidad y, finalmente, la cuenta anual del Síndic de Greuges del ejercicio 2017.

Dicho lo anterior, las actuaciones realizadas por esta institución en 2017 ascienden, en número de quejas recibidas y consultas realizadas, a un total de 30.136, lo que significa un aumento del 6,46% en la cantidad de trabajo realizado por el Síndic de Greuges en el año anterior (28.305 en 2016).

En cuanto a las quejas presentadas por la ciudadanía durante el 2017, se han planteado un total de 17.544 quejas, de las cuales 39 se han incoado de oficio. Ello refleja un aumento respecto al año pasado, en el que recibimos 14.143 quejas, y un ligero descenso en las investigaciones de oficio, que fueron 47.

A continuación, paso a exponer las materias que más preocupan a las personas que en 2017 han acudido al Síndic de Greuges: educación (6.661 quejas); medio ambiente (2.891); sanidad (2.290); tráfico (1.808), servicios públicos locales (937), atención a la dependencia (937), empleo público (338) y servicios sociales (281).

En cuanto a la procedencia geográfica de las quejas presentadas, los datos son los siguientes: el 1,36% de las quejas proceden de la provincia de Castellón, el 35,99% de la provincia de Valencia y el 62,65% de la provincia de Alicante.

Durante el año 2017 se han atendido un total de 12.592 consultas por parte de la Oficina de Atención Ciudadana, de las cuales 4.072 son nuevas consultas (es decir, primeras consultas en relación con una materia determinada) y 8.520 constituyen seguimientos (es decir, cualquier tipo de consulta en relación con una queja ya abierta).

Por otro lado, se han producido 17.328 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 2017 han sido las siguientes, por este orden: atención a la dependencia (2.751); educación (1.757); medio ambiente (1.238); urbanismo y vivienda (1.182) y servicios sociales (1052).

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 2017, ya que, de un total de 6.288 respondidas, al tiempo de redactar el presente Informe anual, se han aceptado 5.801, lo que supone un grado de aceptación de 92,96%.

No obstante, siempre recordamos 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 son muy numerosas las quejas que se solucionan de forma favorable para el ciudadano con la mera admisión a trámite, sin necesidad de dirigir ninguna recomendación o sugerencia a la Administración correspondiente.

Por otra parte, el grado de colaboración de las administraciones públicas valencianas con esta institución sigue siendo muy elevado y satisfactorio. No obstante, este año damos cuenta en un apartado específico de las administraciones que no han contestado a las solicitudes de información del Síndic, transcurridos más de cuatro meses en cualquier caso y tras varios requerimientos, provocando que se dictaran Resoluciones con los datos obrantes en los expedientes, pero sin conocer el punto de vista de la administración denunciada. También se señalan las administraciones que no han dado respuesta a las recomendaciones o recordatorios de deberes legales contenidos en las Resoluciones del Síndic, después de repetidos intentos dirigidos a obtener esa respuesta. En algunos casos, el informe solicitado inicialmente a la administración correspondiente

se recibe, meses después, tras haber comunicado a la misma la Resolución dictada o, incluso, tras haberle sido notificado el cierre del expediente de queja.

En cuanto a la implantación y desarrollo de las nuevas tecnologías, en noviembre de este año pusimos en funcionamiento la nueva web y sede del Síndic de Greuges, unos canales cada vez más usados por la ciudadanía para relacionarse con esta institución. Hoy en día cualquier trámite con el Síndic de Greuges puede ser realizado de manera telemática, sin necesidad de desplazamientos y el cualquier momento del día cualquier día de la semana.

Debido a este auge de los medios electrónicos del que hemos hablado anteriormente, durante este último año se ha producido un notable aumento de los trámites llevados a cabo a través de nuestra web y de nuestra sede electrónica. Si en el año 2016 se contabilizaron un total de 117.256 trámites electrónicos, durante el 2017 estos procedimientos ascendieron a 165.917, lo que supone un incremento del 41,5%. Entendemos por trámites electrónicos las consultas a expedientes de quejas –tanto abiertas como cerradas–, los envíos de claves privadas, envíos telemáticos tanto a la Administración como al usuario de documentos relativos a expedientes de queja, etc.

Según datos ofrecidos por *Google Analytics*, a lo largo de todo el año 2017, nuestra web y/o nuestra sede electrónica fueron visitadas por 41.805 personas, unos usuarios que iniciaron un total de 81.674 sesiones que, a su vez, generaron 369.020 visitas a páginas de nuestro portal web.

Por otra parte, también damos cuenta en un apartado específico de la Memoria la importante actividad desarrollada por los dos observatorios creados por el Síndic de Greuges y que están funcionando desde 2015: el Observatorio del Menor y el Observatorio de la Vulnerabilidad.

Con el funcionamiento de ambos observatorios y con la participación de profesionales y expertos de los diferentes ámbitos de interés, el Síndic se enriquece con los distintos enfoques y perspectivas de las problemáticas analizadas y así dispone de una visión global de los asuntos a tratar. Son, por tanto, unos excelentes instrumentos de trabajo y apoyo para la labor de esta institución.

Por ello, queremos aprovechar estas líneas para agradecer y reconocer públicamente a todas las personas que han participado activamente durante los últimos dos años en las distintas reuniones de trabajo de estos dos observatorios. Sin duda alguna, el esfuerzo, el tiempo y la dedicación de todos los participantes merecen nuestra más sincera gratitud. En nuestra página web se puede consultar los miembros de los plenarios — asociaciones, colegios profesionales, ONG, organizaciones sindicales, expertos, etc.— tanto del Observatorio del Menor como del Observatorio de la Vulnerabilidad.

A continuación, detallamos el número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos en 2017:

- 500 ejemplares del Informe especial *El papel de los servicios sociales generales en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los municipios valencianos durante la crisis*.

- 500 ejemplares del Informe especial *El ejercicio de la tutela de menores por las administraciones públicas valencianas*.
- 700 ejemplares del Informe especial *La atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género en la Comunitat Valenciana*.
- 25 ejemplares del Informe anual 2016 (en castellano y valenciano).

Para concluir, 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:

XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo; encuentro de Defensores del Pueblo sobre solicitantes de asilo; firma del Código de Buen Gobierno; seminario: retos de los derechos humanos en Europa II; conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo; jornada de los derechos de la infancia: La atención a la salud mental infanto-juvenil; proyecto europeo *Hands Up*; cursos sobre el Síndic de Greuges incluidos en el Plan de Formación 2017 del Instituto Valenciano de Administración Pública; concurso de dibujo y redacción; visitas escolares y universitarias para conocer la institución del Síndic de Greuges y, finalmente, convenios de colaboración suscritos con las entidades locales de la Comunitat Valenciana.

No quiero finalizar la exposición resumida del Informe anual 2017 sin expresar públicamente mi sincero agradecimiento a todas las personas que han acudido al Síndic depositando su confianza para resolver sus problemas con las entidades públicas valencianas, así como a todos los periodistas y medios de comunicación que diariamente difunden nuestras actuaciones para general conocimiento de la ciudadanía.

Y, por supuesto, también quiero agradecer a todas las autoridades y funcionarios su magnífico grado de colaboración con esta institución, ya que sin su constante trabajo no sería posible seguir avanzando en la mejora de la defensa y protección de los derechos de las personas.

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

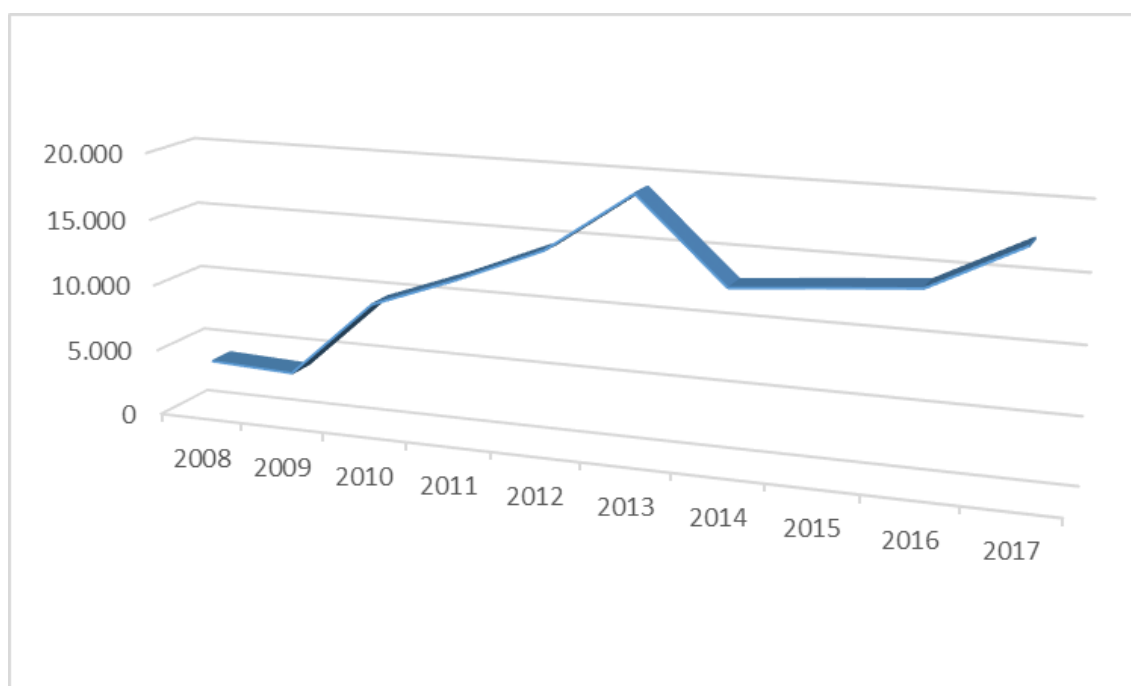
1.1. Número de quejas y consultas dirigidas al Síndic de Greuges en 2017

	Quejas	%
Quejas presentadas por la ciudadanía	17.505	58,09%
Quejas iniciadas de oficio	39	0,13%
Consultas recibidas por la Oficina de Atención Ciudadana	12.592	41,78%
Total	30.136	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
2017	17.544



1.3. Materias sobre las que versan las quejas formuladas en 2017

Materia	Total 2017	%
Educación	6.661	37,97%
Medio ambiente	2.891	16,48%
Sanidad	2.290	13,05%
Tráfico	1.808	10,31%
Servicios públicos locales	937	5,34%
Atención a la dependencia	937	5,34%
Empleo público	338	1,93%
Servicios sociales	281	1,60%
Urbanismo	279	1,59%
Régimen jurídico	253	1,44%
Defensor del pueblo	175	1,00%
Hacienda pública	157	0,89%
Vivienda	133	0,76%
Conflictos jurídico privados	67	0,38%
Patrimonio cultural valenciano	55	0,31%
Derechos lingüísticos	55	0,31%
Menores	39	0,22%
Colegios profesionales y administración corporativa	36	0,21%
Bienes	27	0,15%
Ejercicio de actividades económicas	21	0,12%
Industria	18	0,10%
Empleo	16	0,09%
Comercio y consumo	15	0,09%
Transportes	12	0,07%
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	12	0,07%
Derechos de género e igualdad	10	0,06%
Justicia	9	0,05%
Obras públicas	7	0,04%
Deportes	4	0,02%
Agricultura	1	0,01%
Total	17.544	100,00%

1.3.1. Variación anual del número de quejas

Materia	Año 2017			Año 2016			Año 2015	
	Número de quejas	% del total	Variación año anterior	Número de quejas	% del total	Variación año anterior	Número de quejas	% del total
Educación	6.661	37,97%	26,66%	5.259	37,18%	130,46%	2.282	16,77%
Medio ambiente	2.891	16,48%	209,86%	933	6,60%	51,71%	615	4,52%
Sanidad	2.290	13,05%	384,14%	473	3,34%	322,32%	112	0,82%
Tráfico	1.808	10,31%	933,14%	175	1,24%	337,50%	40	0,29%
Servicios públicos locales	937	5,34%	10,11%	851	6,02%	69,86%	501	3,68%
Atención a la dependencia	937	5,34%	11,95%	837	5,92%	32,86%	630	4,63%
Empleo público	338	1,93%	-70,81%	1.158	8,19%	5,37%	1.099	8,08%
Servicios sociales	281	1,60%	-37,28%	448	3,17%	-85,96%	3.190	23,45%
Urbanismo	279	1,59%	-89,33%	2.614	18,48%	-0,80%	2.635	19,37%
Régimen jurídico	253	1,44%	-26,88%	346	2,45%	297,70%	87	0,64%
Defensor del pueblo	175	1,00%	8,02%	162	1,15%	-7,43%	175	1,29%
Hacienda pública	157	0,89%	101,28%	78	0,55%	-2,50%	80	0,59%
Vivienda	133	0,76%	-0,75%	134	0,95%	-35,27%	207	1,52%
Patrimonio cultural valenciano	55	0,31%	44,74%	38	0,27%	-97,54%	1.544	11,35%
Derechos lingüísticos	55	0,31%	-32,93%	82	0,58%	290,48%	21	0,15%
Menores	39	0,22%	-15,22%	46	0,33%	-64,34%	129	0,95%
Derechos de género e igualdad	10	0,06%	-91,74%	121	0,86%	830,77%	13	0,10%
Resto de materias	245	1,40%	-36,86%	388	2,74%	59,02%	244	1,79%
Total	17.544	100,00%	24,05%	14.143	100,00%	3,96%	13.604	100,00%

1.3.2. Comparativa por materias y provincias de la Comunitat Valenciana sobre las que versan las quejas formuladas en 2017

	Alicante		Castellón		Valencia		Otras provincias		Total
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Educación	4.673	70,15%	29	0,44%	1.915	28,75%	44	0,66%	6.661
Medio ambiente	2.254	77,97%	24	0,83%	590	20,41%	23	0,80%	2.891
Sanidad	1.930	84,28%	7	0,31%	335	14,63%	18	0,79%	2.290
Tráfico	19	1,05%	8	0,44%	1.772	98,01%	9	0,50%	1.808
Atención a la dependencia	377	40,23%	28	2,99%	521	55,60%	11	1,17%	937
Servicios públicos locales	752	80,26%	6	0,64%	171	18,25%	8	0,85%	937
Empleo público	162	47,93%	32	9,47%	132	39,05%	12	3,55%	338
Servicios sociales	129	45,91%	6	2,14%	140	49,82%	6	2,14%	281
Urbanismo	148	53,05%	22	7,89%	97	34,77%	12	4,30%	279
Régimen jurídico	68	26,88%	24	9,49%	158	62,45%	3	1,19%	253
Defensor del pueblo	78	44,57%	13	7,43%	72	41,14%	12	6,86%	175
Hacienda pública	33	21,02%	13	8,28%	105	66,88%	6	3,82%	157
Vivienda	105	78,95%	2	1,50%	22	16,54%	4	3,01%	133
Conflictos jurídico privados	14	20,90%	5	7,46%	42	62,69%	6	8,96%	67
Derechos lingüísticos	13	23,64%	6	10,91%	36	65,45%			55
Patrimonio cultural valenciano	17	30,91%			36	65,45%	2	3,64%	55
Menores	20	51,28%	1	2,56%	12	30,77%	6	15,38%	39
Colegios profesionales y administración corporativa	20	55,56%	0	0,00%	14	38,89%	2	5,56%	36
Bienes	11	40,74%	2	7,41%	13	48,15%	1	3,70%	27
Ejercicio de actividades económicas	9	42,86%			12	57,14%			21
Industria	7	38,89%	1	5,56%	3	16,67%	7	38,89%	18
Empleo	3	18,75%	1	6,25%	12	75,00%			16
Comercio y consumo	4	26,67%	1	6,67%	4	26,67%	6	40,00%	15
Transportes	5	41,67%	1	8,33%	4	33,33%	2	16,67%	12
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	3	25,00%			9	75,00%			12
Derechos de género e igualdad	2	20,00%	1	10,00%	6	60,00%	1	10,00%	10
Justicia	3	33,33%			5	55,56%	1	11,11%	9
Obras públicas	4	57,14%	1	14,29%			2	28,57%	7
Deportes					3	75,00%	1	25,00%	4
Agricultura			1	100,00%					1
Total	10.863	61,92%	235	1,34%	6.241	35,57%	205	1,17%	17.544

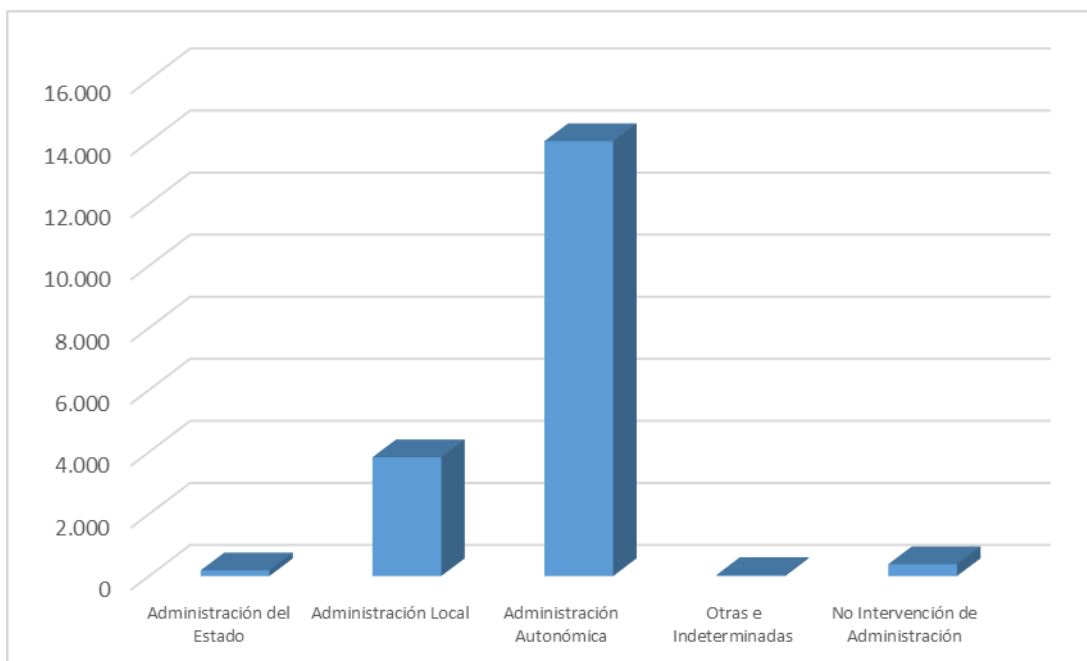
1.3.3. Comparativa por materias y sexos sobre las que versan las quejas formuladas en 2017

	Hombre		Mujer		Persona Jurídica		Varios		Total
	Total	%	Total	%	Total	%	Total	%	
Educación	2.588	38,85%	4.067	61,06%			6	0,09%	6.661
Medio ambiente	1.457	50,40%	1.428	49,39%	1	25,00%	5	0,17%	2.891
Sanidad	1.186	51,79%	1.104	48,21%					2.290
Tráfico	826	45,69%	982	54,31%					1.808
Atención a la dependencia	309	32,98%	625	66,70%			3	0,32%	937
Servicios públicos locales	506	54,00%	430	45,89%			1	0,11%	937
Empleo público	167	49,41%	164	48,52%			7	2,07%	338
Servicios sociales	132	46,98%	148	52,67%			1	0,36%	281
Urbanismo	156	55,91%	113	40,50%	1	25,00%	9	3,23%	279
Régimen jurídico	181	71,54%	69	27,27%			3	1,19%	253
Defensor del pueblo	109	62,29%	66	37,71%					175
Hacienda pública	102	64,97%	54	34,39%			1	0,64%	157
Vivienda	61	45,86%	70	52,63%	1	25,00%	1	0,75%	133
Conflictos jurídico privados	42	62,69%	24	35,82%			1	1,49%	67
Derechos lingüísticos	53	96,36%	2	3,64%					55
Patrimonio cultural valenciano	45	81,82%	9	16,36%			1	1,82%	55
Menores	14	35,90%	23	58,97%			2	5,13%	39
Colegios profesionales y administración corporativa	25	69,44%	11	30,56%					36
Bienes	16	59,26%	9	33,33%	1	25,00%	1	3,70%	27
Ejercicio de actividades económicas	12	57,14%	8	38,10%			1	4,76%	21
Industria	7	38,89%	11	61,11%					18
Empleo	8	50,00%	8	50,00%					16
Comercio y consumo	8	53,33%	7	46,67%					15
Transportes	8	66,67%	4	33,33%					12
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	8	66,67%	4	33,33%					12
Derechos de género e igualdad	3	30,00%	7	70,00%					10
Justicia	8	88,89%	1	11,11%					9
Obras públicas	4	57,14%	2	28,57%			1	14,29%	7
Deportes	3	75,00%	1	25,00%					4
Agricultura	1	100,00%							1
Total	8.045	45,86%	9.451	53,87%	4	0,02%	44	0,25%	17.544

1.4. Clasificación por administración afectada y número de quejas

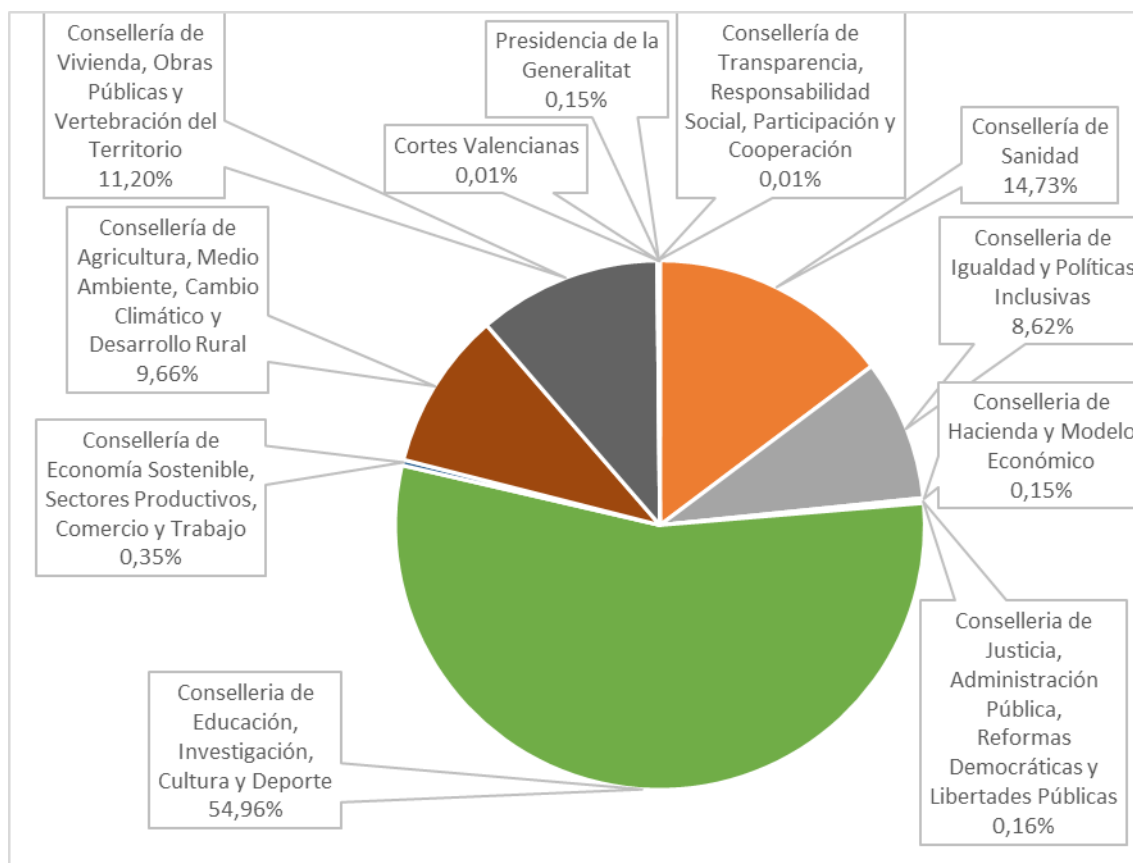
Administración del Estado	185	1,00%
Administración Local	3.830	20,76%
Administración Autonómica	14.015	75,97%
Otras e Indeterminadas	36	0,20%
No Intervención de Administración	382	2,07%
Total	18.448*	100,00%

* Una misma queja puede afectar a varias administraciones.



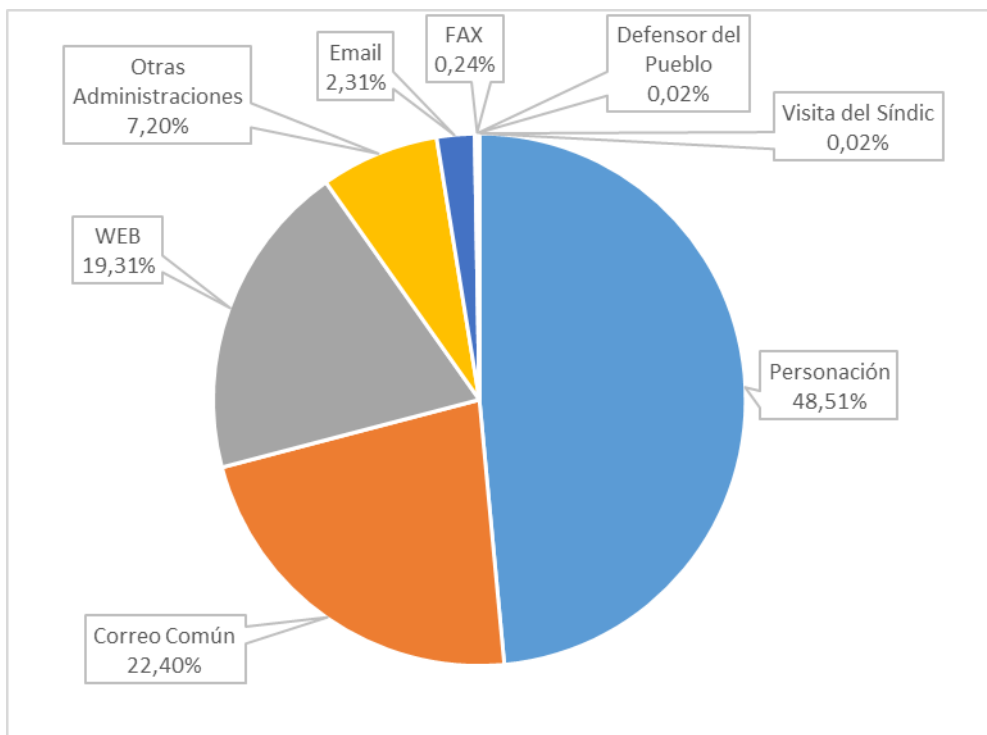
1.4.1. Detalle de Organismo afectado de las Administraciones Autonómicas

Administración Autonómica	Nº	%
Cortes Valencianas	2	0,01%
Conselleria de Sanidad	2.064	14,73%
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	1.208	8,62%
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	21	0,15%
Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas	23	0,16%
Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte	7.702	54,96%
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	49	0,35%
Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural	1.354	9,66%
Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio	1.569	11,20%
Conselleria de Transparencia, Responsabilidad Social, Participación y Cooperación	2	0,01%
Presidencia de la Generalitat	21	0,15%
Total	14.015	100,00%



1.5. Vía de presentación de las quejas

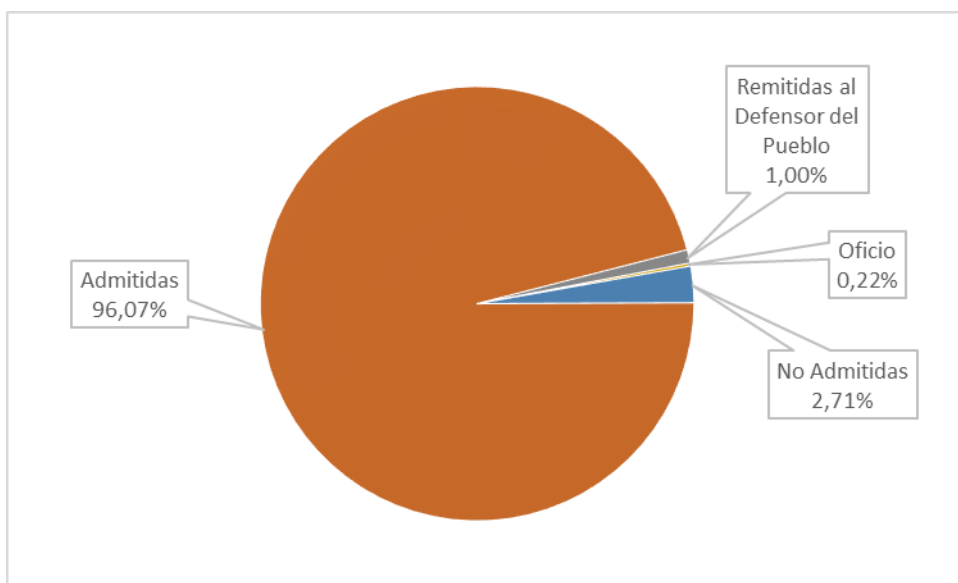
Presentación	Nº	%
Personación	8.511	48,51%
Correo Común	3.930	22,40%
WEB	3.387	19,31%
Otras Administraciones	1.263	7,20%
Email	405	2,31%
FAX	42	0,24%
Defensor del Pueblo	3	0,02%
Visita del Síndic	3	0,02%
Total	17.544	100,00%



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

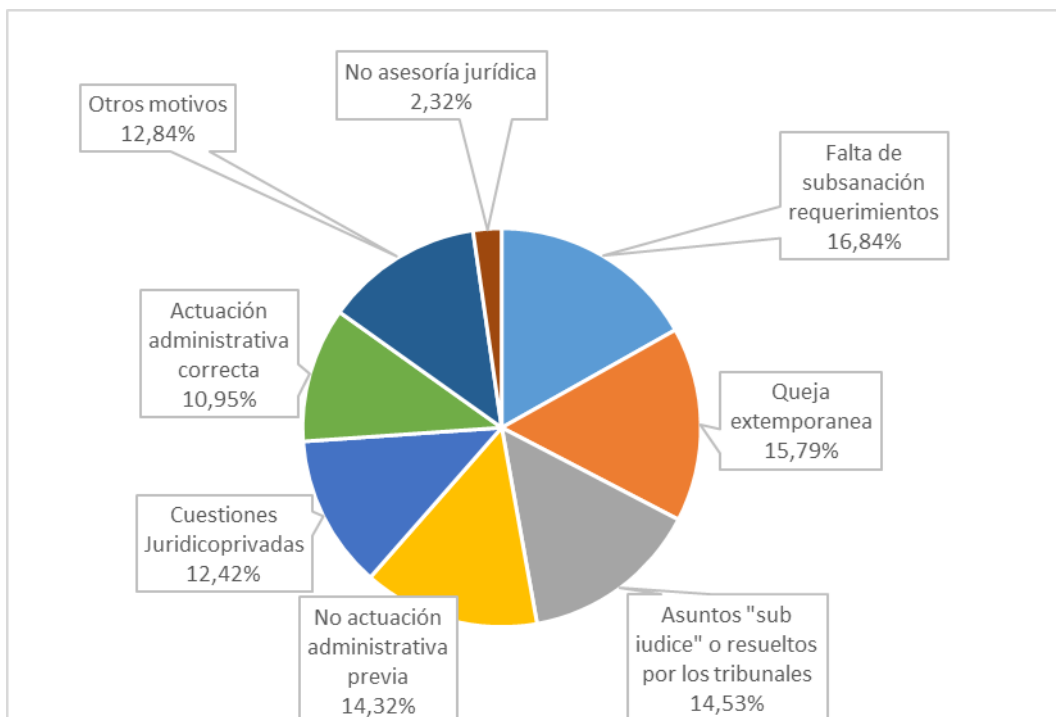
2.1. Situación General

Concepto	Nº	%
No Admitidas	475	2,71%
Admitidas	16.855	96,07%
Remitidas al Defensor del Pueblo	175	1,00%
Oficio	39	0,22%
TOTAL	17.544	100,00%



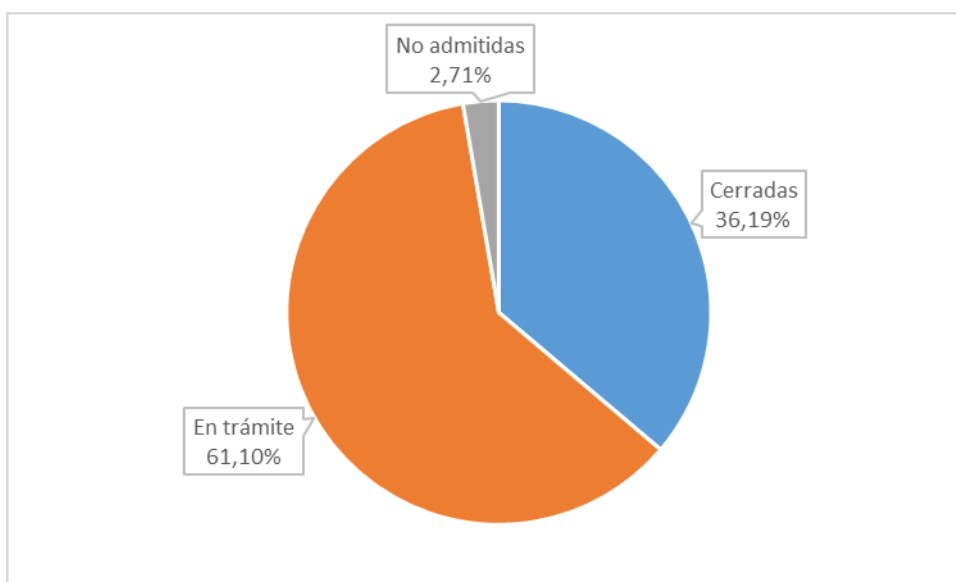
2.2. Causas de no admisión

Causas de no admisión	Nº	%
Falta de subsanación requerimientos	80	16,84%
Queja extemporanea	75	15,79%
Asuntos <i>sub iudice</i> o resueltos por los tribunales	69	14,53%
No actuación administrativa previa	68	14,32%
Cuestiones Juridicoprivadas	59	12,42%
Actuación administrativa correcta	52	10,95%
Otros motivos	61	12,84%
No asesoría jurídica	11	2,32%
Total	475	100,00%



2.3. Quejas presentadas en 2017

Estado de las Quejas	Nº	%
Cerradas	6.349	36,19%
En trámite	10.720	61,10%
No admitidas	475	2,71%
Total	17.544	100,00%

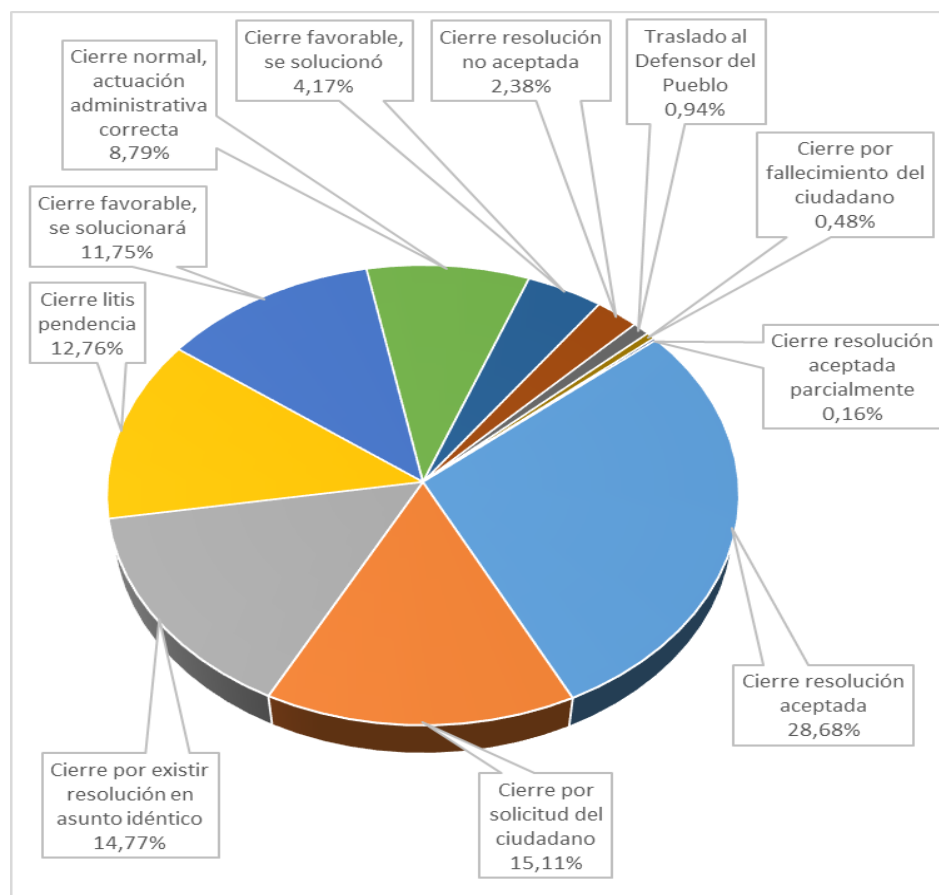


Forma en que ha terminado la tramitación de los expedientes de queja durante el año 2017

Motivo de cierre	Nº	%
Cierre resolución aceptada	5.803	28,68%
Cierre por solicitud del ciudadano	3.058	15,11%
Cierre por existir resolución en asunto idéntico	2.989	14,77%
Cierre litis pendencia	2.581	12,76%
Cierre favorable, se solucionará	2.378	11,75%
Cierre normal, actuación administrativa correcta	1.779	8,79%
Cierre favorable, se solucionó	843	4,17%
Cierre resolución no aceptada	481*	2,38%
Traslado al Defensor del Pueblo	190	0,94%
Cierre por fallecimiento del ciudadano	97	0,48%
Cierre resolución aceptada parcialmente	33	0,16%
Total	20.232**	100,00%

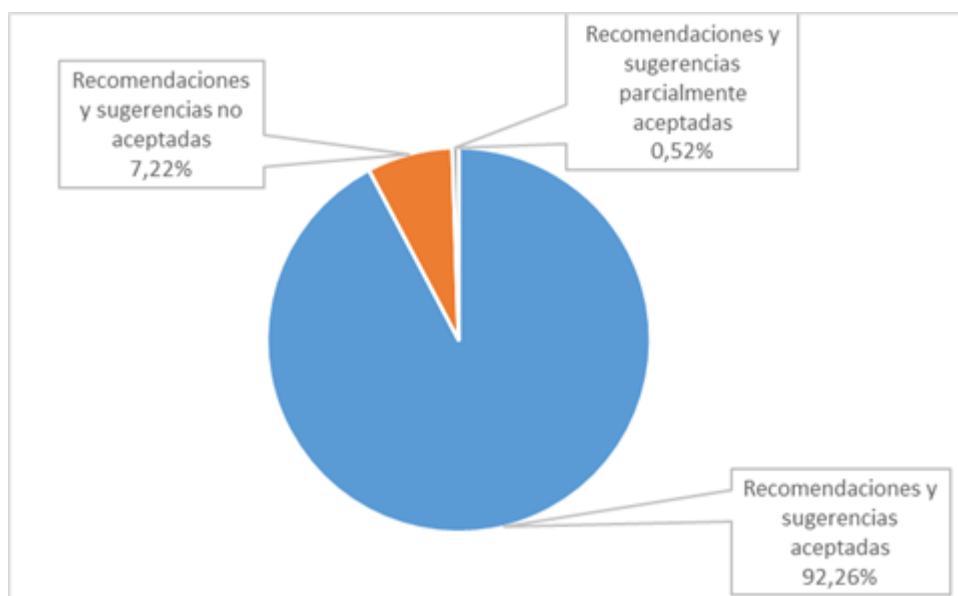
* Este dato engloba tanto las quejas no contestadas como las no aceptadas.

** Cierres efectuados durante el año 2017. Puede afectar a quejas de años anteriores.



2.4. Resoluciones con recomendaciones y sugerencias dirigidas a las administraciones durante el año 2017

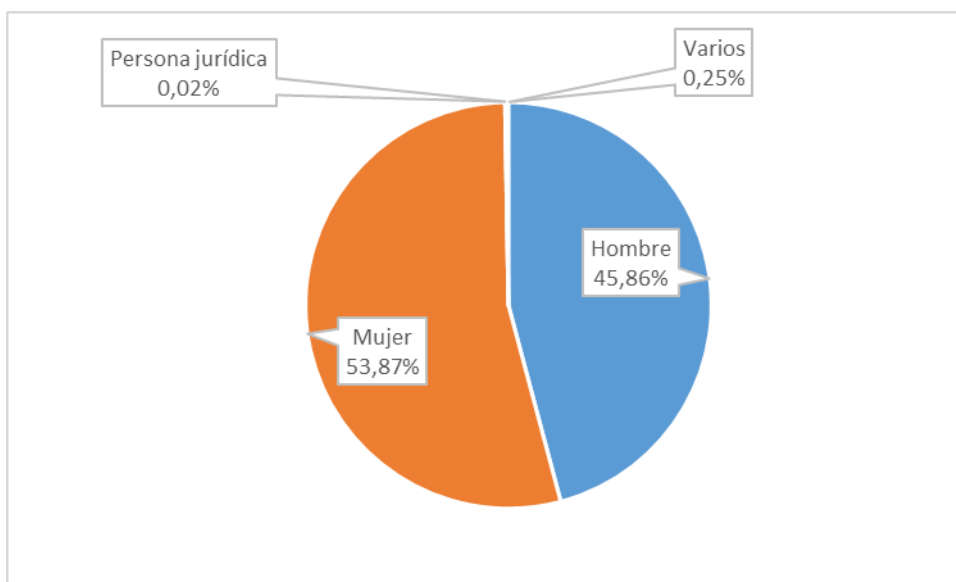
Recomendaciones y sugerencias emitidas	6.476
Recomendaciones y sugerencias respondidas	6.290
Recomendaciones y sugerencias aceptadas	5.803
Recomendaciones y sugerencias no aceptadas	454
Recomendaciones y sugerencias parcialmente aceptadas	33



3. CARACTERÍSTICAS DE LAS PERSONAS PROMOTORAS DE LAS QUEJAS

3.1. Desagregada por sexos

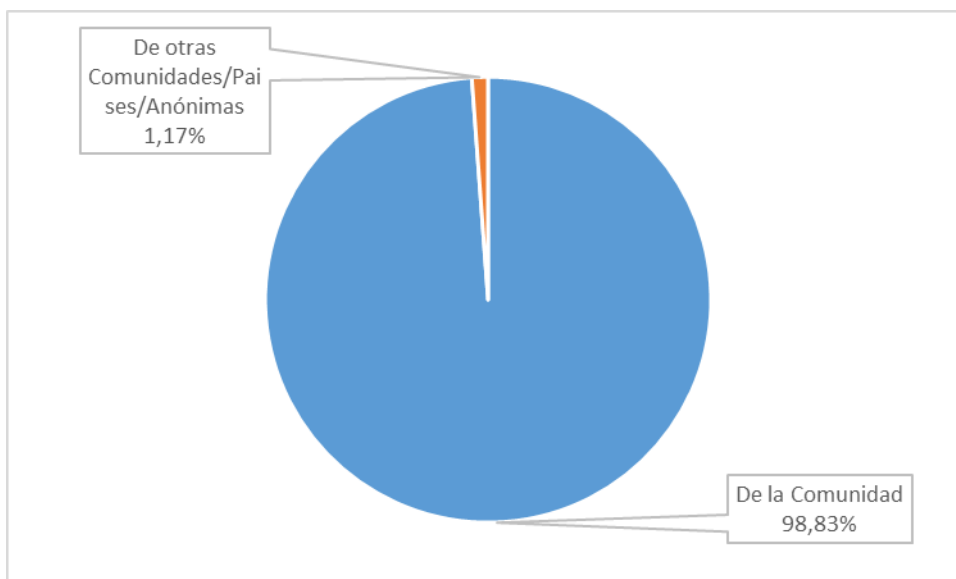
Hombre	8.045	45,86%
Mujer	9.451	53,87%
Persona jurídica	4	0,02%
Varios	44	0,25%
Total	17.544	100,00%



3.2. Por Origen

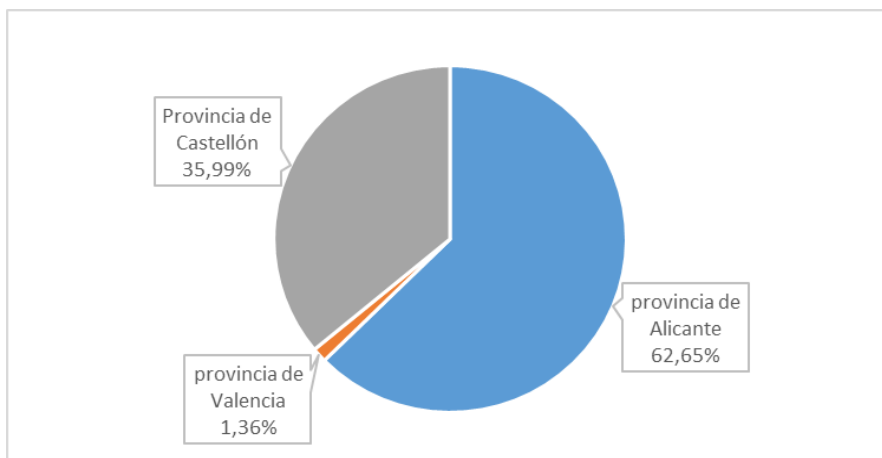
3.2.1. Por la comunidad de origen

	Nº	%
De la Comunidad	17.339	98,27%
De otras Comunidades/Paises/Anónimas	205	1,16%
Total	17.544	100,00%



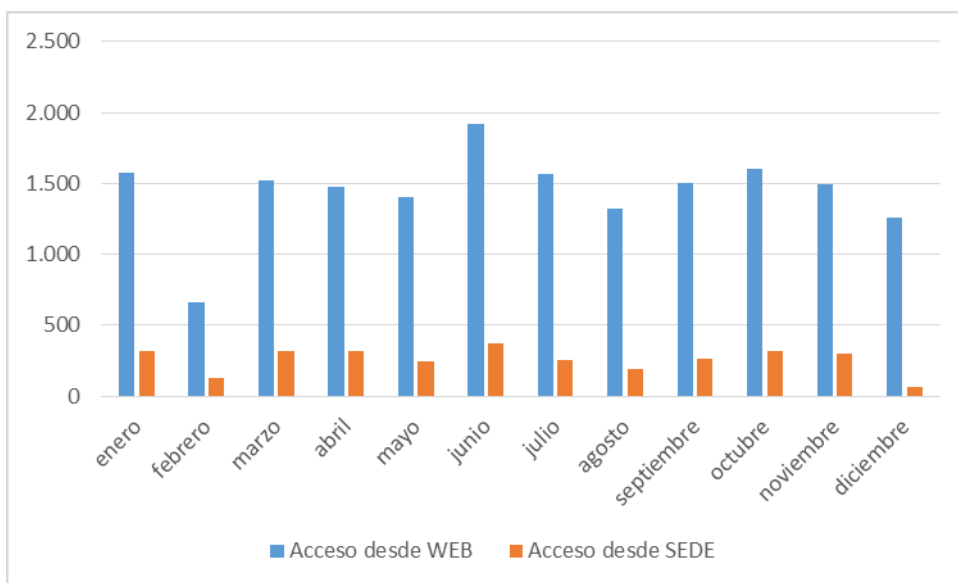
3.2.2. Por la provincia de origen

	Nº	%
Provincia de Alicante	10.863	62,65%
Provincia de Castellón	235	1,36%
Provincia de Valencia	6.241	35,99%
Total	17.339	100,00%



3.3. Accesos telemáticos a los expedientes desde WEB y desde SEDE

	Acceso desde WEB		Acceso desde SEDE	
	Nº	%	Nº	%
enero	1.573	9,08%	316	10,19%
febrero	662	3,82%	126	4,06%
marzo	1.522	8,78%	321	10,35%
abril	1.480	8,54%	319	10,29%
mayo	1.408	8,13%	249	8,03%
junio	1.924	11,10%	371	11,96%
julio	1.567	9,04%	253	8,16%
agosto	1.325	7,65%	188	6,06%
septiembre	1.503	8,67%	267	8,61%
octubre	1.604	9,26%	321	10,35%
noviembre	1.497	8,64%	302	9,74%
diciembre	1.263	7,29%	68	2,19%
Total	17.328	100,00%	3.101	100,00%



4. SITUACIÓN GENERAL DE LA PROTECCIÓN DE LOS DERECHOS Y LIBERTADES EN LA COMUNITAT VALENCIANA

4.1. Consideraciones generales

Al abordar la Memoria de actividades de la institución, correspondiente al año 2017, surge una primera llamada de atención observando el sustancial incremento del número de quejas tramitadas a instancias de la ciudadanía. En efecto: éstas han pasado de las 14.143 iniciadas en 2016, a las 17.544 que tuvieron su origen en el pasado 2017, lo que supone un incremento del 24,05%. Remontándonos un año atrás, encontramos que el crecimiento de 2016 respecto de 2015, en relación con el número de expedientes, tan solo alcanzó la cifra del 3,96%, pasando de 13.604 quejas a las citadas 14.143. Ciertamente, el salto producido durante el último ejercicio es muy notorio y requiere de un mínimo análisis.

La evolución de las quejas presentadas ante el Síndic, depende de una multiplicidad de factores, todos a tener en cuenta. En primer lugar debemos considerar el grado de conocimiento de la institución por parte de la ciudadanía. Es obvio que, quien no conoce la existencia del Síndic y la función que desarrolla, mal puede llegar a considerar la opción de recurrir a él en defensa de sus derechos. Los esfuerzos por difundir el conocimiento de este órgano estatutario y de las facultades de que dispone, nunca serán suficientes. Sobre todo, resulta imprescindible llegar a quienes se encuentran más alejados de los circuitos normales de difusión de la información pública, que suelen ser los más necesitados de protección y ayuda. Las consecuencias de la precariedad cultural se manifiestan, en muchos casos, en graves deterioros de las condiciones económicas y sociales en que se desarrolla la vida personal. Poner al alcance de los más pobres o de quienes viven en situaciones de mayor vulnerabilidad, el conocimiento de todos los instrumentos públicos que pueden estar a su servicio, constituye la primera obligación de las administraciones, en orden a resolver sus problemas.

Pero, si conocer las instituciones de defensa de la ciudadanía es importante, no lo es menos contribuir a mantener la imagen de utilidad de las mismas. Quienes sienten violentados sus derechos necesitan, primero, saber de la existencia del Síndic y, después, confiar en su utilidad. La peculiar naturaleza de esta institución, cuyas resoluciones no gozan de fuerza para obligar a su cumplimiento, requiere de un elevado grado de colaboración de las administraciones y organismos sujetos a su control. De otra forma, el Síndic puede llegar a ser una voz que clama en el desierto, viéndose obligado a gritar cada vez más fuerte para que sus denuncias alcancen el suficiente grado de notoriedad. La inhibición ante la labor del Síndic, cuando no el entorpecimiento de la misma como luego tendremos ocasión de señalar, por parte de algunas administraciones y entidades de servicio público, obliga al defensor a apelar al apoyo de la opinión pública, como último recurso para confrontarse con la potente maquinaria administrativa. También los Diputados y Diputadas, a quienes va dirigida principalmente esta Memoria, tienen una importante responsabilidad a la hora de respaldar las resoluciones del Síndic para hacerlas eficaces. El Reglamento de les Corts Valencianes habilita un apreciable conjunto de facultades para examinar, en profundidad, las actuaciones del defensor valenciano y, cuando fuere preciso, requerir de las administraciones públicas respeto y acatamiento hacia los dictámenes de esta institución que actúa como comisionado de la propia Cámara.

Determinante, también, del número de quejas que se interponen, resulta la percepción que la ciudadanía tiene de sus derechos y de las expectativas sobre su nivel de satisfacción. La información pública sobre leyes aprobadas y sobre su contenido o alcance, así como la difusión de planes y proyectos de las diferentes administraciones, generan presunciones de transformación de la realidad social que, si no son razonablemente satisfechas, se convierten en pozos de insatisfacción y originan frustraciones. Bien está reconocer y ampliar derechos, lo que nos acerca a los niveles de sociedades avanzadas, donde los estándares de felicidad resultan más elevados. Sin embargo, las administraciones deben ser conscientes de sus posibilidades organizativas y financieras a la hora de avanzar propuestas, para no generar corrientes de descrédito. Muchas de las quejas que se presentan ante el Síndic derivan de esperanzas frustradas, cuando ciudadanos y ciudadanas necesitados de prestaciones se cansan de esperar respuestas que no llegan.

Tal vez el factor más concluyente a la hora de influir en el número de quejas que se interponen, esté relacionado con la capacidad de organización de los diferentes colectivos sociales. Cuando los afectados por un problema son capaces de articular una respuesta agrupada al mismo, se multiplican las iniciativas orientadas a su solución y las posibilidades de que ésta se alcance. Inicialmente, la presencia de una estructura de reacción permite que se difunda la existencia de un derecho reconocido por las leyes, excitando la capacidad reivindicativa de personas que, de lo contrario, no hubieran contemplado la posibilidad de reclamar una prestación o una actuación administrativa. Una vez divulgado el derecho, las organizaciones sociales sistematizan las acciones reivindicativas, facilitando argumentos o formularios específicos y aconsejando los itinerarios a seguir. De esta forma, se hace posible la presentación de reclamaciones y quejas que, en algunos casos, se cuentan por miles. Cada queja así presentada es una denuncia ante el Síndic, motivada por una actuación considerada irregular o por una inactividad de la administración o de las entidades que trabajan en el sector público, aunque en algunos casos y por la identidad de los motivos de la queja, se agrupen para ser tramitadas conjuntamente.

Estas son sólo algunas de las variables que influyen en el número de quejas que anualmente tramita el Síndic de Greuges. Estas son variables que podríamos calificar como genéricas o estructurales, porque se mantienen año tras año. Por encima de todas ellas se encuentran las problemáticas específicas del momento, que determinan que cada año crezcan las quejas correspondientes a una materia concreta, mientras disminuyen las de otras. En este sentido, las actuaciones ante el Síndic constituyen un excelente termómetro para medir la efectividad o, al menos, la repercusión de las diferentes políticas públicas, la percepción de los problemas que aquejan a la ciudadanía y la existencia de conflictos puntuales que concitan expresivas movilizaciones ciudadanas.

Partiendo de estas premisas, vamos a elegir como primer criterio de observación sobre la evolución del estado de los derechos el porcentaje de elevación en el número de quejas presentadas por cada uno de los epígrafes con que solemos clasificar los expedientes que se tramitan por el Síndic de Greuges.

Un primer acercamiento a las cifras nos lleva a constatar que, porcentualmente, el mayor incremento del número de quejas se ha producido en el capítulo relativo a problemas de **tráfico**, con un crecimiento del 933% respecto de los datos del año anterior. En este epígrafe, hemos pasado de las 175 quejas de 2016 a las 1.808 tramitadas en 2017. Sin embargo, es preciso señalar que, de éstas, 1.675 quejas corresponden a una acción colectiva que, como tal, fue suscrita por vecinos de las avenidas Pérez Galdós y Giorgeta, de la ciudad de València, tramitándose la queja principal con el número 1612623 y cerrándose por encontrarse en negociaciones los vecinos con los representantes del Consistorio. De todo ello se deduce que el aumento del número de quejas en materia de tráfico no parece responder a una reacción ciudadana ante un incremento generalizado de los problemas de tráfico en la Comunitat Valenciana, sino que resulta de la eficacia de la acción de un concreto movimiento vecinal.

El siguiente epígrafe en el listado ordenado según la importancia del aumento de número de quejas, corresponde a los problemas relacionados con la **sanidad**. Aquí el incremento ha alcanzado el 384%, pasando las quejas de 473, en el año 2016 a 2.290, en el pasado 2017. También nos encontramos con algunas actuaciones colectivas que pueden explicar la evolución de estas cifras. La denuncia que concitó el mayor número de quejas, en concreto 1.183, vino motivada por una serie de incidentes ocurridos en algunos campos de fútbol que pusieron de manifiesto la carencia de desfibriladores que sirvieran para hacer frente a situaciones de riesgo que se pueden producir durante la práctica deportiva, afectando, en la mayor parte de los casos, a menores. Las quejas se tramitaron de forma acumulada, correspondiendo a la principal el número [1702870](#). Se resolvieron por aceptación de las recomendaciones de Síndic, tanto por parte de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, como de la de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

En el área de **medio ambiente**, que reúne diversos capítulos como los relativos a la contaminación acústica, la recogida y tratamiento de residuos o los espacios protegidos, se ha producido un crecimiento en el número de quejas tramitadas que alcanza el 209%. De los 933 expedientes instruidos en 2016 se pasó a los 2.891 gestionados en 2017. También aquí se han realizado actuaciones colectivas muy notorias. Un total de 1.322 ciudadanos y ciudadanas, en su calidad de residentes y visitantes de la Isla de Tabarca (Alicante), presentaron quejas en relación con el tratamiento de aguas residuales y con el proyecto de construcción de una nueva EDAR por la Entidad de Saneamiento de Aguas Residuales. Apuntaban la circunstancia de que la isla tiene declaración de BIC (Conjunto Histórico Artístico) y sus aguas constituyen una reserva marina, también declarada como tal. La queja principal de este numeroso grupo se tramita con el número 1702312. Tras las iniciales investigaciones desarrolladas con el Ayuntamiento de Alicante, las actuaciones se han derivado hacia la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural, encontrándose los expedientes aún en tramitación.

El capítulo relativo a la **contaminación acústica**, dentro del área de medio ambiente, suele concitar un considerable número de quejas ante el Síndic de Greuges. En este relato de quejas agrupadas que estamos desgranando, hemos de destacar los 431 expedientes tramitados a instancias de vecinos del barrio valenciano de Ruzafa, motivados por lo que denuncian como *«graves problemas de ruido derivados de la proliferación de actividades hosteleras»* y la inactividad de la administración municipal al respecto. Después de dos

informes remitidos por el Ayuntamiento de València, en el momento de redactarse esta Memoria nos encontramos a la espera de las alegaciones de los firmantes de las quejas, en respuesta a los citados informes. La queja principal de este grupo se tramita con el número 1711603.

En cuestión de **hacienda pública**, el incremento porcentual en el número de quejas presentadas ha alcanzado la cifra del 101% aunque, en términos absolutos, resulte escasa la cantidad promovida. En este ámbito, que alcanza a la administración autonómica y a la local, hemos pasado de las 78 quejas tramitadas en 2016 a las 157 que se han sustanciado en 2017. De todas ellas, 57 se presentaron en demanda de anulación y devolución de los importes percibidos por la recogida de basuras en determinadas zonas del municipio de Albaida, dado que, según los promotores, el servicio no se había prestado. Las quejas hacían referencia a los años 2014, 2015, 2016 y 2017, tramitándose la principal con el número 1704661. Requerido el Ayuntamiento, emitió un extenso Informe justificando el rechazo de la pretensión de los reclamantes por entender que el servicio de recogida se estaba prestando adecuadamente. Tras las alegaciones de los vecinos discrepando de las valoraciones municipales, el Síndic resolvió conminando al Ayuntamiento a dar respuesta expresa a los escritos presentados por los vecinos, al tiempo que le recomendaba una adecuada ordenación de los contenedores de basura para aproximarlos a los domicilios de los promotores de las quejas. En su respuesta a la resolución del Síndic, el Ayuntamiento rechazaba la anulación y devolución de los recibos cobrados, al tiempo que se comprometía a una modificación de la Ordenanza fiscal que redujera el importe de la tasa para aquellos vecinos cuyos domicilios se situaran a más de 300 metros del respectivo contenedor. Esta respuesta dio lugar al cierre de las actuaciones. El resto de las quejas tramitadas en este apartado no han tenido el carácter colectivo que caracteriza a las que hasta ahora estamos analizando.

El apartado calificado como **patrimonio cultural valenciano** experimentó en 2017 un incremento del 44% en el número de quejas, pasando de 38 en 2016 a 55 en 2017. La práctica totalidad de este aumento fue debida a las 14 denuncias presentadas con motivo del anuncio del Ayuntamiento de Xixona de su intención de llevar a cabo la demolición de la conocida como «*Casa Geralda*» para construir, en su lugar, unas pistas deportivas municipales. Entendían los denunciantes que el citado inmueble debía gozar de protección y ser conservado adecuadamente por el Ayuntamiento. Ante la existencia de informes periciales contradictorios, uno de ellos presentado por uno de los denunciantes y dos por parte del Consistorio, el Síndic hizo notar su falta de capacidad para determinar cuál de ellos debía prevalecer, remitiendo a los denunciantes a acudir ante los tribunales de justicia, únicos con capacidad para seleccionar peritos imparciales por insaculación, en el contexto de un proceso judicial. Las quejas se cerraron por entender justificada la actuación de la administración municipal.

En el listado de materias que han protagonizado el mayor porcentaje de crecimiento en el número de quejas, corresponde la siguiente posición al apartado de **educación**. En este ámbito, se ha producido un incremento del 26% de las quejas recibidas, pasando de 5.259 en el año 2016, a 6.661 en el pasado 2017. Este epígrafe es el que, con mucha diferencia, aporta el mayor número de expedientes a la actividad del Síndic, representando casi un 38% del total de los que gestiona la institución. En todo caso, es preciso dejar constancia de

que ya en 2016 se produjo un considerable avance en el número de quejas presentadas al socaire de la actividad educativa, alcanzando el incremento, respecto de 2015, la cifra del 130%, por lo que el crecimiento del año 2017 emerge desde un número ya muy elevado.

La mayor parte de las quejas presentadas en este apartado responden a movimientos colectivos, generados frente a actuaciones de la administración. Así, 3.438 quejas planteadas en 2017 han venido a denunciar la supresión de unidades concertadas de bachillerato, en la ciudad de Alcoi, siguiendo una estela de reacciones ante medidas similares, adoptadas por la Conselleria en otros niveles educativos durante el año de 2016 y que ya fue objeto de tratamiento por el Síndic. En el caso correspondiente al año que nos ocupa, la queja principal se tramita con el número 1711122. El Informe remitido al Síndic por la Conselleria, señala la falta de concreción de los diferentes escritos de queja respecto de los centros que han visto suprimidos o reducidos sus conciertos, ofreciendo, no obstante, una detallada explicación sobre las circunstancias y los fundamentos legales de las actuaciones de omisión de unidades concertadas. En el momento de redactarse esta Memoria y tras haber sido incorporado a las actuaciones el correspondiente Informe de la Conselleria, se está a la espera de las posibles alegaciones de los autores de las quejas.

Motivados por las mismas circunstancias, es decir, por la supresión de unidades concertadas de bachillerato, se han formalizado ante el Síndic dos importantes grupos de quejas. El primero de ellos se compone de 1.225 expedientes, tramitándose el principal de ellos con el número 1708673. Las diferentes denuncias suscritas por padres y madres de alumnos acusaban a la administración educativa de actuar de forma unilateral y por razones políticas e ideológicas, suprimiendo unidades de conciertos educativos en diferentes centros de la Comunitat. En un argumentado primer Informe, la Conselleria concluía defendiendo el ajuste a la normativa vigente, en concreto al Decreto 6/2017, de la decisión adoptada. Ante las noticias aparecidas en los medios de comunicación, se requirió a la Conselleria confirmación sobre la interposición, por parte de los padres de alumnos, de recursos contencioso-administrativos frente a las resoluciones que acordaban la supresión de unidades concertadas. En un segundo Informe, la Conselleria detallaba los recursos presentados y admitidos a trámite, lo que determinó la suspensión de las actuaciones seguidas por el Síndic de Greuges.

El segundo grupo de quejas que responde a la misma motivación, se compone de 484 denuncias, siendo la principal, a efectos de tramitación, la señalada con el número 1710521. Como en el caso descrito en el párrafo anterior, los padres denunciaban la actuación de la Conselleria suprimiendo unidades concertadas de bachillerato, cruzándose con la administración educativa argumentos encontrados del mismo tenor que en el anteriormente relatado. También como en el caso anterior, se suspendió la tramitación de los expedientes de queja por la deriva judicial del conflicto.

La actuación de la Conselleria en materia de plurilingüismo fue el detonante de la presentación de 618 quejas, agrupadas a efectos de su tramitación. La principal de ellas se identificó con el número 1703674. Sustancialmente, los promotores de las quejas mostraban su disconformidad con el Decreto 9/2017, de 27 de enero, del Consell, por el que se establece el modelo lingüístico educativo valenciano y se regula su aplicación en las enseñanzas no universitarias de la Comunitat Valenciana. La Conselleria remitió el

oportuno Informe mediante el que daba respuesta a los argumentos de los denunciantes, al tiempo que informaba de la existencia de diferentes recursos contencioso-administrativos presentados ante el Tribunal Superior de Justicia y admitidos a trámite. Como consecuencia de la judicialización del problema se procedió a suspender la tramitación de los expedientes en curso.

De acuerdo con las cifras expuestas, podemos observar cómo cuatro grandes grupos de quejas aglutinan un total de 5.765 expedientes, lo que supone el 86,5% de todos los presentados en el área de educación. Este hecho permite calificar como sensiblemente focalizada la conflictividad en esta materia, al tiempo que se pone de manifiesto el alto grado de organización y movilización de los colectivos de padres de alumnos que han contado, en casi todos los casos, con el apoyo y el soporte de los titulares de los centros afectados y de sus estructuras organizativas.

Analizando el contenido de la mayoría de las quejas descritas en los párrafos anteriores, se puede concluir que las mismas derivan de profundos desacuerdos, entre colectivos de padres de alumnos y la administración educativa, referidos a la ordenación o la organización de aspectos sensibles de la actividad académica. Estos desacuerdos los encontramos, fundamentalmente, en los criterios para la estimación de solicitudes de conciertos educativos o para la prórroga de los existentes en el nivel del bachillerato, habiéndose producido ya este tipo de conflictos durante el año anterior en otros niveles de la enseñanza obligatoria. También se constata una clara discrepancia entre determinados colectivos y la administración en relación con el modelo lingüístico educativo aprobado por el Consell. Como ya sucediera en algunas de las quejas tramitadas en 2016, estos desacuerdos derivaron en actuaciones ante los Tribunales de Justicia, presumiblemente porque los denunciantes persiguen resoluciones con carácter ejecutivo que permitan anular la normativa objeto de impugnación. Este carácter ejecutivo no puede ser obtenido de las resoluciones del Síndic, sin fuerza de obligar a las administraciones públicas, por la propia naturaleza de la institución y por las específicas facultades que las leyes, en general, confieren a los *Ombudsmen* o defensores del pueblo. En todos los casos señalados, la judicialización de los conflictos condujo al cierre de las quejas en tramitación, por aplicación del artículo 17.2 de la Ley de la Generalitat 11/1988, que regula el funcionamiento de la institución del Síndic de Greuges.

El siguiente epígrafe, en la ordenación por porcentaje de aumento en el número de quejas, corresponde al calificado como **servicios públicos locales**, con un incremento del 10%, al pasar el número de expedientes de 851 en 2016 a 937 en 2017. Como en otros apartados, también aquí el aumento viene motivado por un grupo de quejas que responden a una determinada problemática. En concreto, 706 quejas fueron presentadas en demanda de un servicio público regular de transporte, durante todo el año, entre la península y la Isla de Tabarca (Alicante). La principal de estas quejas, se identificó con el número [1700157](#). Solicitados los oportunos informes de las administraciones concernidas (Ayuntamiento de Alicante y Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio), el Ayuntamiento expuso su falta de competencia en la materia, mientras que la Conselleria se remitió al Reglamento 3577/92, de la Unión Europea, que establece el principio de libre prestación de servicios a los transportes marítimos, si bien contempla la posibilidad de establecer servicios públicos, con sus obligaciones derivadas. Apoyándose en esta

reglamentación estimamos oportuno sugerir a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio que, en el ámbito de sus competencias, ponga en marcha las actuaciones de estudio y los procesos de reflexión que resulten precisos para determinar si concurren, en el presente supuesto, circunstancias que aconsejen establecer obligaciones de servicio público en el transporte marítimo a la Isla Plana de Tabarca, *«con la finalidad de garantizar su prestación bajo condiciones de continuidad y regularidad»*. En el momento de redactarse esta Memoria se está a la espera de la respuesta de la Conselleria, en relación con la aceptación o no de la sugerencia del Síndic.

El relato realizado hasta ahora y el elevado número de quejas que hemos descrito permiten afirmar, sin género de duda, que es la capacidad de organización y movilización de los diferentes colectivos aquejados de problemas específicos, el elemento más determinante del volumen de expedientes que gestiona la institución. El destacable aumento en el número de denuncias del que alertábamos en el primer párrafo de esta valoración preliminar resulta ser consecuencia de acciones colectivas muy significativas y no responde, por tanto, a un deterioro generalizado de la situación en cuanto a prerrogativas de los habitantes de la Comunitat y a sus garantías. Sin embargo, no puede acabar aquí la descripción de la situación general de la protección de los derechos y libertades de la ciudadanía valenciana. Hay muchos problemas con una presencia más extendida, que responden a situaciones individuales diferenciadas y específicas y que no derivan en agregación o acumulación de las denuncias presentadas.

Aunque más adelante describiremos la situación de los problemas más significativos en cada una de las materias en las que se organiza el trabajo del Síndic, debemos dejar constancia en este análisis preliminar del importante incremento de la quejas en materia de **atención a la dependencia**. Este apartado ha crecido prácticamente un 12%, pasando de las 837 quejas tramitadas en 2016 a las 937 tramitadas en el pasado 2017. La evolución es tanto más significativa por cuanto se trata de denuncias exclusivas, no agrupables, lo que convierte este epígrafe en el más numeroso, si salvamos las quejas colectivas descritas en los apartados anteriores. Para el Síndic, este hecho constituye un perceptible elemento de preocupación.

No podemos pasar por alto en esta valoración general y al hilo de las expectativas que determinadas acciones generan entre los ciudadanos, el impacto o, mejor, la falta de impacto que ha tenido la entrada en vigor de la **Ley de la Generalitat 9/2016 de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana**. En la Memoria del año pasado, el Síndic advertía sobre los importantes retrasos que se estaban produciendo, no sólo en el reconocimiento efectivo de determinados derechos en el área social, sino, incluso, en las respuestas a los requerimientos de información por parte de esta institución. A este respecto y teniendo en cuenta que la citada ley venía a reducir a la mitad los plazos para el reconocimiento de determinados derechos y prestaciones básicos, además de configurar un silencio administrativo de carácter positivo transcurridos esos plazos, decía el Síndic: *«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 requerir de un extraordinario esfuerzo en medios materiales y humanos por parte de la administración de la Generalitat»*. Es evidente que ese esfuerzo, si se ha realizado, no ha tenido éxito. Las circunstancias en que se encuentran las plantillas de la

Generalitat, mermadas tras años de políticas de austeridad, no hacían previsible que una ley como la señalada pudiera ofrecer resultados sobresalientes.

Los retrasos en muchos de estos procedimientos siguen siendo exorbitantes y, lo que es más grave, la administración, en un sinnúmero de casos, sigue actuando como si la ley comentada no estuviera en vigor. En materia de reconocimiento de la situación de discapacidad, por ejemplo, a pesar de haberse reducido a la mitad los plazos para resolver, de seis a tres meses, las demoras han continuado siendo desproporcionadas, como se expone en el apartado correspondiente. De igual modo sorprende cómo en no pocos expedientes y ante la recomendación del Síndic de resolver de forma inmediata reclamaciones de los ciudadanos, en materias contempladas por la Ley 9/2016 y que se dilatan de forma desmedida, la respuesta de la administración consista en demandar una nueva tramitación, en este caso la de un específico mecanismo para declarar la urgencia, cuando ésta viene ya reconocida para todos los procedimientos declarados de emergencia ciudadana por la propia Ley 9/2016. Incluso alguna norma dictada con posterioridad a la entrada en vigor de la Ley, como el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, que establece el procedimiento para reconocer las prestaciones por dependencia, incorpora, en su artículo 5.6, una especie de segundo procedimiento distintivo para declarar algunas situaciones como de «*emergencia ciudadana*», por la Dirección General competente. Es decir: estaríamos ante situaciones de «*emergencia ciudadana*» de categoría especial dentro de un contexto más amplio de situaciones, todas las de dependencia, también de «*emergencia ciudadana*», declaradas así por la Ley 9/2016. La necesidad de este segundo procedimiento es, cuanto menos, dudosa, si se piensa cumplir con la ley y resolver los expedientes en plazo. El Síndic ha señalado la improcedencia de este nuevo requisito establecido por una norma de carácter reglamentario que viene a corregir lo dispuesto por otra norma con rango de ley. Resoluciones manteniendo este criterio se pueden encontrar, a título de ejemplo en las quejas números [1702107](#), [1702414](#) o [1701456](#).

La Disposición Final Primera de esta Ley habilita al Consell para aprobar las normas reglamentarias y adoptar los acuerdos necesarios para la ejecución de sus previsiones. Desconocemos si el Consell ha procedido a llevar a cabo alguna actuación en cumplimiento de este mandato. De igual modo, la Disposición Adicional Segunda de la Ley ordena al Consell remitir anualmente a Les Corts un informe sobre la situación y el estado de la tramitación de los procedimientos declarados de emergencia ciudadana. Transcurrido más de un año desde la entrada en vigor de la tan citada Ley, al Síndic no le consta que ese informe haya sido remitido a la Cámara o que haya sido reclamado por ésta. En todo caso, no resulta ocioso requerir una mínima evaluación de la eficacia de esta norma y de su afección sobre los derechos y prestaciones que pretende proteger.

Una vez realizadas estas consideraciones de carácter general, pasamos al examen más pormenorizado de los diferentes bloques temáticos en que se distribuyen las denuncias que llegan al Síndic, deteniéndonos en aquellos supuestos que consideramos especialmente relevantes, sin pretender abarcar, por imposible, la totalidad de las quejas que se tramitan en la institución.

4.2. Salud

El derecho a la protección de la salud aparece como un derecho constitucional de forma explícita en el artículo 43 pero tiene reflejo en otros preceptos constitucionales que, por haber sido suficientemente descritos en Memorias correspondientes a años anteriores, damos aquí por reproducidos.

El Síndic de Greuges debe prestar una particular atención a esta materia y no sólo por el particular aprecio que la ciudadanía tiene al mantenimiento de la salud y la importancia que otorga a los cuidados sanitarios. También por tratarse de un elemento esencial que caracteriza al Estado de Bienestar y que resulta ser competencia autonómica, de acuerdo con el artículo 54 del Estatut de Autonomía. Éste contempla la competencia exclusiva de la Generalitat en materia de organización, administración y gestión de las instituciones sanitarias públicas, dentro de la Comunitat Valenciana.

Como modificación legislativa reseñable, es preciso destacar que, durante el pasado año 2017, se ha publicado la Ley de la Generalitat 7/2017, de 30 de marzo, 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. De acuerdo con el preámbulo de la Ley, su *«extraordinaria y urgente necesidad viene justificada por la falta de trasposición de la Directiva 2014/24/UE, de 26 de febrero, al ordenamiento jurídico español y por la incertidumbre de cuándo se producirá, resultando muy urgente clarificar que la acción concertada posee una naturaleza diferente al contrato público, así como determinar los principios a los que se debe ajustar su celebración»*. El Síndic estima que esta actuación normativa contribuye a dotar de seguridad jurídica a la aplicación de un modelo de colaboración con un determinado tipo de entidades especializadas en la atención a personas vulnerables. Estas entidades, más allá de su falta de ánimo de lucro, pueden ofrecer un tipo de atención personalizada e integral, manteniendo el arraigo en el entorno social y ampliando la capacidad de elección de quienes necesitan este tipo de cuidados.

Desde el punto de vista de la protección de los derechos, es preciso destacar que el Decreto-Ley 3/2015, de 24 de julio, que regulaba el **acceso universal a la atención sanitaria** en la Comunidad Valenciana (desarrollado por Decreto del Consell 169/2017, de 3 de noviembre) fue declarado inconstitucional mediante sentencia del Tribunal Constitucional, dictada en 14 de diciembre de 2017. Este Decreto-Ley permitía, básicamente, extender la asistencia sanitaria a aquellas personas extranjeras no autorizadas como residentes. La Sentencia del Alto Tribunal, con el voto en contra de cinco magistrados, estima que la norma anulada invade competencias del Estado, lo que conduce a su anulación. El Síndic, como defensor de los derechos humanos más elementales, entre los que debe considerarse el derecho a la atención sanitaria en caso de enfermedad, no puede por menos que manifestar su preocupación por el destino de aquellas personas que la norma anulada venía a proteger. Aunque destacados miembros del Consell han manifestado su voluntad de continuar prestando atención sanitaria a quienes lo necesiten, será preciso hacer un seguimiento expreso de la evolución de las medidas a adoptar, en evitación de

vulneraciones graves del derecho a la salud y a la asistencia sanitaria, recogido, entre otras normas, en el artículo 25 de la Declaración Universal de Derechos Humanos de la ONU.

En el nivel reglamentario, destacamos el Decreto del Consell 159/2017, de 6 de octubre, por el que se regula la instalación y uso de desfibriladores automáticos y semiautomáticos externos fuera del ámbito sanitario, en la Comunitat Valenciana.

En relación con la instalación y uso de **desfibriladores automáticos y semiautomáticos** externos fuera del ámbito sanitario, el Síndic llevó a cabo la tramitación de un importante número de quejas, extremo que ha sido reseñado en el apartado preliminar.

En materia de asistencia sanitaria, se produjo una denuncia relativa a lo que se consideraba un deficiente dispositivo de atención en la Isla de Tabarca (Alicante). Un número de 707 ciudadanas y ciudadanos promovieron quejas en relación con la falta de respuesta y de actuación de la Conselleria de Sanidad, ante las peticiones de la Asociación de Vecinos de la Isla. La queja principal se tramitó con el número [1702269](#) y se cerró aceptando la Conselleria corregir la falta de respuesta pero estimando como suficiente el dispositivo sanitario de atención a la isla.

En relación a las **demoras en los cuidados sanitarios**, desde esta institución se considera que la atención sanitaria ha de prestarse como garante indispensable de la dignidad humana. Para ello, resulta imprescindible que esa atención se desarrolle de acuerdo con los principios de celeridad y eficacia, ofreciendo a las personas que se encuentran pasando por circunstancias difíciles el trato más adecuado y todas las explicaciones necesarias sobre la evolución de sus tratamientos. A este respecto y en el contexto de la tramitación de diferentes quejas, hemos exhortado a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública a que adopte, de la forma más rápida posible, cuantas medidas organizativas fueren necesarias para la reducción de las listas de espera sanitarias. A título de ejemplo se puede destacar cómo nos hemos referido a la lista de espera del Servicio de Anestesiología y Reanimación (Unidad del Dolor) del Hospital General de Alicante, queja [1709845](#), que fue cerrada tras la aceptación por la Conselleria de la Resolución del Síndic, con indicación de las medidas a adoptar o la relativa al Servicio de Ortopedia y Traumatología del Hospital de Manises (Valencia), queja [1613215](#), que se cierra no aceptando la recomendación del Síndic, aunque de forma razonada. También a título de ejemplo podemos señalar la queja [1613330](#), relativa a la demora para dar cita en el Servicio de Oftalmología del Centre d'Especialitats Ricardo Trénor, cerrada por aceptación de la Conselleria de la recomendación del Síndic, en el sentido de adoptar las medidas oportunas para garantizar los principios citados de eficacia y celeridad.

Entrando en algunas cuestiones concretas denunciadas ante el Síndic de Greuges, podemos destacar aquellas presentadas en **demanda de una asistencia sanitaria integral**. Así, en la queja número [1701207](#), su promotora, tras la cirugía bariátrica a la que se había sometido, manifestaba encontrarse con secuelas (exceso de piel resultante) que le estaban provocando otros problemas de salud. En este caso, consideramos que no se daba una atención sanitaria integral si no se corregían las alteraciones que afectaban a la salud de la interesada o que le impedían llevar una vida en condiciones dignas. Consiguientemente, sugerimos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que se llevara a cabo una nueva

valoración por parte del Servicio de Cirugía Plástica afectado, que tuvieran en cuenta las secuelas provocadas, todo ello al objeto de garantizar la continuidad de la atención sanitaria integral. La queja se cerró por aceptación de la Conselleria de la sugerencia realizada por el Síndic.

Atendiendo a la reivindicación de las parejas que acuden al sistema sanitario público en busca de ayuda a la concepción y, por tanto, en el ámbito de las **técnicas de reproducción asistida**, en concreto en el del tratamiento de ovodonación, hemos sugerido a la administración sanitaria valenciana que encamine sus actuaciones a la dotación de los medios personales y materiales que permitan atender la demanda existente. Se puede ver, para este supuesto, la Resolución dictada en la queja [1612163](#), cerrada tras la aceptación, por parte de la Conselleria, de la sugerencia realizada por el Síndic.

De igual modo, hemos sugerido a la administración que, en el ámbito de sus competencias, valore incorporar a su cartera de servicios los tratamientos de reproducción humana en los casos de esterilidad secundaria, todo ello sin perjuicio de los criterios de priorización que se establezcan. Este supuesto fue contemplado en la queja [1710330](#), cuya Resolución fue aceptada solamente en parte, por entender la Conselleria que sus posibilidades de actuación venían limitadas por una norma de carácter nacional.

Algunos problemas relacionados con las **infraestructuras sanitarias** han sido planteados ante esta institución denunciando, en ciertos casos, carencias sanitarias de carácter general. Las relativas a la comarca de la Hoya de Buñol-Chiva y pueblos adyacentes, por ejemplo, fueron abordadas a partir de la queja [1610854](#), mediante la que se reivindicaba la construcción de un centro sanitario integrado. El Síndic sugirió aquí la realización de un esfuerzo tendente a garantizar la igualdad en el acceso a las prestaciones sanitarias. En su respuesta la Conselleria daba cuenta de que la Comarca citada pertenece al Departamento de Salud de Manises, cuya gestión se realiza por una sociedad anónima, mediante concesión administrativa. Esta respuesta informaba sobre la puesta en práctica de un compromiso adquirido por la concesionaria para el desplazamiento de consultas de atención especializada a la Hoya de Buñol, lo que determinó el cierre de la queja. Las reivindicaciones alusivas a la isla de Tabarca ya han sido comentadas en las referencias a las quejas colectivas, tramitándose la principal con el número [1702269](#). Otras quejas hacían referencia a insuficiencias sanitarias de una concreta especialidad médica, cual es el caso de la especialidad de oncología en el Departamento de Xativa-Ontiyent, tramitada con el número [1610948](#). La sugerencia del Síndic, orientada a recabar de la Conselleria un esfuerzo para alcanzar unos servicios adecuados en esta especialidad, fue aceptada expresamente, lo que dio lugar al cierre de la queja. El Síndic también ha debido atender a problemáticas relacionadas con la asistencia durante un periodo de tiempo, tal y como ocurrió con la queja [1613253](#), referente a la asistencia sanitaria en la localidad de Torrent, durante el periodo estival. También en este caso el Síndic reclamaba un empeño presupuestario que permitiera atender adecuadamente a los ciudadanos, durante los meses de verano y ante las vacaciones del personal sanitario. La Conselleria aceptó la sugerencia, manifestando su intención de contratar los recursos humanos necesarios, conforme a sus dotaciones presupuestarias.

Las cuestiones relacionadas con los problemas que afectan a la **salud mental**, en general, y a la infanto-juvenil, en particular, han sido objeto de estudio este año por parte de la institución. Así, durante el mes de noviembre, la jornada conmemorativa del Día Internacional de la Infancia que todos los años celebra el Síndic de Greuges, se centró en la atención a la salud mental infanto-juvenil. Es ésta una materia que suscita gran interés entre los profesionales que trabajan en el ámbito sanitario y educativo de la salud mental infantil. También lo suscita entre los profesionales de centros de menores y asociaciones en defensa de personas con problemas de salud mental, como se puso de manifiesto en la participación y en los debates producidos en la jornada referida.

El año 2017 ha visto reproducidas muchas de las problemáticas sanitarias estudiadas otros años, como los retrasos en resolución de expedientes de **responsabilidad patrimonial** sanitaria. A título de ejemplo podemos citar la queja [1701210](#), presentada en fecha de 19 de enero de 2017 para denunciar la falta de resolución de un expediente iniciado el 7 de julio de 2015, también la queja [1702768](#), reclamando por un expediente iniciado el 22 de julio de 2015 o la queja [1712162](#), presentada el 20 de junio de 2017 para señalar el retraso de tres años en un expediente iniciado el 16 de junio de 2014. En todos ellos la Conselleria lamenta la complejidad de la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia sanitaria y el gran número de los que se tramitan, protestando por la imposibilidad de dar cumplimiento a los plazos legales establecidos. Como no podría ser de otra forma, el Síndic recomienda, en todos los casos, la resolución inmediata de los expedientes, conminando a la administración al respeto de la normativa vigente.

Las denuncias por **trato incorrecto** en los servicios sanitarios son difíciles de sustanciar por el Síndic. En todas ellas nos solemos encontrar con versiones contradictorias sobre hechos sucedidos, careciendo de facultades esta institución para arbitrar un procedimiento contradictorio, más propio de sede administrativa o judicial. Un ejemplo de este tipo de quejas lo podemos encontrar en la número [1613320](#), que denuncia un caso de deficiente atención sanitaria por parte de la Unidad de Hospitalización Domiciliaria del Hospital de San Juan (Alicante). El promotor de la queja llega a solicitar la apertura de un expediente disciplinario por la conducta de una determinada facultativa. El Síndic, en este caso, recomendó una aplicación diligente de los deberes relativos al trato humano, amable, comprensivo y respetuoso recogidos en el artículo 52.1 de la Ley 10/2014, de Salud de la Comunitat Valenciana. En su respuesta, la Conselleria, al tiempo que recordaba las acciones llevadas a cabo para acomodar a la ley la relación con los pacientes, se comprometía a mejorar, a través de la implementación de cursos para profesionales.

También se han sustanciado por el Síndic diferentes quejas incoadas por **falta de respuesta** expresa a solicitudes presentadas. Como ejemplo podemos citar la número [1603529](#), concluida con Resolución del Síndic, de fecha 21 de marzo de 2017. En ella, sin perjuicio de compartir algunos argumentos de carácter jurídico sostenidos por la Conselleria frente al autor de la queja, recomendábamos que se diera respuesta expresa, de forma inmediata, al promotor del expediente. En la queja número [1702871](#), el promotor denunciaba, en febrero de 2017, la falta de respuesta a una reclamación presentada en septiembre de 2016. El Síndic exhortó a la administración a dar respuesta expresa y en plazo a las reclamaciones de los usuarios, explicando la Conselleria el denominado «*Circuito de gestión de respuesta a*

las quejas» en el Departamento de Manises y comprometiéndose a seguir implantando acciones de mejora.

Finalmente y por lo que respecta a quejas acumuladas en el área sanitaria, hemos de dejar constancia de la presentación de 290 actuaciones de denuncia contra la pretensión de la Conselleria de Sanidad de iniciar la dispensación de metadona en la Unidad de Apoyo de Conductas Adictivas (UCA) del Centro de Salud de San Isidro (Valencia). La queja principal de esta actuación colectiva se tramitó con el número 1610469 y se cerró, después de una serie de reuniones entre los denunciantes y la Conselleria, por entender el Síndic que se había producido una actuación correcta de la administración.

4.3. Igualdad y políticas inclusivas: aspectos generales

La actuación de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas durante el pasado 2017, con un significativo incremento de sus dotaciones presupuestarias, ha permitido paliar algunas graves deficiencias en materia de prestaciones sociales, avanzando en los pagos de los beneficiarios en materia de dependencia o en los correspondientes a la Renta Garantizada de Ciudadanía. Sin embargo, las demoras en la tramitación de los expedientes que permiten el reconocimiento de los derechos han mantenido la tendencia creciente de los últimos años. En las consideraciones preliminares hemos puesto de manifiesto el importante número de quejas tramitadas en materia de atención a la dependencia. Podríamos decir que la inmensa mayoría de ellas responde a retrasos desmedidos en la resolución de los procedimientos. Esta situación se ha visto agravada, de forma muy notable, por el incumplimiento de las obligaciones legales de la Conselleria, en relación con el Síndic de Greuges. Por primera vez, en un destacado número de expedientes, del que daremos cuenta en el capítulo correspondiente a la colaboración de las diferentes administraciones, el Síndic ha tenido que dictar resoluciones sin haber recibido respuesta alguna de la Conselleria, tras reiterados requerimientos y habiendo transcurrido, en todo caso, plazos superiores a los cuatro meses desde la primera solicitud de informe. También hemos debido proceder al cierre de una importante cantidad de expedientes, transcurridos plazos de más de tres meses sin haber obtenido respuesta respecto de las recomendaciones realizadas en las resoluciones remitidas. La Conselleria, como en el año anterior, manifiesta su voluntad de colaborar con el Síndic y justifica su comportamiento aludiendo a las carencias de personal y de medios materiales. El Síndic no tiene capacidad para concluir si las anomalías se deben a la falta de medios o a una deficiente organización de los mismos, pero constituye parte de sus obligaciones legales denunciar ante Les Corts el avanzado deterioro de esta situación, en la medida en que afecta a la protección de los derechos de personas en graves dificultades.

Las incidencias que producen estos retrasos están derivando en situaciones que podrían calificarse de extravagantes. Frecuentemente, los informes requeridos al iniciar la investigación por el Síndic se acaban remitiendo por la Conselleria pero en un momento en que, por la excesiva dilación en la respuesta, ya se ha dictado la correspondiente resolución o, incluso, ya se ha cerrado la queja, lo que los convierte en irrelevantes a efectos del expediente y contribuye a confundir a los denunciantes, que no alcanzan a entender este trasiego extemporáneo de documentos. Ejemplos del primer supuesto, es decir, de informes

recibidos después de dictar la resolución los podemos encontrar en las quejas números [1710308](#), [1712879](#), [1712883](#), [1712899](#) o [1715012](#), por citar algunos casos. Del segundo supuesto, es decir, de informes recibidos tras el cierre del expediente, los podemos encontrar en las quejas números [1702882](#), [1703157](#), [1704381](#), [1704906](#) o [1705378](#), también por citar sólo algunos casos. Estos retrasos resultan especialmente incomprensibles si tenemos en cuenta que, en la mayor parte de los supuestos, lo que ofrecen los informes de la Conselleria son respuestas estandarizadas, sin una previsión clara sobre la solución del problema. No parece que este tipo de respuestas exija un esfuerzo de elaboración que justifique tamaños retrasos. La situación a la que se ha llegado resulta difícilmente sostenible y está produciendo un daño considerable al crédito de la institución del Síndic de Greuges, ante los ojos de la ciudadanía.

Este apartado de consideraciones generales no puede finalizar sin hacer referencia a la publicación, en el Diari Oficial del 23 de diciembre de 2017, del Decreto 181/2017, de 17 de noviembre, del Consell, por el que se desarrolla la acción concertada para la prestación de servicios sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana por entidades de iniciativa social. Como ya hemos señalado, en el apartado correspondiente a la salud, esta norma viene a introducir seguridad jurídica en la colaboración con las entidades del denominado *tercer sector*, que gozan de una especial presencia en el ámbito de los servicios sociales y que contribuyen a ampliar, de forma muy cualificada, la capacidad de atención a los ciudadanos, por parte de las administraciones públicas. La cercana publicación de esta norma impide realizar una mínima valoración sobre su impacto en el funcionamiento del sistema.

También debemos dejar constancia de la publicación, en el Diari Oficial del 1 de diciembre de 2017, del Decreto 180/2017, de 17 de noviembre, del Consell, de ordenación de las competencias y servicios relativos a las funciones de tutela de la Generalitat respecto a las personas incapacitadas judicialmente o sometidas a procedimientos de incapacitación. Este Decreto viene a desarrollar las previsiones de la Ley 13/2016, de 29 de diciembre, de medidas fiscales, de gestión administrativa y financiera, y de organización de la Generalitat, que había dispuesto que fuera el Instituto Valenciano de Atención Social y Sanitaria (IVASS), como entidad de derecho público, el encargado de ejercer las competencias de la Generalitat en esta materia. La Disposición Transitoria Tercera del Decreto dispone una asunción progresiva de las funciones tutelares en vigor, conforme vaya disponiendo el IVASS del personal suficiente para el desempeño de la acción tutelar, suficiencia que no parece que se haya alcanzado en el momento de redactarse esta Memoria. En todo caso, se mantiene la preocupación del Síndic por las circunstancias en que se ejerce la tutela por parte de la administración autonómica, lo que se pone de manifiesto en el apartado de esta Memoria correspondiente a las quejas de Oficio, concretamente en la reseña de la queja [1513496](#).

4.4. Atención a la dependencia

De acuerdo con la información estadística del Sistema para la Autonomía y Atención a la Dependencia (SAAD), correspondiente al Ministerio de Sanidad, en fecha de 31 de diciembre de 2017 existían en la Comunitat Valenciana 108.391 solicitudes registradas, habiendo crecido este número desde las 100.487 existentes a 31 de diciembre de 2016. El

número de Resoluciones aprobadas el 31 de diciembre de 2017 alcanzaba la cifra de 90.539, superando la de 85.708 aprobadas en la misma fecha de 2016 y las personas beneficiarias con prestaciones ascendían a 61.488 el 31 de diciembre de 2017, superando en casi diez mil personas la cifra de 51.564 beneficiarios del mismo día del año anterior. De acuerdo con estas cifras, el aumento en el número de beneficiarios viene a paliar ligeramente el aumento producido en el número de solicitudes, rebajando la diferencia entre solicitantes y beneficiarios en dos mil personas. Sin duda una buena noticia, aunque empañada por el dato del importante número de solicitantes que continúa sin obtener resolución y el aún más importante del que continúa sin recibir prestación.

En estos momentos, la Conselleria ofrece cifras en relación con la atención a la dependencia que no son fácilmente comparables con las que ofrece el SAAD, como ya sucediera el año anterior. Solamente resulta comparable el número de beneficiarios, que la Conselleria cifra en 54.173 para el 1 de enero de 2017, ligeramente superior a la de 51.564 que ofrece el SAAD para el 31 de diciembre de 2016 y las correspondientes al periodo anual siguiente, que la Conselleria cifra en 61.745 beneficiarios para el 2 de enero de 2018, mientras que el SAAD reconoce el número de 61.488 para el 31 de diciembre de 2017, datos estos últimos que se aproximan más. En todo caso, la Conselleria ofrece el dato de lo que denomina «*lista de espera*», que pasa de 29.331, el 1 de enero de 2017 a 27.995, el 2 de enero de 2018. Aunque no coincide este dato con el de la diferencia entre solicitudes y beneficiarios que ofrece el SAAD, podemos constatar que las dos aplicaciones estadísticas reducen en aproximadamente dos mil personas el número de demandantes de prestación que esperan la ayuda, lo que ya hemos comentado en el párrafo anterior.

Como se deduce de las cifras destacadas, **el retraso en el reconocimiento de las prestaciones por dependencia** sigue siendo el principal problema que la ciudadanía viene a denunciar al Síndic de Greuges. En la Memoria correspondiente a 2016, fue objeto de análisis la modificación del procedimiento de valoración de dependientes realizada, a título de experiencia piloto, en la provincia de Alicante. Fruto de ese ensayo fue la elaboración y aprobación del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, por el que se aprobó el nuevo procedimiento para reconocer el grado de dependencia y el acceso a las prestaciones del sistema. El Síndic reclamó, en la Resolución correspondiente a la queja de oficio [1603611](#), un soporte normativo adecuado para dar garantías a este nuevo reparto de funciones, algo que, en principio, viene a realizar el nuevo Decreto. El Síndic fue consultado en el proceso de elaboración de esta norma, participando en el mismo mediante la aportación de sugerencias y valoraciones críticas a los diferentes borradores. Con motivo de la tramitación de la queja número 1611854, instada por la Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunitat Valenciana (AERTE), hemos tenido conocimiento de la interposición de un recurso contencioso-administrativo, ante el Tribunal Superior de Justicia, contra el citado Decreto.

No ha transcurrido suficiente lapso de tiempo como para evaluar, con un mínimo de rigor, la eficacia de este nuevo procedimiento. El Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic, en su reunión de octubre de 2017, escuchó las aportaciones de algunos técnicos de servicios sociales municipales, que venían realizando tareas de valoración de dependientes desde enero de 2017, por encargo de la Conselleria, y dado que el Decreto 62/2017 confirmaba en esas funciones de valoración del grado de dependencia a todos los servicios sociales

municipales. Estos servicios han recibido un importante aumento de subvenciones por parte de la Conselleria, para acometer, con refuerzos de plantillas de personal, estas nuevas funciones. En los primeros meses del año se produjeron significativos desajustes en la adaptación de los servicios sociales municipales a las obligaciones del nuevo procedimiento, lo que llegó a reconocer la propia Conselleria en informes como el remitido en relación con la queja 1710290, motivada por la falta de personal de trabajo social en la Mancomunidad de la Hoya de Buñol-Chiva. No obstante, el Síndic sigue considerando, como se decía en la Memoria de 2016 a raíz de la queja de oficio [1603611](#), que el cuello de botella del sistema de reconocimiento de prestaciones no se encuentra en las tareas de valoración, que ahora se inicia desde los municipios, sino en la aprobación del correspondiente Programa Individual de Atención (PIA), como ponen de manifiesto los cientos de quejas que denuncian el retraso en la resolución del correspondiente PIA, tras meses, o años, desde que se realizó la valoración del dependiente. Sólo a título de ejemplo podemos señalar las quejas numeradas como [1704185](#), [1716225](#), [1716501](#), [1716510](#) o [1716550](#). Las mismas cifras del SAAD que hemos reseñado, reflejan cómo, a 31 de diciembre de 2017, con 90.539 Resoluciones de grado aprobadas, los beneficiarios de prestaciones sólo alcanzaban la cifra de 61.488.

Un nuevo problema ha surgido en 2017 como consecuencia de **retrasos producidos en la grabación de las solicitudes** de prestaciones por motivo de dependencia. Algunos ciudadanos han venido a denunciar que, transcurridos algunos meses desde la presentación de la solicitud en el Ayuntamiento correspondiente, los servicios sociales les informaban que dicha solicitud no se encontraba grabada en el sistema. Es el caso de la queja tramitada con el número 1717233, donde se señalaba que, transcurrido más de un año desde la solicitud, ésta no se encontraba en el sistema. En el momento de redactar esta Memoria y transcurridos tres meses desde la solicitud de información a la Conselleria, no hemos obtenido respuesta. En la queja 1716882, la promotora declaraba la falta de grabación de su solicitud, tras más de 16 meses desde su presentación. Tampoco hemos obtenido respuesta de la Conselleria transcurridos más de tres meses desde el requerimiento del Síndic. Esta circunstancia de retrasos de más de un año en la grabación de la solicitud se ha reproducido en quejas como las numeradas con los dígitos [1712883](#), [1715288](#), 1716836, 1717371. En la primera de ellas, el Síndic dictó Resolución sin haber logrado respuesta de la administración, transcurridos más de cuatro meses. En la segunda, la respuesta recibida no hace ninguna referencia a la no grabación en sistema. En las restantes continuamos a la espera de una respuesta de la Conselleria que, al momento de redactarse esta Memoria, no se había producido. Esta incomprensible situación se ha venido reproduciendo en un considerable número de quejas, denunciadas por sus promotores en plazos menores al año.

Como consecuencia de los retrasos en la grabación de las solicitudes, ha irrumpido otro problema derivado de la **disparidad de fechas entre la que maneja la Conselleria y la que presenta el promotor de la queja**. Ejemplos de este nuevo conflicto los encontramos en la queja [1715288](#), donde el ciudadano constata que la solicitud se ha presentado en el mes de julio de 2016, en el Ayuntamiento de Altea, mientras que la Conselleria reconoce como fecha de entrada el 15 de diciembre de 2016. También en la queja [1715300](#), siendo el mes de agosto de 2016 el momento en que el ciudadano registra su solicitud en el Ayuntamiento de Albal, mientras que la Conselleria informa que la fecha de entrada es el 23 de diciembre de 2016. La fecha de la solicitud es importante porque, ante los retrasos

que se producen, los efectos retroactivos de la declaración de PIA deben calcularse a partir de los seis meses desde la presentación de esa solicitud. Es evidente que la Conselleria no puede traspasar a la ciudadanía los problemas de gestión que arrastra con las grabaciones de las solicitudes. Sin excusa, debe reconocer, a efectos económicos, la fecha en que se presenta la solicitud, se haga donde se haga esta presentación, tal y como el Síndic ha manifestado en sus resoluciones.

En materia de **responsabilidad patrimonial de la administración**, por el fallecimiento de los solicitantes de la declaración de dependencia una vez excedido el plazo legal para resolver su solicitud, constatábamos en la Memoria de 2016 el avance que se había producido al aceptar la Conselleria la incoación de oficio de los expedientes de responsabilidad patrimonial, a instancias de las recomendaciones del Síndic. También debemos felicitarnos este año por el hecho de que la administración acepte la recomendación del Síndic de no empezar a computar los plazos de caducidad, hasta el momento en que se acuerde el cierre del procedimiento administrativo, por causa de fallecimiento, y se comunique este cierre a los herederos del finado, para que éstos puedan ejercitar sus derechos, como se indicó en quejas como la [1613284](#). La Conselleria adopta este nuevo posicionamiento después de que la Abogacía de la Generalitat se pronuncie expresamente a favor de la tesis mantenida por el Síndic, lo que se recoge en informes como el remitido en la queja 1707369.

Sin embargo, tras estas favorables actuaciones de la Conselleria y tras la difusión que el propio departamento ha realizado respecto de la posibilidad de reclamar con motivo de las minoraciones en prestaciones o como consecuencia del aumento de los copagos, operados ambos desde 2012, la tramitación de los expedientes de responsabilidad patrimonial ha desembocado en un nuevo cuello de botella donde se atascan multitud de procedimientos derivados de aquellos recortes y de los muy elevados retrasos de años anteriores en la aplicación de la Ley de la Dependencia. La gestión de la nueva documentación relativa a los herederos de los dependientes, junto con la necesidad de recurrir al dictamen del Consejo Jurídico Consultivo en los casos de indemnizaciones superiores a quince mil Euros, complican la tramitación de estos expedientes. La propia Conselleria ha reconocido estas dificultades en algunos de sus informes, como el remitido en la queja 1717064. No obstante, el Síndic en sus conclusiones no puede por menos que recomendar la observancia de la ley, que otorga un plazo de seis meses para dictar la oportuna resolución administrativa.

4.5. Atención a las personas con discapacidad

Como en el apartado anterior, la mayoría de las quejas que tramita el Síndic en esta materia vienen a denunciar los considerables retrasos que se producen a la hora de realizar las valoraciones necesarias para resolver sobre el grado de discapacidad. La propia Conselleria, en un reciente informe remitido a raíz de la queja 1712009, reconoce demoras en los centros de valoración de 19 meses en Alicante, 14 meses en Valencia y 13 meses en Castellón. Este reconocimiento nos exime de cualquier consideración al respecto.

Como tuvimos ocasión de señalar en las consideraciones preliminares, la Ley 9/2016 de regulación de los procedimientos de emergencia ciudadana, redujo a la mitad los plazos

legales para resolver sobre el grado de discapacidad de una persona, situándolo en tres meses, lo que ha tenido que ser recordado por el Síndic en las repetidas resoluciones que se han emitido al respecto. En algunas quejas, como en la número [1614080](#), se ha recibido informe en fecha de 17 de noviembre de 2017, tras la Resolución del Síndic, por el que la Conselleria nos traslada que *«no se han aportado informes que justifiquen la tramitación urgente del procedimiento»*, obviando lo que señala la Ley 9/2016 al respecto y tratándose de una solicitud presentada en mayo de 2016. En un informe posterior, recibido el 19 de diciembre de 2017, la Conselleria se ratifica en lo manifestado anteriormente, añadiendo que *«no se trata de una demora injustificada sino el resultado de causas de fuerza mayor»*. Esta respuesta llena de perplejidad al Síndic, por cuanto que no resulta de recibo calificar lo que parece ser un problema estructural de plantilla como una situación puntual de *«fuerza mayor»*.

En todas las contestaciones de la Conselleria a las resoluciones del Síndic, en casos de demora como el citado, se pretende colocar a esta institución ante la tesitura de renunciar a exigir la urgente solución del problema planteado en la queja concreta. Se sostiene que, de lo contrario, se estarían perjudicando los intereses de otras personas que llevan más tiempo esperando una respuesta a su demanda y que tienen, por tanto, preferencia. Esta posición constituye un sofisma. La solución no está en que el Síndic deje de reclamar el respeto a los derechos de los que vienen a presentar una ueja, sino en la adecuación de la organización y los medios personales y materiales de la administración a las leyes que se aprueban.

En un informe de la Conselleria, fechado el 28 de diciembre de 2017, en el seno de la queja 1715286, se nos informaba de la ampliación de la plantilla mediante equipos temporales de refuerzo y se nos anunciaba la creación de nuevas plazas estructurales, a partir de los presupuestos de 2018. El Síndic, que ha venido reclamando este esfuerzo en muchas resoluciones, confía en el éxito de estas medidas y espera que los tiempos de tramitación de los expedientes se acomoden a los plazos legales, para beneficio de los solicitantes de declaraciones de discapacidad.

4.6. Renta Garantizada de Ciudadanía

En la Memoria correspondiente a 2016 realizamos una severa crítica de la aplicación de la Ley 9/2007, de Renta Garantizada de Ciudadanía. Los problemas que allí se denunciaban, singularmente las demoras en la tramitación, han seguido vigentes durante gran parte de 2017. Tampoco en este ámbito ha desplegado sus efectos la Ley 9/2016, que regula los procedimientos de emergencia ciudadana. Vale por tanto, aquí, lo expresado en otros apartados de esta Memoria en relación con los efectos de esta Ley.

A lo largo de 2017 se han venido constatando retrasos, reconocidos por la propia administración, del orden de doce meses, en la provincia de Valencia, de entre seis y ocho meses, en la provincia de Alicante y de escasas semanas, en la provincia de Castellón. En algunas respuestas de la Conselleria se hacían visibles estas demoras, como en la remitida, por ejemplo, en la queja [1716414](#), incoada a raíz de una solicitud presentada en mayo de 2017. En noviembre, la administración informaba que *«el expediente de la interesada se encuentra previo a la propuesta favorable de resolución, a la espera de consignación presupuestaria»*, lo que parece configurarse como la causa de muchos de los retrasos.

Desde el Síndic hemos podido constatar cómo, en el último mes del año, se ha desplegado una intensa actividad en este ámbito, acortándose sustancialmente los plazos en que se produce el reconocimiento del derecho y el acceso a las prestaciones.

En la Memoria de 2016, dábamos cuenta de la presentación de un ambicioso anteproyecto de Ley dirigido a configurar «*un derecho subjetivo a una prestación económica para cubrir necesidades básicas a la unidad de convivencia*», de forma que pudieran corregirse los efectos de la ineficaz aplicación de la Ley 9/2007. Durante 2017 se desarrollaron todos los trámites procedimentales que han conducido a la aprobación de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat, de renta valenciana de inclusión. La nueva ley supone un salto cualitativo importante y entronca con los criterios de las más modernas leyes aprobadas en otras comunidades autónomas sobre esta materia. Así, se considera, desde el artículo 1, el derecho a la prestación económica como un derecho subjetivo condicionado, de manera casi exclusiva, a la falta de recursos básicos. La ley ofrece diferentes alternativas para abordar las variadas situaciones de necesidad que pueden manifestarse en el momento actual y habrá de ser objeto de un análisis más exhaustivo del que corresponde a esta Memoria.

No obstante, el Síndic quiere dejar constancia de su inquietud en relación con la aptitud práctica de la administración para poner en marcha, de forma eficaz, las previsiones de esta ley. Si bien es cierto que la Disposición Final Segunda de la misma establece un calendario escalonado para la entrada en vigor de sus diferentes modalidades, difiriendo alguna de ellas al plazo de dos años, no lo es menos que la deficiente capacidad demostrada, hasta ahora, para la gestión de la Renta Garantizada de Ciudadanía nos obliga a estar en alerta sobre la suficiencia real de la administración, medida en términos financieros, de personal y organizativos, para llevar a buen término los encomiables objetivos que están detrás de esta novedosa iniciativa. En el momento de redactarse esta Memoria, la Ley 19/2017 no había empezado a desplegar su vigencia. Habrá que esperar a futuros ejercicios para comprobar si los temores del Síndic resultan, o no, infundados.

4.7. Familias numerosas y monoparentales

Como en el año anterior, la **demora en la renovación de los títulos** de Familia Numerosa ha sido denunciada repetidamente ante el Síndic de Greuges. En la Memoria correspondiente a 2016, recogíamos la recomendación del Síndic dirigida a situar la fecha de validez del título renovado en la inmediatamente siguiente a la de expiración del título anterior. Se pretendía, así, evitar los perjuicios que ocasionaba a las familias solicitantes el lapso de tiempo sin cobertura de protección producido entre la finalización de la validez del título extinguido y la fecha de concesión del nuevo. En la queja [1706822](#) pudimos comprobar cómo la Conselleria aceptaba la citada recomendación, dando cuenta de una Instrucción en ese sentido.

En esta misma queja y dado que la demora denunciada correspondía a la provincia de Valencia, la administración aceptó también la recomendación dirigida a reforzar los medios para contribuir a la agilización de los procedimientos, trasladando al Síndic que «*se va a reforzar de manera puntual la plantilla de personal de la Dirección Territorial de Igualdad*

y Políticas Inclusivas de Valencia que en la actualidad está instruyendo las solicitudes de alta o renovación del título de familia numerosa». En el mismo procedimiento, la Conselleria informaba sobre las facilidades otorgadas a los residentes en la Comunitat para la obtención de títulos provisionales, circunscritos a determinados supuestos.

En la queja [1716006](#), una familia que gozaba del Título por razón de discapacidad de una de sus hijas, solicitó con suficiente antelación una nueva evaluación del Centro de Personas con Diversidad Funcional de Valencia, necesaria para la renovación del citado Título. Esta evaluación se demoró casi un año, lo que posibilitó la caducidad del Título de que disponía la familia, con los consiguientes perjuicios económicos. El Síndic, además de recomendar la dotación de suficiente personal para los Centros de Evaluación, como ya se ha reseñado en un apartado anterior, reclamó de la Conselleria la asunción de la responsabilidad patrimonial derivada de los daños provocados. También le solicitaba que instara a las autoridades del Estado a modificar la normativa, de manera que los beneficios concedidos pudieran gozar de efectos retroactivos, en casos como el analizado. La Conselleria manifestó encontrarse trabajando, junto con un Grupo Interautonómico de Cooperación Técnica en Familia, para estudiar cambios en la Ley. Respecto de la responsabilidad patrimonial, se remitía al procedimiento común.

Con motivo de la entrada en vigor de **la Disposición Final 5ª de la Ley estatal 26/2015 y la modificación que operó en la Ley estatal 40/2003, de Protección a las Familias Numerosas**, estas familias podían seguir renovando el título acreditativo, aún en el caso de que uno de los hijos cumpliera 26 años y este hecho produjera una variación en el número de miembros de la unidad familiar. Las ventajas, obviamente, sólo resultarían aplicables a los miembros restantes. Los promotores de algunas quejas, como la [1706187](#), denunciaban que esta medida, de carácter eminentemente favorable para las familias, no había gozado de suficiente difusión, lo que habría ocasionado que en algunos casos los interesados perdieran la condición amparada por la ley durante un periodo de tiempo, ocasionándoles determinados perjuicios descritos en sus denuncias.

En esta concreta queja, el Síndic realizó tres sugerencias a la Conselleria, en orden a alcanzar una disposición que permitiera resarcir los quebrantos producidos, también a ampliar y personalizar los cauces de información, en relación con las modificaciones legislativas y, finalmente, a asumir la responsabilidad patrimonial en los casos de demoras imputables sólo a la administración. La primera de las sugerencias, que venía a solicitar una especie de efecto retroactivo, fue rechazada por la Conselleria por resultar contraria a las previsiones de la ley estatal en vigor. Respecto de las otras dos sugerencias, la administración dejó constancia de la existencia de suficientes cauces de información y de la posibilidad de acudir a procedimiento común de responsabilidad patrimonial, como ya hiciera en la queja descrita anteriormente.

También con motivo de la modificación legal citada, se planteó la queja [1703152](#). El promotor, con una hija con síndrome de Down, denunciaba haber perdido la condición de familia numerosa por la finalización de estudios de una hija mayor en 2013, no pudiéndose beneficiar de la mejora introducida en 2015. El Síndic estimó oportuno sugerir a la Conselleria de Igualdad que instara, del Gobierno del Estado y de las Cortes Generales una modificación legislativa que permitiera dotar de efectos retroactivos a la señalada

Disposición Final 5ª de la Ley 26/2015. La Conselleria aceptó dar traslado de la sugerencia a las autoridades competentes.

Un caso especial de demora se planteó en la queja [1716188](#), por tratarse de una solicitud de **renovación del Título de Familia Monoparental**, regulado por Decreto del Consell 179/2013, de 22 de noviembre. La promotora de la queja solicitaba la renovación al amparo de los artículos 2.1.c y 15.2.f, del Decreto citado, previstos para supuestos de impago de la pensión por alimentos. Para este supuesto, el Título se expide por 6 meses, mientras no haya sentencia firme donde conste el impago. De haber sentencia se expide el Título definitivo, con una vigencia de 5 años. La promotora denunciaba retrasos de 5 meses en la expedición de la renovación, lo que, dado que no tenía sentencia firme y la vigencia sería de 6 meses, hacía que la emisión del Título fuera poco efectiva. El Síndic volvía a recomendar la adecuada dotación de medios para agilizar los trámites, al tiempo que sugería la simplificación de determinados requisitos para hacer más fácil la tramitación. La Conselleria, en diciembre de 2017, nos informaba del refuerzo de personal en la Dirección Territorial de Valencia, anunciado en sus respuestas a quejas anteriores, al tiempo que participaba del inicio de la redacción de un nuevo Decreto de familias monoparentales, orientado a simplificar los trámites.

4.8. Igualdad

Como ya señalábamos en la Memoria correspondiente a 2016, son escasas las quejas promovidas por la ciudadanía como consecuencia de actitudes discriminatorias por razones de género o por el mal funcionamiento de los servicios de atención a las víctimas de delitos relacionados con la violencia de género. En esta materia, el Síndic concentró toda su capacidad en la elaboración de un Informe Especial (queja 1600516), del que se da cuenta en el apartado de quejas de oficio de esta Memoria, que fue presentado y debatido en les Corts el pasado 27 de junio de 2017, lo que hace innecesaria una mayor reseña en estas páginas.

Además del citado Informe Especial y de la queja tramitada en relación con las modificaciones introducidas en el servicio denominado INFODONA (queja 1702632), de la que igualmente se da razón en el apartado de quejas de oficio, el Síndic tramitó la queja [1611500](#), a instancias de tres empleadas de la Entidad Pública de Saneamiento de Aguas Residuales (EPSAR), entidad de derecho público adscrita a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural. En ella venían a plantear una **situación de discriminación** por cuanto que, ocupando puestos de Técnico Superior, disfrutaban de complementos de destino inferiores a los de sus compañeros varones en puestos similares de Técnico Superior. A requerimiento del Síndic, la Gerencia de la EPSAR remitió un exhaustivo informe en el que se proclamaba la ausencia de discriminación por razón de género, al tiempo que se justificaban las diferencias salariales en razón al puesto de trabajo ocupado. Tras las alegaciones de las promotoras, la Resolución del Síndic concluyó recordando el deber legal de aplicar el principio constitucional de igualdad, eliminando diferencias de trato que no estén fundadas en justificaciones objetivas y razonables. Al mismo tiempo, se sugería la reclasificación inmediata de los complementos de destino correspondientes a los puestos de Técnico

Superior, adecuándolos a las tareas realmente desempeñadas. La titular de la Conselleria contestó a la Resolución aceptando las recomendaciones y comprometiéndose a incluir una propuesta de Relación de Puestos de Trabajo ajustada a lo demandado por el Síndic en la primera reunión del Consejo de Administración de la Entidad. Ante esta aceptación expresa por parte de la administración, la queja se cerró el pasado mes de julio.

Mediante la queja 1717397, su promotora venía a denunciar un **proceso selectivo** para un Taller de Empleo, en el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig (Alicante), por **vulneración del derecho a la igualdad**. Comunicaba que, habiendo aparecido primera en la relación de candidatos expuesta al público, tras la valoración de la documentación presentada, pasaba al puesto 15 en la relación definitiva, tras la realización de una entrevista individual. También denunciaba el hecho de que sólo hubiera una mujer entre los 10 primeros seleccionados. En un detallado informe, el Ayuntamiento describía las diferentes preguntas que se utilizaron para la entrevista individual y comunicaba que, si bien para el «*Taller de Operaciones Auxiliares de Revestimiento Continuos y Pintura Industrial*» en el que había participado la denunciante, sólo se había seleccionado a una mujer, en el Taller correspondiente a «*Atención sociosanitaria*» las 10 seleccionadas eran mujeres. Este informe daba pie a las alegaciones de la promotora de la queja, revelando que no había podido elegir Taller, estando forzada a aceptar aquél en el que participó, al tiempo que denunciaba una actitud dirigida a feminizar unas actividades y a masculinizar otras. En el momento de redactarse esta Memoria, la queja se encuentra en tramitación.

La promotora de la queja 1715354 vino a denunciar ante el Síndic que el Ayuntamiento de Burjasot había decidido **no prorrogar su situación de comisión de servicios**, como agente de la Policía Local, «*simplemente por ser mujer y estar embarazada*». Manifestaba que venía renovando la comisión de servicios desde hacía 5 años, sin haber tenido ningún problema mientras se encontraba «*operativa*». La queja citada venía precedida de la número 1712893, presentada, por los mismos hechos, por un representante sindical. El Ayuntamiento, en sus informes, justifica su decisión en la necesidad de rebajar costes de personal, lo que convertiría en prescindibles algunos servicios del área administrativa, donde ya estuvo la denunciante durante un embarazo anterior y donde debería volver por razón de su estado de gestación. De acuerdo con este informe, las necesidades del servicio requerirían personal adscrito al área operativa de la Policía Local, lo que hacía desaconsejable la renovación de la comisión de servicios de la autora de la queja. El Síndic, en la Resolución dictada en la queja 1715354, constata la persistente vulneración del límite temporal de las comisiones de servicios en el citado Ayuntamiento, lo que conlleva que determinadas vacantes no resulten nunca públicamente ofertadas, provocando desigualdad o discriminación respecto de otros funcionarios policiales. El Síndic entiende que la razón de no renovar la comisión de servicios de la afectada no se encuentra en el embarazo de la misma, sino en la necesidad de reforzar puestos operativos. En todo caso, la Resolución destaca que si a algo obliga la ley es a justificar esas renovaciones y no lo contrario, dado que las comisiones de servicios representan fórmulas temporales excepcionales de ocupación de puestos reservados a funcionarios. El Síndic, además de reiterar los deberes de respuesta expresa a la interesada, concluye recomendando al Ayuntamiento que «*establezca de forma clara límites y condiciones objetivas a las concesiones de comisiones de servicio y a sus renovaciones o prorrogas, de forma que, evitando situaciones de auténtico fraude de ley, se respeten los derechos de la corporación, el de los empleados*

públicos comisionados, y el derecho de igualdad en la posibilidad de acceso al empleo público para terceros funcionarios interesados». En el momento de redactarse esta Memoria no se había recibido contestación municipal, en relación con la recomendación efectuada.

4.9. Puntos de encuentro familiar

Los graves problemas que se están produciendo en el funcionamiento de los Puntos de encuentro familiar (PEF), de los que dan cumplida cuenta las diferentes quejas tramitadas ante el Síndic a lo largo de los últimos ejercicios, han llevado a la institución a abrir dos quejas de oficio, numeradas como [1601918](#) y 1717137. La primera de ellas, que ya fue objeto de atención en la Memoria de 2016, motivada por los problemas laborales de los trabajadores y trabajadoras de los diferentes centros, problemas que estaban repercutiendo en el correcto funcionamiento del servicio. La segunda, abierta en 2017, motivada por la apreciable conflictividad que se estaba desarrollando en torno al ejercicio de los derechos de los usuarios de los centros y al cumplimiento de las sentencias dictadas por los jueces. De ambas quejas se ofrece más información en el apartado de quejas de oficio de esta Memoria. Destacaremos, a continuación, dos ejemplos relativos a la situación de estos Puntos de encuentro.

A través de la queja [1611266](#), su promotora exponía la imposibilidad de disfrutar de la compañía de sus hijos menores durante dos horas a la semana, derecho que le había reconocido la sentencia dictada por el Juzgado de Violencia sobre la Mujer nº 1 de Elche, dada la **sobresaturación del PEF de Elche**. En un primer informe, la Conselleria reconocía las dificultades del centro, dificultades de las que, aseguraba, era conocedor el Juzgado derivante, al que se le habría sugerido la posibilidad de trasladar el caso al PEF de Alicante. Ante las alegaciones de la promotora de la queja, que aseguraba no poder permanecer más de 45 minutos con sus hijos por la precariedad de la atención en el PEF de Elche, se solicitó una ampliación del inicial informe a la administración. En esta ampliación, recibida en octubre de 2017, se concluía que resultaba *«imposible ofrecer las 2 horas que la familia... tiene reconocida en su resolución judicial»*. Informaba, igualmente, que el Juzgado de Violencia no había respondido a la solicitud de traslado al PEF de Alicante, aunque constataba que la situación del citado centro de Alicante era similar, por lo que tendría la misma limitación horaria. Después de recordar las disposiciones legales que imponen a la administración obligaciones al respecto, el Síndic recomendó a la Conselleria que, de manera urgente, apoye con programas de ayuda y financiación al PEF de Elche, de forma que se respete el derecho que tiene reconocido la autora de la queja. Hasta la fecha de redacción de esta Memoria no se había recibido contestación respecto de la Resolución remitida, si bien un informe enviado por la Conselleria en el procedimiento de la queja de oficio [1601918](#) manifestaba que *«tiene previsto implementar un nuevo modelo de gestión al final de 2018»*, lo que hace temer que no se aborde, de forma inmediata, la solución al problema denunciado en la queja objeto de esta reseña. No obstante, el expediente no se ha cerrado, a la espera de respuesta concreta.

En la queja [1716388](#), promovida por la abuela de una menor con derecho reconocido en sentencia a visita de su nieta una hora en sábados alternos, se denunciaba la imposibilidad

de cumplimentar esas visitas por incomparecencia de la madre, habiendo reclamado la promotora de la queja la intervención de los responsables del PEF, sin obtener respuesta. El Síndic solicitó en septiembre de 2017 el oportuno informe a la Conselleria, reiterando esa petición hasta en tres ocasiones, no consiguiendo, tampoco, obtener contestación a sus requerimientos. Finalmente, en febrero de 2018 se dictó Resolución instando a la Conselleria a dar respuesta expresa a la petición de la autora de la queja y adoptar las medidas necesarias para satisfacer el derecho que le ha sido reconocido por los tribunales.

4.10. Infancia y adolescencia

Como en años anteriores, los problemas relativos a la infancia y adolescencia se abordan desde esta institución a partir de las **quejas que se abren de oficio**. Es una circunstancia lógica, teniendo en cuenta que los menores no suelen acudir a plantear sus dificultades o conflictos, aunque no tengan limitaciones legales para ello. El Síndic asume que, en este área, debe desarrollar un papel más proactivo, desplegando toda la sensibilidad de que es capaz para detectar los problemas y afrontarlos. Por eso, en este apartado nos limitamos a ampliar y a ordenar las cuestiones de las que se informa en la sección correspondiente a las quejas de oficio.

En el Informe Anual del Síndic de Greuges correspondiente a 2016, se abordaron varias cuestiones consideradas de máxima relevancia para la correcta ordenación y desarrollo del sistema de protección a la infancia y la adolescencia en la Comunitat Valenciana. Se hizo a partir de las actuaciones realizadas en dos quejas de oficio, la primera sobre el **ejercicio de la tutela de menores**, tramitada con el número [1511272](#) y la segunda sobre el **acogimiento a menores de 0 a 6 años**, tramitada con el número [1513028](#). En ellas, el Síndic emitió dos Resoluciones, en julio de 2016 y en enero de 2017, mediante las que realizó dos cuadros de recomendaciones relativas a actuaciones ante situaciones de riesgo, a procedimientos de declaración y actuación ante circunstancias de desamparo, a coordinación interadministrativa, a la adecuación de la normativa autonómica a la nueva normativa estatal y a la necesidad de elaboración de un Plan Autonómico de Protección a la Infancia y a la Adolescencia, toda vez que el II Plan Integral de Atención a la familia y a la Infancia en la Comunitat Valenciana había quedado sin vigencia en el año 2010.

La respuesta de la Conselleria a la segunda de las Resoluciones tuvo entrada en esta institución el 14 de marzo de 2017, manifestando que todas las recomendaciones efectuadas por el Síndic *«son tenidas en cuenta, sin perjuicio de la procedencia de su aceptación total, parcial o rechazo, siempre motivado en atención a las circunstancias concurrentes, según los casos»*. Se aceptaba, concretamente, adecuar la normativa autonómica a la estatal y se anunciaba la elaboración de la *«Estrategia de Infancia y Adolescencia de la Comunitat Valenciana»*.

La respuesta de la Conselleria a la primera de las Resoluciones se recibió el 24 de abril de 2017, nueve meses después de remitida ésta. En ella, la administración detallaba las actuaciones llevadas a cabo en la materia y las previstas para el futuro inmediato. Singularmente, en relación con las recomendaciones del Síndic y en sintonía con lo informado en la respuesta comentada en el párrafo anterior, se informaba del inicio de los

trabajos para la redacción de un borrador de anteproyecto de ley valenciana de infancia y adolescencia, para adaptarlo a los cambios introducidos en la legislación estatal. Seguidamente se indicaba que, tras el borrador de la ley, se abordaría la elaboración de un borrador de la «*Estrategia Valenciana de Infancia y Adolescencia*», para establecer las principales líneas de actuación, la definición de objetivos y los indicadores para evaluación y seguimiento.

En relación con la modificación de la normativa autonómica, debe indicarse que, en el DOGV de 10 de noviembre de 2017, aparecía el anuncio de información pública relativo al trámite de audiencia ciudadana del Anteproyecto de Ley, de la Generalitat, de infancia y adolescencia. La tramitación de este proyecto normativo fue declarada de urgencia por el Consell en su reunión del 3 de noviembre de 2017. El anteproyecto de esta ley de infancia y adolescencia fue presentado públicamente, por la Vicepresidenta y Consellera de Igualdad y Políticas Inclusivas, el 15 de febrero de 2018.

El Síndic no ha tenido conocimiento de que a lo largo de 2017 se haya emprendido la elaboración de la «*Estrategia Valenciana de Infancia y Adolescencia*», como anunciaba la Conselleria. En julio de ese año se presentó el denominado «*Nuevo Modelo de Acogimiento Residencial*» que en ningún caso puede paliar la falta de una planificación estratégica en el sector.

También se destacó, en el informe anual de 2016, la necesidad de regular los procedimientos para la declaración de situación de riesgo. La normativa estatal vigente en materia de protección a la infancia y adolescencia, establece la posibilidad de que las administraciones públicas competentes (en la Comunitat Valenciana, las entidades locales) declaren la situación de riesgo del menor cuando se constate que se encuentra en situación de vulnerabilidad y que, una vez diseñado el Proyecto de intervención social y educativo familiar, no se consiga el compromiso de los tutores o guardadores o no se consigan los objetivos trazados en el indicado Proyecto.

Desde el Síndic de Greuges se ha recomendado en varias ocasiones, puede verse al respecto la queja [1511272](#) ya reseñada, la oportunidad de que se **regule el procedimiento técnico-administrativo**, que unifique la actuación de todas las entidades locales en la Comunitat Autònoma. Este procedimiento no ha sido desarrollado hasta la fecha por la Conselleria. Debe indicarse que, en el Anteproyecto de Ley de Infancia y Adolescencia de la Comunitat Valenciana, se hace una referencia escueta a este asunto a través de un solo artículo del texto, lo que resulta insuficiente para dotar de seguridad jurídica el proceso indicado.

Durante el año 2017, el Síndic de Greuges ha prestado una especial atención a los derechos reconocidos a la infancia y adolescencia cuando sus destinatarios se encuentran en situaciones de especial vulnerabilidad. En concreto, esta atención se ha dirigido a los menores que, habiendo sido declarados **en situación legal desamparo** o respecto de los que la administración pública ha asumido la guarda, están **acogidos en centros residenciales**. De entre éstos, los menores de edades comprendidas entre los 0-6 años siguen siendo objeto de especial observación por parte del Síndic de Greuges, como se ha puesto de manifiesto a partir de la queja número [1513028](#), ya subrayada.

Esta institución ha podido comprobar hasta qué punto estamos lejos de cumplir el mandato legal de reducir a situaciones especiales y por un tiempo máximo de tres meses, el acogimiento residencial de estos menores, sin perjuicio de reconocer que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas está realizando esfuerzos en materia de promoción de la medida de acogimiento familiar.

Los largos procesos de internamiento y la falta de respuestas alternativas a esta situación, tanto de reagrupamiento familiar como de medidas más estables de carácter familiar, como el acogimiento o la adopción, son cuestiones que preocupan a los profesionales del sector. Un importante número de menores que se encuentran en acogimiento residencial permanecen largos periodos de tiempo ingresados en centros. En muchas ocasiones han tenido cambios muy frecuentes de centros o incluso de medida, pasando de acogimiento residencial a acogimiento familiar para retornar posteriormente a acogimiento residencial, lo que resulta a todas luces inadecuado para su desarrollo emocional y afectivo.

Como ya se ha reseñado, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha iniciado la implantación de un **nuevo modelo de acogimiento residencial de menores sujetos a medidas de protección jurídica**. El nuevo modelo anunciado plantea un cambio de paradigma de intervención, modificando la actual organización por modalidades de centros y llevando a la implantación progresiva de programas de desarrollo personal y social generales y especializados. Este cambio, iniciado en enero de 2018, supone el aumento de dotación de profesionales en los centros, así como la ampliación y la mejora de sus perfiles formativos. Su resultado habrá de ser evaluado en futuros informes.

En relación con este nuevo modelo de atención residencial, el Síndic remitió [escrito a la Conselleria, en fecha de 27 de noviembre de 2017](#), dando cuenta de una serie de consideraciones elaboradas a partir de los debates efectuados en el Observatorio de menor, de esta institución.

El Síndic ha dedicado también una especial atención a los llamados **centros de protección específicos para menores con problemas de conducta**, dedicando a su estudio la queja de oficio número [1513601](#). El importante aumento de este tipo de centros y de las plazas disponibles no está siendo suficiente para absorber la demanda existente que proviene, principalmente, de los propios centros de protección ordinarios. En muchos casos, las necesidades de los menores atendidos en estos centros tienen que ver con la salud mental, el consumo de tóxicos o la discapacidad. Este hecho debe obligar a una mejora en los sistemas de coordinación que mantienen las Consellerias competentes en materia de protección jurídica a la infancia y adolescencia, en materia de sanidad y en materia de educación, principalmente. El objetivo de este tipo de centros es la atención especializada y acotada en el tiempo de los problemas de conducta que presentan estos menores, provocados, en numerosos casos, por las dinámicas socio familiares a las que se han visto sometidos. Evitar que los centros de protección específicos para menores con problemas de conducta tengan como función principal, dentro del sistema, la contención de aquellos que no reciben, por inexistencia o inadecuación, la atención que precisan desde los ámbitos social, sanitario o educativo, debe convertirse en una prioridad.

Atendiendo a todo lo dicho hasta el momento, nos encontramos con una clara necesidad de:

- Crecimiento en programas no residenciales, de atención a situaciones de desprotección que impidan o demoren el ingreso en centros o que, en su caso, faciliten el reagrupamiento familiar de menores que ya se encuentran en acogimiento residencial.
- Desarrollo y mejora de los programas de acogimiento familiar, en sus distintas modalidades, de forma que se haga efectivo el principio de priorización de las medidas familiares frente a las residenciales, algo a lo que las entidades públicas vienen obligadas por ley.
- Especialización e individualización de las intervenciones que se prestan desde los centros de protección a la infancia y adolescencia, fijando como objetivo general, en aras al cumplimiento del principio de priorización de medidas de protección estables, la reducción progresiva del número de plazas de acogimiento residencial en todas su modalidades.

Alcanzada la mayoría de edad por los menores, las Instituciones dejan de prestar gran parte de las ayudas socio-educativas que les venían ofreciendo. El Síndic conoce los esfuerzos para mejorar la **red de apoyo** a quienes se encuentran en esa situación. No obstante, los profesionales del sector, siguen identificando este problema como uno de los más importantes del sistema. El Síndic tiene en trámite la queja de oficio número 1704920 que, en el momento de redactarse esta Memoria, se encuentra pendiente de recibir informe por parte de la administración.

También preocupa al Síndic la situación de los derechos del colectivo de **menores extranjeros no acompañados (MENAs)** que llegan a la Comunitat Valenciana. La especial situación de vulnerabilidad de este colectivo y el crecimiento exponencial de su llegada, ha merecido una especial atención por parte la institución. Actualmente se encuentra en trámite la queja de oficio número 1612331.

4.11. Educación

En el capítulo inicial de *Consideraciones generales* hemos dejado cumplida reseña de las quejas agrupadas que han sido objeto de tratamiento por el Síndic de Greuges en el área de educación, lo que convierte en innecesaria su reiteración en este apartado. Como se ha señalado, los temas que han suscitado el mayor número de actuaciones terminaron derivando hacia los tribunales ordinarios, saliendo de la esfera de actuación del Síndic.

Por otra parte, son numerosas las quejas que se han abierto, de oficio, en relación con el ámbito de actuación de la administración educativa, de lo que se da cuenta en el apartado correspondiente a ese tipo de quejas, en esta Memoria.

En el capítulo de las quejas agrupadas, debemos dejar constancia de la presentación de 116 iniciativas fundamentadas en la enseñanza de la asignatura de filosofía, tanto en secundaria como en bachillerato. La queja principal se tramitó con el número 1713393. Ante la denuncia respecto de la escasa relevancia otorgada a la enseñanza de la asignatura de filosofía, a pesar de la aprobación de una Proposición No de Ley al respecto en la Comisión de Educación de les Corts Valencianes, la administración puso de relieve la existencia de

una serie de trabajos dirigidos a modificar el Decreto que regula el currículum de secundaria y bachillerato, con la intención de acoger las reivindicaciones de diversos colectivos de enseñantes. Dada la falta de alegaciones de los promotores de las quejas respecto del Informe de la administración, se procedió al cierre de las mismas.

Para el Síndic, siempre ha sido un tema de especial relevancia la atención dispensada a los **menores con necesidades educativas especiales**, como se ha venido poniendo de manifiesto en las memorias correspondientes a los últimos ejercicios. En este pasado año, hemos seguido la línea de actuaciones dirigida a reclamar de la administración la satisfacción de esas necesidades. Ejemplos de ello son las quejas que relatamos a continuación. Así, en la queja [1612387](#) se reclamaba la asistencia de una educadora, a jornada completa, para una niña con parálisis de cuerdas vocales que impiden hablar y respirar por vías altas. En su Informe, la Conselleria estimaba que la atención prestada no vulneraba ningún derecho de la familia. El Síndic, en su resolución, concluyó que las extremas necesidades de la niña exigían un esfuerzo de la administración educativa para dotar al CEIP «*Cardenal Belluga*», de Dolores (Alicante), de un educador especial durante toda la jornada lectiva. La Conselleria mantuvo su criterio, estimando suficiente la atención del educador a media jornada y del enfermero o enfermera del Centro.

La queja [1704353](#) traía causa de lo que su promotora entendía como un deficiente tratamiento de un niño diagnosticado con Trastorno de Espectro Autista (TEA). En su resolución, el Síndic sugirió a la Conselleria un impulso a las medidas que puedan asegurar una atención educativa acorde con los principios inclusivos que informan la normativa vigente y los acuerdos internacionales suscritos por España. La Conselleria, estimando que «*realiza todas las actuaciones y medidas para la atención al alumnado con necesidades educativas de apoyo educativo recogidas en la Ley*», agradece, no obstante, el «*recordatorio de la normativa existente*» concluido por el Síndic de Greuges.

A través de la queja [1702510](#), sus promotores, padres de una niña de 8 años con graves problemas derivados de sus frecuentes crisis epilépticas y de su resistencia a los fármacos, reclamaban medios de apoyo de audición y lenguaje para los niños escolarizados en el CEIP «*Azorín*» de Sant Vicent del Raspeig (Alicante). Tras los informes de la Conselleria, donde se informaba de un nuevo diagnóstico de disfasia y se anunciaban actuaciones al respecto, el Síndic recomendaba la adopción de medidas organizativas y presupuestarias adecuadas para garantizar los derechos de los alumnos con discapacidad, agilizando los trámites administrativos de creación y provisión de puestos de trabajo y de evaluación de futuras necesidades. En su respuesta, la Conselleria aceptaba las recomendaciones efectuadas y anunciaba la dotación de profesionales de audición y lenguaje para el CEIP «*Azorín*», rechazando, de manera simultánea, algunas acusaciones vertidas por los promotores de la queja.

La queja número [1705568](#) nos ha traído los problemas que plantean los **límites de edad en la escolarización del alumnado con necesidades educativas especiales**, en unidades o centros de educación especial. La normativa vigente permite extender la presencia en ese tipo de centros hasta los 21 años. La promotora de la queja, con un hijo a punto de cumplir esa edad, discrepaba de las conclusiones del informe psicopedagógico del equipo correspondiente de Castellón y, consecuentemente, de las opciones que le ofrecían. En

supuestos como éste, el Síndic carece de facultades y medios para resolver el desacuerdo, algo que debe sustanciarse en el seno de un procedimiento contradictorio, administrativo o judicial. Pero lo que sí puede y debe hacer el Síndic es requerir a la administración para que sus decisiones se adopten de forma que permitan al ciudadano acudir a los recursos que la ley le ofrece, en defensa de sus derechos. Así lo hicimos en este expediente solicitando de la Conselleria que entendiera el informe psicopedagógico como parte de un procedimiento administrativo, que debería finalizar con la correspondiente resolución administrativa, en los términos previstos en el artículo 88.3 de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común. Incomprensiblemente, después de citar un conjunto de Órdenes de la Conselleria que en ningún caso pueden transgredir lo dispuesto en una norma de rango superior, básica, además, para todas las administraciones, la Conselleria concluyó que *«la Administración Educativa no está obligada a dictar Resolución expresa»*. En estos casos, las facultades que la ley ofrece a la institución del Síndic de Greuges no le permiten seguir adelante con las actuaciones, lo que determinó el cierre de la queja como no aceptada y su inclusión en esta Memoria, para conocimiento de les Corts.

La queja [1703136](#) afrontó una cuestión relativa al **acceso a la información y a la participación** en la gestión de la política educativa. Promovida por la presidenta de l'AMPA y el president del Consell Escolar CEIP Ribalta d'Algemesí, plantea una denuncia sobre el desequilibrio en la escolarización de alumnos con necesidades de compensación educativa entre centros públicos y privados concertados. Los demandantes sostienen que las administraciones educativas se han negado a facilitar información sobre la distribución actual de esa clase de alumnado, a pesar de haber sido solicitada. Requerida por el Síndic, la Conselleria manifiesta su apoyo a una distribución equilibrada de este tipo de alumnado, pero remite a la comisión municipal de escolarización la concreción de esta actuación. Nada dice este informe de la administración sobre la negativa a facilitar información al respecto, denunciada por los promotores de la queja. Sin embargo, éstos aportan al expediente una respuesta recibida del Director General de Política Educativa por la que se les niega esa información, amparándose, de manera genérica y sin concreción de artículos, en la legislación sobre Función Pública Estadística (Ley 12/1989, del Estado y Ley 5/1990, de la Comunitat Valenciana), y manifestando que *«los datos individuales de los centros docentes están amparados por el secreto estadístico»*. El artículo 20.1 de la Ley 5/1990, de 7 de junio, de la Generalitat, de contenido similar pero más preciso que la del Estado, dispone lo siguiente: *«Están amparados por el secreto estadístico todos los datos individuales de comunicación obligatoria de carácter privado, personal, familiar, económico o financiero que, o bien permitan la identificación directa de los informantes, o bien conduzcan por su estructura, contenido o grado de desagregación a la identificación indirecta de los mismos, ya estén, tales datos, referidos a personas físicas o jurídicas»*. Pero no son datos de carácter individual lo que solicitan los promotores de la queja, sino *«la distribución anual del alumnado con necesidades de compensación educativa»*, lo que puede hacerse mediante guarismos que difícilmente harían posible la identificación de las personas. La petición de los demandantes se fundamenta en un elemental ejercicio del derecho de acceso a la información relativa a la actividad pública, consagrado, de forma indubitada por la normativa legal más reciente sobre transparencia. El Síndic, en su resolución de 13 de diciembre, recomendó a la Conselleria poner a disposición de los solicitantes la relación de vacantes reservadas, para este tipo de alumnado, en todos los centros públicos y privados concertados de Algemesí, recordándole el precedente de la

queja [1409555](#), en la que sí fueron facilitados datos similares, tanto al Síndic como al promotor de la queja. En el momento de redactar esta Memoria no se ha recibido respuesta de la Conselleria sobre aceptación o no de la recomendación efectuada.

Con motivo de la demanda de **ayudas para transporte escolar** para alumnos de especialización deportiva en el Complejo educativo de Cheste, se promovieron 14 quejas ante el Síndic, tramitándose la principal con el número [1710306](#). Los promotores denuncian que las Resoluciones por las que se convocan ayudas individuales para el servicio de transporte escolar excluyen a los alumnos del IES nº1, de Cheste. En su informe, la Conselleria concluye que los citados alumnos no cumplen las condiciones normativas para ser beneficiarios de transporte escolar colectivo, ni de las ayudas individuales. Recuerda que estos alumnos son internos que gozan de una beca especial que incluye residencia, manutención y plan de estudios personalizado. Tras nuevas alegaciones de los autores de las quejas, con referencias a las distancias de los domicilios habituales a la sede del Complejo y los agravios que esto podría generar, el Síndic sugirió a la Conselleria una modificación normativa o un acuerdo con los Ayuntamientos de origen, de modo que se pudieran facilitar las ayudas solicitadas. La queja se cerró con el compromiso de esta administración de estudiar la viabilidad de las ayudas, de cara al curso escolar 2018-2019.

Finalmente, venimos a reseñar la presentación de 144 quejas relacionadas con la problemática del cambio de pañales en educación infantil, acaecida en el C.P La Albufereta, en Alicante. La queja principal se señaló con el número [1513249](#). Esta problemática ya fue objeto de tratamiento en la Memoria del año 2016, dejando constancia de la recomendación del Síndic dirigida a introducir educadores encargados de resolver los problemas higiénico-sanitarios de los más pequeños. Esta recomendación se reiteró ante las quejas presentadas en el ejercicio de 2017, argumentando la Conselleria su falta de competencia para la creación de nuevos puestos de educadores con esa misión y derivando la responsabilidad de la misma hacia las Consellerias de Hacienda y Justicia y Función Pública. Finalmente y ante la solicitud de ampliación de Informe por parte del Síndic, la Dirección General de Centros y Personal Docente, tras dejar constancia de que se estaba dando cumplimiento al marco legal vigente, manifestó su voluntad de tener en cuenta las *«observaciones realizadas por si hubiera lugar a incorporar dotaciones complementarias en algún momento, siempre y cuando esté de acuerdo con las posibilidades presupuestarias de la Conselleria»*. Tras esta ampliación de Informe, el Síndic procedió al cierre de las actuaciones.

4.12. Derechos lingüísticos

La queja [1702421](#) vino a manifestar que la nueva Unidad de Endoscopia del Hospital Universitario de Sant Joan (Alicante), estaba **rotulada exclusivamente en castellano**. Su promotor denunciaba que tal circunstancia vulneraba la cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana. En su informe, la Conselleria aseguraba que la cartelería oficial de la Unidad señalada se encontraba, desde su inauguración, redactada en las dos lenguas oficiales, aunque reconocía que los carteles provisionales estuvieron en castellano. En sus alegaciones, el promotor de la queja amplió el enfoque de la misma, al considerar vulnerados sus derechos dado que el informe de la Conselleria se había producido

utilizando el castellano, cuando él había iniciado el trámite de queja en valenciano. El Síndic sugirió a la administración sanitaria que otorgara preferencia al valenciano en la rotulación de los servicios del Hospital Universitari Sant Joan d'Alacant y le recordó los deberes legales que imponen respetar el derecho de los administrados a elegir la lengua con la que quieren relacionarse con las administraciones. La Conselleria aceptó las recomendaciones del Síndic, disculpándose por el uso indebido del castellano en su respuesta, alegando que este comportamiento podría venir motivado por la inercia que supone que más de un 90% de las solicitudes se cursan en esa lengua.

Por medio de la queja [1706214](#), una ciudadana denunciaba que había reclamado al Ayuntamiento de Valencia por el hecho de que los **carteles de información pública** de las distintas calles de la ciudad aparecieran **exclusivamente en valenciano**, lo que, en su opinión, vulneraba la cooficialidad lingüística. Tras una respuesta detallada, con referencia a los ejemplos planteados por la autora de la queja, el Síndic sugirió al Ayuntamiento que, en futuros trabajos de rotulación viaria, observe la cooficialidad lingüística de la Comunitat Valenciana. La queja se cerró con la aceptación expresa de la sugerencia, por parte del Ayuntamiento de Valencia.

4.13. Urbanismo

Las preocupaciones planteadas por la ciudadanía durante 2017 en materia urbanística no difieren mucho de las que venimos investigando durante los últimos años. A las dificultades para acceder a la información urbanística de manera rápida y completa, se suman los retrasos administrativos para conceder permisos y licencias dentro de los plazos previstos legalmente, el incumplimiento de la obligación que tienen los propietarios de mantener los inmuebles en un adecuado estado de conservación y la tardanza en reaccionar ante la ejecución de obras ilegales.

En relación con la **tramitación y aprobación de planes urbanísticos** e instrumentos de ordenación, el principal motivo de queja se centra en la participación ciudadana. Las personas y asociaciones afectadas formulan alegaciones que son rechazadas sin explicación suficiente o, simplemente, no son contestadas.

Esta institución no se cansa de repetir, en sus resoluciones, que la participación ciudadana, fundamentada en el trámite de información pública, no constituye un simple formalismo. Se trata de un elemento esencial del procedimiento de elaboración de cada plan o instrumento de ordenación, de capital importancia por la especial incidencia que tienen estos planes sobre la vida de los ciudadanos. Por tanto, la omisión o la indebida cumplimentación de tan relevante trámite, en la medida en que dan lugar a un conocimiento insuficiente del documento finalmente aprobado, conllevan la nulidad de pleno derecho del plan urbanístico en cuestión. No debemos olvidar que los planes son normas de rango reglamentario, por lo que únicamente admiten una forma de invalidez: la nulidad plena.

En el apartado relativo a medio ambiente hemos hecho referencia a los problemas de esta naturaleza que han rodeado la aprobación de la modificación del Plan Eólico de la Comunitat Valenciana. A través de la queja [1711162](#), relativa a la tramitación del Plan de

Acción Territorial de la Infraestructura Verde del Litoral de la Comunitat Valenciana (PATIVEL), la Alcaldesa pedánea de La Marina (Elche) y el presidente de una asociación de vecinos de la misma pedanía vinieron a manifestar su disconformidad con el procedimiento de tramitación del citado Plan, fundamentando su denuncia en la falta de información y participación de sus convecinos afectados por el instrumento de ordenación. Tras recibir los oportunos informes solicitados a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio y al Ayuntamiento de Elche, el Síndic, aún reconociendo que el PATIVEL había sido expuesto al público en más ocasiones que las exigidas por la ley, concluyó recomendando a las dos administraciones afectadas la celebración de una reunión de trabajo con los autores de la queja, para mejorar la información y el asesoramiento sobre el Plan. Ambas administraciones aceptaron expresamente la recomendación, dando cuenta al Síndic de la convocatoria de una reunión al respecto, lo que dio lugar al cierre del expediente.

En relación con la **ejecución de las determinaciones de los planes** o gestión urbanística, siguen siendo numerosas las quejas relacionadas con la existencia de urbanizaciones que no disponen de todos los servicios urbanísticos obligatorios. Esta institución es consciente de los problemas que la grave crisis económica ha generado en la actividad urbanística de los municipios, produciendo graves retrasos en la finalización de las obras de urbanización o la imposibilidad de su ejecución por falta de recursos económicos de los urbanizadores y, en su caso, del correspondiente Ayuntamiento. En los casos de zonas semiconsolidadas por la urbanización tampoco se ha podido culminar la implantación de los servicios urbanísticos inexistentes, debido a las dificultades económicas de algunos municipios y propietarios.

No obstante, conviene recordar que todos los Ayuntamientos deben prestar en condiciones adecuadas los servicios municipales obligatorios como el suministro de agua potable, pavimentación de las vías públicas, encintado de aceras, alcantarillado y alumbrado público. En muchos de estos supuestos, la pasividad municipal en reaccionar con eficacia ante los incumplimientos del urbanizador podría constituir un claro supuesto de responsabilidad patrimonial por el funcionamiento anormal de la Administración.

Como ejemplo de los problemas citados podemos citar la queja [1716613](#), tramitada a instancias de un vecino de una urbanización en el municipio de L'Enova. El denunciante se quejaba de la falta de actuación municipal para finalizar las obras de urbanización, lo que le impide conseguir la licencia de primera ocupación de una vivienda adquirida en 2010. Ante el informe del Ayuntamiento, poniendo en cuestión el derecho subjetivo del promotor de la queja, el Síndic recordó la obligación de los Ayuntamientos respecto de los urbanizadores en cuanto a la finalización de las obras y el deber de mantener informados a los propietarios afectados. Finalmente se recomendó al Ayuntamiento la adopción de las medidas necesarias para alcanzar la finalización y entrega de las obras de urbanización objeto de la reclamación, informando de todo ello al autor de la queja. El Ayuntamiento aceptó la recomendación, dando lugar al cierre del procedimiento.

La **falta de compensación a los Ayuntamientos**, como consecuencia del mayor aprovechamiento urbanístico o **incremento de la edificabilidad** permitido por el planeamiento, también ha sido objeto de nuestras recomendaciones. Mediante la queja número [1704897](#), un ciudadano de Benidorm denunciaba que, habiendo solicitado al

Ayuntamiento información sobre el grado de cumplimiento de la obligación de ceder al municipio suelo dotacional, como compensación por el mayor aprovechamiento otorgado a partir de la aprobación de una modificación urbanística conocida como «*Primer Premio Hotelero*», no había obtenido contestación al respecto. En su Resolución, el Síndic llamaba la atención sobre el hecho de que la modificación urbanística en cuestión fue aprobada en 2001 y que, a fecha de la Resolución, en diciembre de 2017, el Ayuntamiento reconocía que *«no existen informes técnicos que avalen esos incrementos de edificabilidad, ni se pueden evaluar las cesiones dotacionales hasta que se redacten los PRI...»*, poniendo de manifiesto una evidente pasividad municipal. Igualmente recordaba el Síndic que la ordenación territorial y la urbanística son funciones públicas no susceptibles de transacción, debiendo garantizarse la participación de la comunidad en las plusvalías generadas. Terminaba la Resolución recomendando al Ayuntamiento acelerar la adopción de medidas para que los hoteles beneficiados por el denominado «*Primer Premio Hotelero*» procedan a la cesión del suelo dotacional correspondiente al incremento de aprovechamiento obtenido. Con la aceptación por parte del Consistorio de la recomendación emitida se procedió al cierre de la queja.

Otro bloque importante de las quejas recibidas este año, tiene por objeto el incumplimiento por parte de los propietarios de terrenos, solares y edificios de su **obligación de mantenerlos en adecuadas condiciones de limpieza y conservación**. En este ámbito, la crisis económica también ha incidido especialmente al haberse detectado un repunte de este tipo de quejas. En la mayoría de las ocasiones, los Ayuntamientos dirigen órdenes de ejecución a los propietarios que son desatendidas por falta de recursos económicos. Cuando se llega a esta situación, los Ayuntamientos se encuentran con dificultades para lograr la limpieza y adecuada conservación de los inmuebles, puesto que generalmente carece de medios suficientes para, previa autorización judicial, asumir el coste económico de los trabajos y, luego, en su caso, intentar recuperar la inversión del propietario obligado, lo que no resulta fácil de conseguir. En ocasiones, los inmuebles en mal estado pertenecen a la propia Administración, a la que se recomienda que adopte las necesarias medidas de conservación en condiciones higiénico-sanitarias adecuadas. Como ejemplo de este problema podemos citar la queja 1702100, iniciada de oficio por esta institución y de la que se da cuenta en el correspondiente apartado.

A veces, los problemas de **conservación o protección de los elementos que forman parte del patrimonio cultural** derivan de la falta de coordinación de las administraciones con competencia en la materia. Es el caso de la queja [1702406](#), instada por el presidente de una asociación defensora del patrimonio cultural ante el reiterado incumplimiento de recomendaciones anteriores del Síndic, relacionadas con el entorno de la Lonja de los Mercaderes o de la Seda, de la Ciudad de València. En su informe, la Conselleria de Educación hacía hincapié en la competencia exclusiva del Ayuntamiento para llevar a cabo algunas de las medidas necesarias para la adecuada protección del inmueble. El Síndic, en su Resolución de mayo de 2017, recomendó a la Conselleria que mantuviera los contactos necesarios con el Ayuntamiento para solucionar los problemas denunciados, exigiéndole actuaciones concretas, si fuere preciso. El 8 de junio se recibía la respuesta de la Dirección General de Cultura aceptando la recomendación, con lo que se dio por cerrado el expediente.

Finalmente, el ámbito en el que seguimos recibiendo la mayoría de las quejas en materia urbanística, se refiere a las obras ilegales, es decir, a las que se ejecutan sin licencia o incumpliendo las condiciones de la misma. El perfil de los autores de estas quejas se corresponde con el de personas que viven cerca del lugar donde se han ejecutado las obras ilegales y que se ven afectados por las mismas. La situación más frecuente es la siguiente: presentada la denuncia, no se recibe ningún tipo de respuesta por parte de la Administración, por lo que el ciudadano acude al Síndic y tras la admisión a trámite de la queja, el Ayuntamiento impulsa el correspondiente expediente de restablecimiento de la legalidad urbanística. En otros casos, el Ayuntamiento no adopta medida alguna para tramitar y resolver el procedimiento, lo que obliga al Síndic a efectuar las oportunas recomendaciones. Es el supuesto de la queja [1710336](#), instada por una ciudadana de Alicante que denunciaba la falta de noticias en relación con un expediente incoado a causa de la existencia de unas antenas de telefonía móvil, instaladas al amparo de una licencia «provisional» otorgada en 2003. En la tramitación de la queja, el Ayuntamiento no fue capaz de trasladar el contenido de un informe que se decía solicitado al Departamento de Inspección para comprobar si las obras efectuadas se ajustaban a la licencia «provisional» concedida. A la vista de ello, el Síndic recomendó impulsar la tramitación y resolución del expediente de disciplina urbanística relativo a las antenas citadas. El Ayuntamiento contestó informando sobre la existencia de una autorización concedida por el Ministerio de Industria para la instalación de las antenas, lo que dio lugar al cierre de la queja, entendiendo esta institución que no se aceptaba la recomendación relativa a la tramitación del expediente de disciplina urbanística.

4.14. Vivienda

Tal y como hemos venido poniendo de manifiesto en los últimos informes anuales presentados a *Les Corts*, el acceso a una vivienda digna continua siendo uno de los principales motivos de preocupación que la ciudadanía valenciana traslada al Síndic de Greuges a través de sus escritos de queja.

La crisis económica que hemos sufrido en los últimos años determinó que fueran numerosos los hogares valencianos que tuvieran severos problemas tanto para acceder a una vivienda como, y especialmente, para mantener la vivienda que venían ocupando, desplazando al sistema público la atención a una demanda creciente de vivienda que el mismo fue incapaz de atender, dada su propia conformación y la escasez de viviendas disponibles que gestionaba.

Más allá de esta situación coyuntural, la situación de colapso vivida como consecuencia de la crisis económica no vino sino a poner de manifiesto lo que en realidad, como hemos señalado reiteradamente desde el Síndic de Greuges, constituye una carencia estructural de las políticas públicas de vivienda que habían sido puestas en práctica en los años precedentes, más centradas en facilitar el acceso a la vivienda en propiedad a amplias capas de la población y concebidas como un elemento más de la política económica, y menos focalizadas en construir un parque público de viviendas con la capacidad suficiente para atender tanto la demanda de vivienda de los sectores más desfavorecidos de la población,

como la demanda potencial que pudiera producirse en caso de una situación sobrevenida de pobreza en vivienda como la que produjo la crisis económica.

En este contexto, la reciente **aprobación de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, de la Generalitat, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana**, ha supuesto en gran medida una variación de esta visión, introduciendo nuevas previsiones destinadas a garantizar el disfrute efectivo del derecho a la vivienda de los ciudadanos y ciudadanas valencianas más necesitados y, con ello, lograr una renovación de los mecanismos puestos al servicio de las administraciones públicas con competencias en la materia.

La citada Ley pasa a concebir la política de vivienda como un *servicio de interés general*, imponiendo a las administraciones públicas la obligación de adoptar *«con la debida diligencia y dentro de los límites de los recursos de que se disponga en las partidas presupuestarias destinadas a políticas de vivienda, todas las medidas precisas para lograr progresivamente y por todos los medios apropiados, la plena efectividad del derecho a la vivienda para garantizar la efectiva prestación de este servicio, ya sea directamente o en colaboración con la iniciativa privada»* (artículo 3).

De acuerdo con esta orientación, la nueva Ley es terminante al concebir el derecho a la vivienda como un derecho de la ciudadanía a *«disfrutar de una vivienda asequible, digna y adecuada»*, imponiendo a las administraciones públicas el correlativo deber de garantizar *«la efectiva satisfacción del derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada a aquellas unidades de convivencia que, por sus ingresos u otras circunstancias, no pueden acceder a ella en condiciones de mercado»* (artículo 2).

Partiendo de esta línea de principio, la Ley configura una *«obligación jurídica de la administración autonómica valenciana y de las administraciones locales radicadas en la Comunitat Valenciana de poner a disposición del solicitante la ocupación estable de un alojamiento dotacional, de una vivienda protegida o de una vivienda libre si ello fuera necesario que cumpla con todas las condiciones para garantizar su libre desarrollo de la personalidad, su derecho a la intimidad y el resto de derechos vinculados a la vivienda»*.

En especial, la Ley establece un mecanismo subsidiario de satisfacción de este derecho a la vivienda, consistente en el reconocimiento de una ayuda al alquiler para el solicitante de vivienda que ponga de manifiesto su incapacidad para acceder a ella en condiciones de mercado.

Asimismo, y a los efectos de dotar a las administraciones públicas competentes de las necesarias unidades de vivienda con las que satisfacer las necesidades de los ciudadanos más desfavorecidos, la Ley impone a la administración la obligación de adoptar *«las medidas necesarias de ampliación del parque público de vivienda para revertir esta situación de manera progresiva»* (artículo 2) y, a tal fin, establece que *«los presupuestos de la Generalitat contemplarán las dotaciones apropiadas para asegurar la efectividad del derecho a la vivienda asequible, digna y adecuada y el buen funcionamiento del servicio de interés general vinculado, que garantiza el disfrute del derecho a la vivienda en un plazo razonable en el marco de un servicio de calidad»* (artículo 3).

Es preciso destacar en este punto que la Ley por la función social de la vivienda ha sido objeto de un **recurso de inconstitucionalidad** (número 5425-2017; admitido a trámite por providencia del TC de 28 de noviembre de 2017, publicado en el BOE del lunes 4 de diciembre de 2017), promovido por el Presidente del Gobierno, que afecta a determinados preceptos del mismo y, en especial y entre otros, a aquellos que articulan el reconocimiento de una acción pública frente a los órganos jurisdiccionales (art. 5.3, letra b y art. 6.1), quedando suspendidos en su vigencia y aplicación, en virtud del artículo 161.2 de la Constitución. No obstante lo anterior, es preciso tener en cuenta asimismo que dicho recurso no afecta a la configuración del derecho a la vivienda digna en el sentido que hemos reseñado y a la vigencia de las obligaciones que la misma impone a los poderes públicos en orden a su satisfacción (en especial, a la puesta en marcha de un sistema alternativo de satisfacción mediante el reconocimiento a los solicitantes de una ayuda al alquiler y al mandato de adopción de medidas de ampliación del parque público de viviendas).

Como puede fácilmente deducirse, la plena aplicación de esta Ley, en aquellos artículos que no han sido objeto de suspensión, representa un formidable reto a la capacidad financiera y de gestión de las administraciones públicas valencianas.

En las resoluciones dictadas a partir del estudio de los expedientes de queja que hemos tramitado a lo largo de este año, y partiendo de esta nueva normativa, hemos recordado a la administración que la no disponibilidad de viviendas públicas en el municipio de residencia del solicitante, en cuantía suficiente para atender la demanda de los ciudadanos, no constituye ya un argumento suficiente, por sí mismo, para entender garantizado el derecho a la vivienda del ciudadano, a cuya satisfacción efectiva viene obligada jurídicamente la Generalitat Valenciana, de acuerdo con el tenor literal de la Ley.

En este sentido, hemos insistido en el hecho de que, de la lectura de la normativa vigente, se deduce que **la no disponibilidad de vivienda tiene simplemente el efecto de variar el contenido de la obligación de la administración**, pues para entender cumplida en esta situación tal obligación jurídica, la norma le compele a proceder al pago a la persona interesada de una **ayuda al alquiler**, de las reguladas en la Ley, y a continuar adoptando las medidas para lograr la ampliación del parque público de vivienda destinado a garantizar un derecho de los ciudadanos, respecto del cual la actuación de los poderes públicos se configuran como un servicio de interés general.

Finalmente, es preciso destacar que la Conselleria de Vivienda, en los expedientes tramitados, ha venido informando que el reconocimiento y satisfacción del derecho a una vivienda regulado por la Ley para las personas que no puedan acceder a la misma en condiciones de mercado, requiere de la *«previa inscripción de los solicitantes en el Registro de Demandantes que se gestiona desde la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio a través de la Dirección General de Vivienda, Rehabilitación y Regeneración Urbana»*, de forma que la información suministrada era que *«se le va a indicar al autor de la queja los pasos a seguir para que la Generalitat pueda reconocer su derecho a una vivienda asequible, digna y adecuada, y obtener el acceso a*

una vivienda o a alguna de las medidas complementarias previstas en el artículo 2.3 de la citada norma».

Frente a la información suministrada por la Conselleria de Vivienda, hemos venido entendiendo, y así lo hemos expresado en las resoluciones dictadas, que el cumplimiento de las obligaciones que la nueva Ley impone a la Administración no puede quedar supeditado a la previa inscripción en el **registro de demandantes de vivienda**, en la medida en la que los promotores de los expedientes ya figuran inscritos en un registro de la propia EIGE (también denominado de demandantes de vivienda), y su solicitud aparece pre-baremada. En este sentido, consideramos que este nuevo trámite administrativo, que ahora pretende introducir la Conselleria, no puede constituir un nuevo obstáculo para reconocer y dar efectividad a un derecho que viene siendo reclamado, por lo general, por los interesados durante años.

Ejemplos de quejas que recogen en su tramitación las circunstancias relatadas en los párrafos anteriores los encontramos en las números [1706224](#) y [1710337](#), por citar sólo dos de ellas. En el contexto de la tramitación de la primera de ellas y mientras se procedía a la redacción de esta Memoria, se ha recibido una respuesta de la Conselleria a la Resolución emitida por el Síndic, en la que se detallan diferentes actuaciones en curso de realización por parte de la administración autonómica. Sin embargo, en ella no se da respuesta a la recomendación del Síndic dirigida a resolver la situación de la promotora de la queja, que viene solicitando una vivienda desde el año 2013. Tampoco se concreta el criterio de la Conselleria respecto de la posición del Síndic de respetar la condición de inscritos en el registro de demandantes de quienes, como en el presente caso, ya lo estuvieran en el anterior registro del EIGE. Este requisito burocrático viene a ralentizar la efectiva aplicación de la Ley, evidenciando las dificultades a las que se va a enfrentar la Conselleria para cumplir, a plena satisfacción, con el derecho subjetivo reconocido.

4.15. Medio ambiente

Como en años anteriores, el mayor número de quejas presentadas por los residentes en materia de medio ambiente se refiere a la **contaminación acústica**, producida en la mayoría de los casos por la emisión de música en los establecimientos de hostelería y por los ruidos derivados de la instalación de terrazas. El problema se viene agravando por la cantidad de establecimientos de este tipo que proliferan en calles y zonas concretas de las ciudades y por la resistencia de los responsables municipales a la adopción de las medidas previstas en la Ley 7/2002, de la Generalitat Valenciana, de Protección contra la Contaminación Acústica, sean éstas de carácter preventivo o de carácter corrector o sancionador. Algunas referencias hemos hecho ya a este tema en el apartado de consideraciones generales, donde hemos dado cuenta de las principales quejas colectivas.

Frente a estos problemas, la institución viene recordando a las administraciones competentes (autonómica y local) la jurisprudencia existente al respecto, orientada a proteger los derechos a un medio ambiente adecuado, la inviolabilidad del domicilio, el derecho a la salud o a una vivienda digna, existiendo incluso algunas sentencias en esta materia del Tribunal Europeo de Derechos Humanos que alcanzan a reconocer la

responsabilidad de la administración por su inactividad ante las denuncias de los ciudadanos. Como ejemplo de las quejas en esta materia podemos reseñar la número [1706749](#), promovida por una vecina del barrio de Ruzafa, en Valencia, que manifestaba haber denunciado a la Policía Local las molestias ocasionadas por la concentración de personas a las puertas de una serie de locales, sin que se hubieran adoptado medidas al respecto. Después de recibir el informe municipal, relatando las acciones llevadas a efecto y sin que constaran alegaciones respecto a su contenido por parte de la autora de la queja, el Síndic resolvió recomendar al Ayuntamiento que continuara adoptando medidas para paliar el impacto de las molestias sobre los derechos de los ciudadanos. El Municipio aceptó la Resolución del Síndic, lo que determinó el cierre del expediente en septiembre de 2017. Sin embargo, el 21 de noviembre tuvo entrada un escrito de alegaciones de la vecina que había iniciado el procedimiento, ampliando las circunstancias denunciadas y reclamando una respuesta efectiva a las recomendaciones del Síndic, respuesta que, a su juicio, no estaba proporcionando el Ayuntamiento. Esta situación se presenta con frecuencia en los expedientes que tramita la institución: las medidas que adoptan las autoridades municipales no satisfacen las demandas ciudadanas y las quejas se reproducen frente a un problema que no parece encontrar solución.

Si bien la mayoría de los municipios de la Comunidad Valenciana cuentan con Ordenanzas Municipales de protección contra la contaminación acústica, muchos de ellos manifiestan su incapacidad para hacer cumplir las mismas por la falta de medios, personales y materiales, debiendo acudir a la contratación de empresas especializadas para la realización de mediciones de intensidad del sonido, a fin de cumplir con sus deberes de inspección de las actividades y dar respuesta a las denuncias presentadas por los ciudadanos. Como ejemplo podemos citar la queja número [1611733](#), cuyo promotor denunciaba la falta de actuación del Ayuntamiento de Almussafes ante sus reclamaciones por el ruido provocado por un local existente en los bajos de su domicilio. Tras el estudio de la abundante documentación remitida por el Consistorio y las alegaciones, no menos abundantes, del iniciador de la queja, el Síndic resolvió, en julio de 2017, recomendar al Ayuntamiento que continuara adoptando medidas para determinar la intensidad de las molestias y para minimizar el impacto de las mismas. Ante la respuesta del Alcalde, manifestando su compromiso de hacer respetar la normativa vigente, se procedió al cierre de la queja.

Los problemas de contaminación acústica, suciedad y deterioro de los espacios públicos motivaron la presentación de 73 quejas relacionadas con la situación del barrio de Santa Cruz, en Alicante. La principal de estas quejas se tramitó con el número [1705385](#). Tras el oportuno informe municipal, el Síndic concluyó recomendando la adopción de medidas para limitar los nocivos efectos de la práctica del «botellón» en el barrio, instando a la utilización de la policía local en labores de disuasión y sanción para evitar las molestias al vecindario. El Ayuntamiento de Alicante aceptó la recomendación del Síndic, con lo que se dieron por cerradas las quejas tramitadas.

Un centenar de vecinos del municipio de Sant Joan d'Alacant acudieron al Síndic para presentar quejas por el «fuerte sonido» y la «repetitiva incidencia» de las campanas de la Iglesia parroquial de San Juan Bautista, lo que, según sus escritos, provoca molestias innecesarias que atentan contra la salud y el bienestar del vecindario. La queja principal de este colectivo se tramitó con el número [1614004](#). Recabada la oportuna información al

Ayuntamiento, la Resolución del Síndic requirió del Consistorio la adopción de medidas para garantizar el cese de las molestias denunciadas, lo que fue aceptado, dictando la correspondiente resolución administrativa para limitar el uso de las campanas. Esta aceptación determinó el cierre de las actuaciones.

Igualmente, en materia de contaminación acústica se plantean quejas por la celebración de **fiestas u otro tipo de eventos organizados**, al aire libre, por los propios Ayuntamientos o por otras entidades con motivo de las fiestas locales o patronales, que cuentan con una normativa propia, pero que deben quedar sujetos a limitaciones que hagan compatible el desarrollo de los mismos y el derecho al descanso de los vecinos. Por todas las tramitadas, citaremos como ejemplo la queja [1611877](#), promovida por la presidenta de una asociación de vecinos de Valencia, mediante la que denuncia no haber recibido respuesta ante los reiterados escritos presentados como consecuencia de las molestias ocasionadas por las actividades en el antiguo cauce del río Turia. El Ayuntamiento informó sobre las condiciones impuestas para el desarrollo de las actividades y sobre los controles ejercidos, de lo que se dio traslado a la actora para que presentara sus alegaciones, como hizo. El Síndic concluyó con una recomendación al Ayuntamiento para que adoptara las medidas necesarias en orden a garantizar el respeto al descanso y la tranquilidad de los vecinos, sobre todo en relación con actividades que se prolongan en el tiempo. La recomendación fue expresamente aceptada por el Consistorio.

También relacionadas con la Isla de Tabarca, 701 personas plantearon quejas ante el Síndic, fundamentadas en la paralización del proyecto de ampliación y reforma del puerto y la falta de respuestas de las administraciones al respecto. De acuerdo con los informes emitidos por la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, la intervención en esa instalación portuaria se encuentra limitada por las posibles afecciones a la Reserva Marina declarada en las aguas próximas a la isla y a su condición de espacio protegido. Con el número [1702327](#) se tramitó la queja principal de este grupo de reclamaciones. Las quejas se cerraron tras la recomendación del Síndic a la administración para que iniciara los estudios y trabajos pertinentes dirigidos a evaluar las posibilidades de actuación en el puerto de Tabarca, suministrando información completa de las actuaciones a los vecinos interesados. La Conselleria aceptó la recomendación del Síndic, en lo referente a la realización de los estudios y proyectos demandados.

El artículo 45 de la Constitución configura el medio ambiente como un bien jurídico de cuyo disfrute son titulares todos los ciudadanos y cuya conservación es una obligación que comparten los poderes públicos y la sociedad en su conjunto. Para que los ciudadanos, individual o colectivamente, puedan participar en esa tarea de protección de forma real y efectiva, resulta necesario disponer de los medios instrumentales adecuados, cobrando hoy especial significación la participación en el proceso de toma de decisiones públicas.

Mediante la queja [1716219](#), los promotores, actuando en nombre de dos asociaciones que presiden, vinieron a denunciar la aprobación por el Consell de una **modificación del Plan Eólico de la Comunitat Valenciana**, sin información pública y sin participación ciudadana previa, en clara vulneración de la legislación vigente. Establecida ésta como la cuestión principal de la queja, aunque se planteaban otras, y requeridos informes a las tres Consellerias participantes en el proceso, por lo que hace a la cuestión principal señalada

manifestaba la Conselleria de Economía Sostenible su parecer, sosteniendo que nos encontrábamos «*ante una mera modificación no sustancial del PECV*» que «*no obliga a realizar el trámite previo de información pública*». No lo entendió así el Síndic que razonó que el acuerdo del Consell modificaba sustancialmente el citado Plan Eólico, suprimiendo 5 artículos y modificando otros 9, sin que su efecto se limitase a la supresión de la convocatoria pública de selección de proyectos de parques eólicos, como argumentaba la Conselleria de Economía Sostenible. A juicio del Síndic esta modificación debería haber sido sometida al trámite previo de información o consulta pública, para hacer posible la participación ciudadana. Consecuentemente, en su Resolución de 15 de diciembre de 2017 recomendó a las tres Consellerias afectadas iniciar el procedimiento para declarar la nulidad del acuerdo del Consell por el que se modificaba el Plan Eólico de la Comunitat Valenciana, previo dictamen favorable del Consell Jurídic Consultiu. En el momento de redactarse esta Memoria se está a la espera de recibir las respuestas de las administraciones afectadas a la recomendación del Síndic.

En todas las quejas presentadas por la ciudadanía, en relación con el derecho de acceso a la información medioambiental, las recomendaciones de la institución insisten en que éste desempeña un papel esencial en la concienciación y educación de la sociedad, y constituye un elemento imprescindible para la participación ciudadana en la toma de decisiones.

4.16. Hacienda pública

Las quejas que la ciudadanía ha dirigido al Síndic de Greuges en 2017, en materia de hacienda pública han tenido por objeto la gran mayoría de los tributos gestionados por la Administración Local, esto es, Impuesto sobre Bienes Inmuebles, Impuesto sobre Vehículos de Tracción Mecánica, Impuesto sobre el Incremento de Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana (plusvalía), la Tasa por recogida de residuos sólidos urbanos, etc.

Las quejas referidas a la Hacienda Autonómica se refieren, principalmente, al Impuesto sobre Transmisiones Patrimoniales y Actos Jurídicos Documentados. Las reclamaciones vienen mayoritariamente referidas a desacuerdos con las comprobaciones tributarias efectuadas por la Conselleria. En menor medida, las denuncias se refieren al Impuesto sobre Sucesiones y Donaciones.

La **falta de respuesta expresa en tiempo y forma** a las solicitudes o peticiones de la ciudadanía, dirigidas en general a las administraciones públicas, constituye una elemental violación de las leyes que se produce con excesiva frecuencia, como ya se constata en otro apartado de esta Memoria pero que tiene, si cabe, una especial significación en el ámbito de la administración tributaria. Como ejemplo de los problemas planteados en este sentido ante el Síndic, se puede citar la queja [1716437](#), promovida por un ciudadano con una deuda tributaria pendiente, que dio lugar a un procedimiento de embargo ejecutado por Suma Gestión Tributaria. De acuerdo con la Resolución emitida, no se observa una actuación irregular por parte de la entidad, salvo en lo relativo a la falta de respuesta a uno de los escritos presentados por el autor de la queja, lo que lleva al Síndic a recomendar a Suma que atienda, sin excepciones, los deberes legales que imponen una respuesta, en tiempo y forma, a las solicitudes realizadas. La recomendación obtuvo respuesta de aceptación.

En relación con la administración tributaria autonómica también se han producido quejas por falta de respuesta a las solicitudes de reintegro de ingresos tributarios indebidamente cobrados. Como ejemplo podemos citar la queja [1704224](#), promovida por una ciudadana que había reclamado una devolución con motivo de la aplicación del Impuesto sobre sucesiones y donaciones. La Resolución del Síndic conminó a la administración a respetar los deberes legales que impone la Ley General Tributaria. La queja se cerró con la comunicación de la promotora informando haber percibido la cantidad reclamada.

El devengo del Impuesto sobre el Incremento del Valor de los Terrenos de Naturaleza Urbana, generalmente conocido como **impuesto de plusvalía**, ha suscitado algunas quejas en circunstancias en que se produce la **dación de la vivienda en pago por deudas** a una entidad bancaria. El Síndic ha sostenido que con dicha transmisión no se experimenta ningún enriquecimiento, dado que únicamente se extingue una deuda. Este hecho trae a colación la situación contemplada por el punto 3 del artículo 106 de la Ley Reguladora de las Haciendas Locales, 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, sin posibilidad de repercusión. Un ejemplo de esta problemática lo podemos encontrar en la queja [1702648](#), iniciada por una ciudadana de Paterna a quien el Ayuntamiento reclamaba el pago del impuesto. Solicitado informe al Consistorio, éste argumentaba que la escritura de transmisión del inmueble hacía referencia a «*compra-venta*», lo que obligaba a aplicar el impuesto. El Síndic, amparándose en los fundamentos legales y jurisprudenciales referidos en su Resolución de mayo de 2017, recomendó al Ayuntamiento de Paterna proceder de oficio a aplicar la exención del impuesto en el caso motivo de la queja. La respuesta municipal, recibida en junio, comunicaba su no aceptación de la recomendación del Síndic, en virtud de una interpretación diferente de la normativa vigente y del contenido de sentencias del Juzgado de lo Contencioso Administrativo número 6 de Valencia. La no aceptación de la Resolución determinó el cierre de la queja.

La **tasa de basuras** ha sido objeto de abundantes reclamaciones ante el Síndic. Mediante la queja [1712008](#), un vecino de la localidad de Confrides denunciaba que el Ayuntamiento le pasaba al cobro la tasa de basura, a pesar de que su casa se encuentra a tres kilómetros del casco urbano, donde se encuentra el contenedor de basura más cercano. Tras los informes requeridos a Suma Gestión Tributaria y al propio Ayuntamiento, el Síndic, tras analizar la normativa vigente y la interpretación jurisprudencial de la misma, resolvía, en fecha de 18 de octubre de 2017, recomendando al Consistorio *«que proceda a dar las instrucciones oportunas para que los contenedores se instalen en las cercanías del domicilio del interesado, de tal forma que se realice la prestación efectiva del servicio, o en su caso reduzca de oficio la cuantía, en más de un 30%, o elimine dicha Tasa a aquellos inmuebles cuyos contenedores más cercanos se encuentren ubicados a una distancia igual o superior a 300 metros, ya que a esas viviendas no se le está prestando efectivamente el servicio de recogida de basura y en ese sentido no se puede exaccionar una tasa por un servicio que no se presta»*. La respuesta del Ayuntamiento, recibida el 10 de enero de 2018, trasladaba la aceptación expresa de la recomendación, comprometiéndose el Alcalde a llevar una

propuesta al Pleno para modificar la Ordenanza que rige la tasa, por lo que se procedió al cierre del expediente.

En materia de **precios públicos**, el Síndic ha tenido ocasión de pronunciarse respecto de ordenanzas fiscales de ámbito local que aplicaban distinto baremo para determinar el precio de ciertos servicios, en función de que los usuarios de éstos se encontraran **empadronados o no** en el municipio. Así, la queja [1716241](#), tramitada a instancias de representantes vecinales de algunas partidas municipales del término de Alicante, pero próximas al municipio de San Vicente del Raspeig. Los citados representantes denunciaban que se veían obligados a abonar un precio más alto que los vecinos empadronados en San Vicente, por la utilización de las escuelas municipales de invierno del Patronato de Deportes de ese Consistorio. Requerido por el Síndic, el Ayuntamiento comunicaba estar estudiando la modificación de la Ordenanza *«a fin de poder ofrecer un mejor servicio y estar acorde a la legislatura actual»*. Con apoyo en diversos pronunciamientos jurisprudenciales, el Síndic de Greuges recomendó al Ayuntamiento modificar la Ordenanza reguladora del precio público de las escuelas deportivas municipales para evitar las diferencias producidas en función del lugar de empadronamiento de los usuarios. En su respuesta, recibida el 22 de noviembre de 2017, el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig comunicaba estar redactando una nueva ordenanza donde no aparece ningún tipo de diferenciación relacionada con esa circunstancia, lo que determinó el cierre de la queja.

En relación con la aplicación de determinados **beneficios fiscales** y los problemas que plantea la constatación de los requisitos demandados para ello también ha tenido ocasión de pronunciarse la institución. Es el caso de la queja número [1703337](#), tramitada a instancias de un vecino de Almassora (Castellón) que denunciaba cómo el Ayuntamiento le había denegado los beneficios fiscales correspondientes a su situación de familia numerosa, añadida a la circunstancia de ser *«persona con un grado de minusvalía del 33%»*. El ciudadano argumentaba que el reconocimiento del grado de discapacidad por la Generalitat se había producido en enero de 2017, aunque con efectos de agosto de 2015, fecha de la solicitud de valoración y que la circunstancia de constituir familia numerosa existía antes del devengo del Impuesto, por lo que la bonificación solicitada, correspondiente al ejercicio de 2017, debería aplicarse. El Ayuntamiento manifestaba no haber tenido conocimiento de esas condiciones hasta que fueron acreditadas por el solicitante, en fecha posterior al devengo de los impuestos, negándose a reconocer efectos retroactivos a la solicitud. El Síndic, con apoyo en una Sentencia de 27 de abril de 2015 del Tribunal Constitucional, entendió que los beneficios fiscales se generan desde que se dan las condiciones necesarias para su disfrute y no desde que se solicitan, ya que el reconocimiento administrativo de la minusvalía o de la situación de familia numerosa no es constitutivo, sino declarativo. Consiguientemente, se recomendó al Ayuntamiento de Almassora que concediera los beneficios fiscales solicitados y que promoviera la modificación de las ordenanzas fiscales, aplicando los criterios seguidos por los Tribunales de Justicia. La Alcaldesa comunicó, en agosto de 2017, su no aceptación de la recomendación del Síndic, mediante una escueta referencia a la normativa en vigor.

4.17. Servicios locales

Como es sabido, la Ley de Bases de Régimen Local atribuye a las entidades locales la prestación de todo un elenco de servicios, que aparecen configurados en ocasiones como servicios de carácter obligatorio para todos los municipios y, en otras, como servicios que resultan obligatorios a partir de determinados niveles de población del municipio.

Así, las entidades locales tienen atribuida la prestación de servicios tan diversos como el suministro de agua potable, el mantenimiento, en unas óptimas condiciones de ornato e higiene, de las vías públicas y los espacios urbanos, la ordenación del tráfico urbano y, en consecuencia, el control del mismo mediante la imposición de sanciones en el caso de que se produzca la comisión de infracciones viales por parte los conductores, la adecuada iluminación de las vías públicas, el establecimiento y mantenimiento de un adecuado sistema de transporte municipal o la garantía de unas condiciones satisfactorias de seguridad en el municipio, entre otros.

El servicio de **suministro de agua potable** tiene un carácter esencial para la calidad de vida de la ciudadanía. Las reclamaciones en esta materia han sido habituales, fundamentalmente las dirigidas a cuestionar el importe de las facturas giradas por la administración o por la empresa concesionaria del servicio, por la existencia de errores en la toma de registros o como resultado de la existencia de averías en la red o en los contadores.

Especial importancia han vuelto a tener, en relación con esta cuestión, los supuestos en los que el usuario muestra su disconformidad con la facturación realizada en los casos de escapes de agua en la red interior de suministro, constitutivos de casos de fugas ocultas y en la falta de previsión, por parte de las ordenanzas reguladoras, de específicas tarifas de fuga que vengan a minorar el importe de un consumo que, aunque existente, no ha sido ni voluntario ni evitable por el interesado. Como ejemplo de este problema podemos citar la queja [1612506](#), promovida a resultas de una factura de un elevado importe emitida por la empresa concesionaria del servicio en la ciudad de Denia. Los promotores denunciaban que el reglamento del servicio no tiene prevista la aplicación automática de una tarifa especial para los casos de fuga, como se hace en otros municipios. El informe de la administración comunicaba la existencia de una tarifa especial relativa a las fugas, en vigor desde el ejercicio de 2009 y que se estaba tramitando un expediente para su aplicación al caso que dio lugar a la queja. Sin embargo, el Síndic expresó la necesidad de que estas minoraciones en la facturación, en caso de fugas, averías o pérdidas en instalaciones interiores, estuvieran recogidas en el Reglamento de prestación del servicio, para que pudiera ser de público conocimiento el protocolo de comportamiento en estos supuestos. Consecuentemente, se recomendó al Ayuntamiento de Denia la modificación del citado Reglamento y la revisión del expediente de los promotores de la queja. En mayo de 2017 se recibió respuesta del Alcalde, trasladando documentación relativa a la modificación del Reglamento, en la dirección recomendada por el Síndic, por lo que se procedió al cierre de la queja.

A pesar de que el Síndic insiste reiteradamente en el hecho de que la normativa atribuye a la **pavimentación de los viales públicos** la naturaleza de prestación obligatoria para las entidades locales y que, en consecuencia, la misma tiene que ser satisfecha con carácter

preferente a aquellos otros gastos que no revisten este carácter de obligatorio, durante 2017 hemos vuelto a recibir un importante número de reclamaciones relacionadas con esta circunstancia. La mayor parte de estas reclamaciones inicia su tramitación como queja, pero no suele llegar a la fase de Resolución, asumiendo los Ayuntamientos el compromiso de arreglo del problema, desde el momento en que son requeridos para informar por el Síndic. Como ejemplo del razonamiento esgrimido en las resoluciones del Síndic que se han llegado a dictar, podemos citar la queja [1716433](#), presentada por un vecino de la partida rural de Verdegás (Alicante), reclamando la reparación de badenes y firme del vial público Rambla del Pepior de la citada partida. El Síndic recomendó al Ayuntamiento adoptar con urgencia las medidas necesarias para resolver el problema denunciado sin que se haya recibido respuesta, hasta el momento de redactar esta Memoria.

El servicio público de **transporte de viajeros** ha motivado reclamaciones por parte de ciudadanos afectados, de una u otra forma, por carencias o por deficiencias en el mismo. En este ámbito, la casuística resulta extensa y difícil de resumir. De acuerdo con las informaciones suministradas por la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio, en estos momentos se está elaborando un nuevo mapa concesional para las áreas metropolitanas de Alicante y Valencia, con participación de las entidades locales afectadas, lo que está propiciando que se dilaten en el tiempo algunas soluciones reclamadas por los vecinos. Es el caso estudiado por la queja [1601103](#), promovido por una vecina de una urbanización de Mutxamel (Alicante), disconforme con los itinerarios del Transporte Metropolitano de Alicante (TAM), que dificultan su conexión con la ciudad de Alicante y con el Hospital de Sant Joan, de referencia en la zona. Tras una serie de informes de las administraciones afectadas y de la empresa concesionaria, el Síndic concluyó, en diciembre de 2017, recomendando a la Conselleria, titular del servicio, analizar las alegaciones de las administraciones locales afectadas y de los usuarios, convocando las reuniones necesarias para introducir las modificaciones conducentes a la mejora del servicio público. La Conselleria comunicó su compromiso de tener en cuenta las peticiones formuladas para la elaboración del nuevo mapa de concesiones.

Como suele ser habitual, año tras año, esta institución ha debido atender múltiples quejas originadas por la **ordenación del tráfico rodado**, especialmente en los núcleos urbanos. Como ejemplo podemos citar la queja [1704406](#), iniciada por un vecino de Valencia que había solicitado la instalación de un semáforo en el cruce de las calles Marina Alta y Canal de Navarrés. Solicitado informe al Consistorio, éste contesta razonando que la citada intersección *«no cumple los criterios objetivos para la instalación de semáforos, establecidos en función del número de vehículos y peatones que la utilizan diariamente»*. El promotor de la queja, en sus alegaciones, aportó diferentes fotografías de accidentes de tráfico ocurridos en el punto para el que reclamaba el semáforo, extremo éste del que no había dado cuenta el informe municipal. En virtud de todo ello y considerando la Orden Circular del Ministerio de Fomento, Guía de Nudos Viarios, el Síndic recomendó al Ayuntamiento de Valencia valorar la posibilidad de instalar los semáforos solicitados para mejorar la seguridad vial de peatones y vehículos. En su respuesta, el Ayuntamiento rechazó la recomendación argumentando que se habían *«implantado medidas de calmado de tráfico»*, que procedía a enumerar, y poniendo en duda la eficacia de la propuesta, dado que, según interpretaba, *«es absolutamente cotidiano observar como los propios peatones, en situaciones de poco tráfico rodado, cruzan con el semáforo en rojo»*, añadiendo que

«también es común que algunos conductores al observar un semáforo en verde -que les otorga prioridad paso-, aceleran para pasar en verde, incumpliendo a su vez la norma de limitación de velocidad y generando un riesgo potencialmente elevado...», razonamiento que, llevado al límite, podría servir para eliminar la mayor parte de los semáforos de la ciudad. La falta de aceptación de la Resolución emitida determinó el cierre de la queja.

Motivo de especial atención han sido, otro año más, 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. El Síndic ha reiterado sus críticas a la manera mecánica y superficial de tramitar los expedientes, sin ofrecer un tratamiento personalizado que garantice el respeto a los derechos de la ciudadanía frente a la potestad sancionadora de la administración. Ejemplo de los pronunciamientos de esta institución se puede encontrar en la queja [1703632](#), promovida por una actuación del Ayuntamiento de Alicante, en la que el Síndic estimó que no se habían agotado todas las vías disponibles para notificar, de forma personal y conforme a derecho, la sanción impuesta, lo que limitaba las opciones de defensa del interesado. El Ayuntamiento aceptó la recomendación del Síndic, procediendo a anular el expediente sancionador objeto de la queja.

4.18. Empleo público

En la Memoria correspondiente al año 2016, esta institución daba cuenta de los problemas planteados, en materia de eficaz funcionamiento de las administraciones y respeto a los derechos de los empleados públicos, por el elevado número de éstos que se encuentran en situación de **temporalidad**. Las consideraciones allí establecidas siguen plenamente vigentes y el Síndic ha debido seguir atendiendo quejas en este sentido.

Por ejemplo, en la queja [201701445](#), tramitada a instancias de una ciudadana contratada como laboral temporal por el Ayuntamiento de Rojales, a partir de un concurso celebrado para cubrir cuatro plazas como consecuencia de vacantes producidas por fallecimientos o jubilaciones en la plantilla de personal. La promotora reclamaba un contrato de interinidad, ya que se trataba de una contratación por vacante, como se recogía en el Decreto de Alcaldía que convocaba el proceso selectivo, citando en su apoyo la Resolución emitida por el Síndic en la queja [1512875](#). El Ayuntamiento justificaba su actuación como una consecuencia de las limitaciones que operaban en la contratación pública, a partir de las disposiciones de la Ley de Presupuestos para 2016, argumento que ya fue rebatido por el Síndic en Resoluciones dictadas en ese ejercicio y que volvíamos a reiterar en este expediente. Mediante Resolución de 6 de marzo de 2017, se recomendó al Consistorio, además de dar respuesta expresa a la interesada, *«la inmediata puesta en funcionamiento de los mecanismos legales necesarios para la provisión definitiva de los puestos de trabajo vacantes, evitando la necesidad de acudir a figuras de contratación para cubrir interinajes innecesarios; recomendando además, la adopción de medidas para agilizar los procedimientos de cobertura de vacantes»*. No obstante, el Ayuntamiento en su respuesta volvía a hacer referencia a las limitaciones impuestas por la Ley de Presupuestos, cifrando en el 50% la tasa de reposición de las vacantes. Ante una solicitud de ampliación de informe que justificara las plazas afectadas por esa limitación, su dotación presupuestaria y

el carácter de interinos o temporales de su ocupación, el Ayuntamiento finalizó acatando la recomendación del Síndic e informando de la contratación como interina de la promotora de la queja, hasta la celebración del proceso selectivo que se convocaba para ocupar de manera definitiva la plaza.

En todo caso, e independientemente de que el problema planteado por la queja citada se resolviera satisfactoriamente para su promotora, lo cierto es que las respuestas municipales, en éste y en otros expedientes similares, no terminan de aclarar la interpretación que se da al fondo de la controversia, dado que muchas administraciones manifiestan aceptar las recomendaciones del Síndic, pero matizando que esto se llevaría a efecto *«de acuerdo con las previsiones establecidas en la Ley de Presupuestos Generales del Estado»*, lo que obligará a esta institución a seguir defendiendo su posición en cada reclamación que se produzca.

En las administraciones que tienen grandes colectivos, el Síndic ha tenido ocasión de comprobar cómo **la figura de la comisión de servicios**, diseñada para solventar problemas muy concretos, se ha convertido en una especie de herramienta multiusos que ha derivado en la llave para cubrir adecuadamente puestos de plantilla, evitando la convocatoria de concursos y oposiciones.

A través de la queja [1706378](#), su promotor, funcionario de la Conselleria de Igualdad, planteaba la injusta situación que, a su juicio, se derivaba de la provisión, durante años, en comisión de servicios de determinados puestos, cuyas funciones no se desempeñaban efectivamente, lo que confería a sus ocupantes una ventaja comparativa de cara a futuros concursos para la atribución definitiva de la plaza, en virtud de los méritos acumulados por ese tipo de provisión. En el contexto de la tramitación de la queja, se recogieron diferentes documentos, incluidos informes de la Inspección de Servicios, que dejaban constancia de una abusiva utilización de la controvertida figura, llegando a manifestar que *«se deberán revisar todos los puestos de trabajo que se haya provisto mediante comisiones de servicios, con el fin de evitar situaciones que queden fuera del marco de la legalidad vigente»*. El Síndic dictó Resolución, en fecha de 18 de octubre de 2017, recomendando a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas que *«en los procedimientos de concurso que se convoquen sean revisados los méritos alegados por nombramientos de comisión de servicios sobre los que existan acreditadas o denunciadas irregularidades, para, garantizando la objetividad del sistema concursal establecido, se impida que situaciones irregulares no solo benefician a unos (pocos o muchos) sino que supongan un auténtico perjuicio a terceros»*, además de reiterar la necesidad de atender al respeto de los principios de igualdad, mérito y capacidad. Mediante escrito de 2 de enero de 2018, la Conselleria aceptaba la recomendación, volviendo a reiterar la grave situación producida por años de abusos en la utilización de las comisiones de servicios y anunciando la convocatoria de concursos generales para la provisión definitiva de las plazas.

El Síndic es extremadamente cuidadoso a la hora de atender los problemas planteados como consecuencia de la **integración a la función pública de personas con diversidad funcional**. En las diferentes quejas que se han planteado al respecto, nos hemos visto en la obligación de reclamar un plus de sensibilidad a diferentes administraciones para hacer

efectiva la voluntad de integración y, aún, de no discriminación, en relación con colectivos que gozan de una especial protección legal. Citemos algunos ejemplos.

La queja [1706084](#) fue promovida por una trabajadora social, discapacitada, que había sido llamada, por orden de preferencia en la bolsa de trabajo, para ocupar un puesto de trabajo en la Mancomunitat de la Plana Alta (Castelló). Denunciaba que había solicitado algunas adaptaciones para poder incorporarse a ese puesto, adaptaciones que le habían sido negadas, llegando, según sostenía, a recomendarle que renunciara a la plaza, lo que había terminado por hacer. Manifestaba también, que la Conselleria de Igualdad había respondido en los mismos términos. Requerida información a las administraciones, la citada Conselleria alegaba que se trataba de un problema entre la interesada y la Mancomunitat, entidad local dotada de autonomía, excediendo el asunto de sus competencias. La Mancomunitat simplemente informaba que la trabajadora había renunciado por incompatibilidad con el puesto de trabajo. Tras una serie de consideraciones de orden legal y de defensa de principios y valores orientados a la integración social, el Síndic, mediante Resolución de 11 de diciembre de 2017, recomendó a la Mancomunitat de la Plana Alta justificar de forma adecuada la imposibilidad de adoptar medidas de ajuste razonables que permitieran garantizar la integración sociolaboral de la persona en situación de diversidad funcional. A la Conselleria de Igualdad se le reclamó la aplicación de un mayor interés para intervenir en casos como el denunciado, dadas sus especiales competencias. En su respuesta, la Mancomunitat alegó que en las bases de convocatoria de la bolsa se alertaba de que el trabajo habría de realizarse en seis municipios y que nunca se llegó a plantear la adaptación del puesto de trabajo. Por su parte, la Conselleria aceptó la recomendación de ofrecer una mayor presencia en estos asuntos.

En la queja [1705567](#) se planteaba, por su promotora, una situación de rechazo a su incorporación, como sustituta de subalterno, en el IES José Ballester Gozalbo, por su condición de «*persona sorda*». En su informe, la Conselleria de Educación reconocía que el secretario del centro se había enterado de su diversidad funcional sensorial al recibirla, lo que llevó a la dirección del centro a realizar una serie de consultas con la dirección territorial, que se demoraron, llevando a la autora de la queja a abandonar el centro. El Síndic, en su Resolución de 17 de octubre de 2017, recordaba que la denunciante ya había sido evaluada en un proceso selectivo en el que se habían tenido en cuenta todas sus circunstancias, lo que convertía en improcedentes actuaciones posteriores, como las consultas de la dirección relatadas. Finalmente, se recomendó a la Conselleria de Educación la revisión de los procesos o directrices que utiliza en la materialización de los nombramientos y acceso a los puestos de trabajo de las personas con diversidad funcional, para evitar desajustes y trastornos como el producido en este caso. El expediente se cerró en diciembre de 2017, por aceptación de la recomendación, conviniendo la Conselleria que se había «*dado una situación inadmisile en relación con la reclamante*».

Esta institución ha debido seguir atendiendo quejas motivadas por situaciones de **discriminación** producidas en la aplicación de condiciones retributivas o laborales a **funcionarios interinos**, por el mero hecho de serlo, al margen de que desarrollen tareas similares a las de los funcionarios de carrera. Como ejemplo, la queja [1612624](#), tramitada a instancias de un funcionario interino de la Conselleria de Educación, que venía a reclamar por la falta de respuesta a un recurso de alzada, con el trasfondo de que se le denegaba el

reconocimiento del sexenio número 1, aduciendo como motivo que *«no es funcionario de carrera»*. La Resolución del Síndic, de fecha 1 de junio de 2017, analizando la normativa y la jurisprudencia nacional y europea más reciente, se pronunciaba reiterando que los conceptos retributivos deben estar referidos a las circunstancias del puesto de trabajo y del cuerpo o escala en el que se nombre al funcionario, sin que exista en la ley referencia a diferencia alguna por su carácter de interino, reconociéndose hoy el derecho a la igualdad hasta en la carrera profesional. Concluía recomendando a la Conselleria *«que haga expresa aplicación de los principios de igualdad de derechos entre funcionarios de carrera e interinos»*. Mediante escrito de 6 de octubre de 2017 y en relación con esta última recomendación, la Conselleria informaba que se estaba tramitando un nuevo proyecto de Decreto que regule ese *«componente»* pero que, mientras tanto seguiría aplicando el vigente, manteniendo que *«el Tribunal Superior de Justicia de la Comunidad Valenciana dictó una sentencia realizando una interpretación de la sentencia de la Unión Europea que dejaba la puerta abierta a una posible diferenciación de trato»*. Hasta la fecha, el criterio mantenido por el Síndic no parece contar con una clara aceptación.

La altísima incidencia que la temporalidad tiene en la forma de provisión de los puestos de trabajo de las administraciones públicas valencianas hace que, año tras año, el funcionamiento de las **bolsas de trabajo** constituya una fuente de conflictos permanente que deriva en actuaciones del Síndic de Greuges. Mediante la queja [1613445](#), se venía a solicitar la regularización de la Bolsa de Maestros de Taller, en la medida en que se planteaba un conflicto con los Especialistas de Integración Social quienes, según la promotora de la queja, estaban siendo llamados para sustituciones en detrimento de aquellos, perjudicando la prestación del servicio. En su Resolución de 22 de mayo de 2017, el Síndic resaltaba como la cuestión concreta abordada traía causa de la aplicación de una bolsa de trabajo proveniente de la Oferta Pública de Empleo de 2004, que debe superponerse a los cambios introducidos en los conceptos, titulaciones, requisitos de acceso y hasta en la propia organización de la administración en la que han de integrarse los trabajadores. La Resolución concluía recomendando a la Conselleria de Justicia, Administración Pública, Reformas Democráticas y Libertades Públicas extremar el cumplimiento de los deberes legales de información y transparencia en el funcionamiento de las bolsas de empleo temporal, evitando situaciones de indefensión pero, sobre todo, se instaba a la urgente eliminación de las citadas bolsas, mediante la convocatoria de las correspondientes pruebas de acceso. La queja se cerró en noviembre de 2017 con la aceptación parcial de la Resolución por la Conselleria, que ponía de manifiesto sus limitaciones para la convocatoria de las pruebas de acceso a la función pública.

4.19. Participación y transparencia

Una parte significativa de las actuaciones de esta institución viene motivada por la **falta de respuesta** de las administraciones a las solicitudes o peticiones de los ciudadanos, algo que, para el Síndic, tiene difícil justificación. La respuesta, al menos la respuesta y en el sentido que sea, es en todo caso insoslayable. En un número muy considerable de quejas, como en algunas de las citadas en los apartados anteriores, la ciudadanía nos plantea simultáneamente dos reclamaciones: la primera por una cuestión material o de fondo y la segunda porque, habiendo planteado previamente la primera a la administración, no han

obtenido respuesta expresa a su petición. Esta situación obliga al Síndic a realizar recomendaciones en ambos sentidos, cuando la cuestión de fondo tiene una solución que deriva sólo de la interpretación de las normas o a reclamar, al menos, una respuesta expresa que abra la vía al ciudadano para acudir a procedimientos administrativos o judiciales, cuando la cuestión de fondo exige valoraciones técnicas que han de sustanciarse en procedimientos contradictorios, administrativos o judiciales. Se da el caso de administraciones que no contestan ni al Síndic, como pondremos de manifiesto en el apartado de esta Memoria que describe el grado de colaboración registrado. A continuación, exponemos algunos ejemplos de falta de respuesta.

En la queja [1702681](#), una ciudadana de Mutxamel denunciaba haber solicitado en diversas ocasiones a su Alcaldía que procediera a adecentar para el tránsito peatonal una determinada vía, no habiendo obtenido solución. Solicitada información al Ayuntamiento el 20 de febrero de 2017 y reiterada la petición en marzo y en junio, el 30 de agosto el Síndic dictó Resolución, sin haber recibido contestación alguna desde el Consistorio. En esa Resolución, tras recordar los deberes legales de ofrecer respuesta expresa y de contestar las peticiones del Síndic, se recomendaba proceder a adoptar las medidas necesarias para garantizar la conservación y la seguridad en la vía pública solicitada. Esta Resolución del Síndic tampoco mereció atención ni respuesta por parte del Ayuntamiento de Mutxamel por lo que, el 12 de enero de 2018, se procedió al cierre del expediente, comunicando el mismo a su Alcalde y advirtiéndole de que se daría cuenta de la falta de colaboración demostrada con esta institución en la Memoria anual dirigida a les Corts, como así se hace.

La queja [1703967](#) se tramitó a instancias de un funcionario que participó en un proceso selectivo, por promoción interna, en el Ayuntamiento de Catarroja y que, habiendo solicitado en fecha de 2 de febrero de 2017 la revisión del examen, los criterios de corrección aplicados y la puntuación otorgada por los miembros del tribunal, no había obtenido respuesta expresa. Requerida la oportuna información por el Síndic el 9 de marzo de 2017 y reiterado el requerimiento hasta en tres ocasiones, sin obtener contestación, el 18 de octubre se dictaba Resolución recordando los deberes legales al respecto y conminando al Ayuntamiento a que diera respuesta expresa al demandante, dándole acceso al expediente administrativo solicitado. El Ayuntamiento de Catarroja no remitió el oportuno informe de aceptación o no de las recomendaciones del Síndic a que viene obligado por la ley, enviando un escrito, con entrada en esta institución el 12 de enero de 2018, acompañando copia de las notificaciones realizadas al interesado. El Síndic reiteró el recordatorio del deber de responder a sus requerimientos y recomendaciones en fecha de 16 de enero de 2018, sin que hasta el momento de redactar esta Memoria se haya recibido la obligada respuesta. El Ayuntamiento de Catarroja ha reproducido este mismo comportamiento en la queja [1706158](#), sustanciada por denuncia de otro funcionario, en la que se dictó Resolución sin recibir ningún informe municipal. Tampoco en este expediente se ha recibido escrito relativo a la aceptación o no de las recomendaciones realizadas por el Síndic.

También en relación con el Ayuntamiento de Elda se ha planteado el mismo problema en diversos expedientes cerrados en 2017. En la queja [1613713](#), un ciudadano manifestaba haber presentado al Consistorio escritos respaldados por un total de dos mil firmas, solicitando una reducción del IBI, sin haber recibido respuesta, a pesar de lo dispuesto en el Estatuto de Participación Ciudadana. Requerido el Ayuntamiento en diversas ocasiones, la

primera en diciembre de 2016 y no habiendo recibido su informe, el Síndic hubo de dictar Resolución en fecha de 14 de junio de 2017, haciendo un recordatorio de deberes legales y recomendando, no sólo la aplicación de la Ley 39/2015, de Procedimiento Administrativo Común, sino también el propio Estatuto de Participación Ciudadana municipal, del que se ha dotado el Consistorio. Tampoco mereció respuesta la Resolución del Síndic por lo que, tras nuevos requerimientos y advertencias de dar cuenta en esta Memoria, se procedió al cierre del expediente en diciembre de 2017. El Ayuntamiento de Elda reprodujo ese comportamiento en otras quejas, como las números [1612148](#) y [1613713](#), lo que llevó al Síndic a hacer un recordatorio de sus incumplimientos en la Resolución correspondiente a la queja [1701206](#).

En la Memoria correspondiente a 2016 ya describíamos el escenario creado a raíz de la aprobación de la Ley 2/2015, de Transparencia de la Generalitat Valenciana y su afección a la labor de esta institución. La situación no ha variado. Podríamos, incluso, afirmar que la tendencia allí descrita se ha acelerado. Más denuncias por falta de acceso a la información pública y quejas tramitadas por la tardanza en ofrecer respuesta por parte del **Consell de Transparència**.

Sin embargo, hemos de señalar que el Síndic no ha tenido necesidad de dictar Resolución alguna en el conjunto de expedientes que se han tramitado por esta tardanza, dado que el Consell de Transparència ha ofrecido solución en todos los casos. Tal es el supuesto, por ejemplo, de la queja 1716125, instada el 27 de julio de 2017, por un ciudadano que manifestaba haber denunciado ante el Consell de Transparència, en fecha de 4 de abril de 2017, el incumplimiento de la normativa de transparencia en lo relativo a la obligación de publicidad activa al respecto de los acuerdos del Consell de la Generalitat. Requerido el Consell de Transparència por el Síndic, el 3 de agosto, informó mediante escrito que tuvo entrada el 11 de agosto, dando cuenta de las actuaciones realizadas. Posteriormente, remitió su Resolución de 21 de septiembre por la que estimaba la denuncia presentada por el promotor de la queja e instaba a la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas al cumplimiento efectivo de sus obligaciones en materia de transparencia, constatando que se había producido el incumplimiento denunciado. Trasladado este acuerdo al promotor de la queja, el 4 de octubre solicitó el cierre de la misma al haber obtenido satisfacción sus pretensiones. Esta celeridad en la contestación del Consell de Transparència, que el Síndic agradece, se ha repetido en todos los expedientes relacionados con esa institución, lo que merece destacarse en esta Memoria.

La defensa del derecho fundamental a la **participación en la gestión de los asuntos públicos**, directamente o a través de representantes electos, obliga a esta institución a intervenir con frecuencia, tramitando quejas a instancias de la ciudadanía y, sobre todo, a instancias de representantes políticos, generalmente concejales de grupos en la oposición.

En relación con las quejas de los vecinos, podemos citar como ejemplo la número [1716472](#), tramitada a instancias de la presidenta de una asociación profesional que denunciaba la decisión del Ayuntamiento de Santa Pola de peatonalizar el centro urbano, mediante un denominado «*Plan de Humanización*», iniciando las reformas sin ningún tipo de consulta pública. En su informe, el Consistorio afirmaba que el citado plan no existía como tal, habiéndose iniciado solamente unas «*actuaciones puntuales con el carácter de*

preparatorias de ese futuro plan». En su Resolución de diciembre de 2017, el Síndic advertía que esas actuaciones preparatorias no se habían limitado al terreno formal, sino que habían trascendido al plano real, con el cierre de calles y con cambios de dirección. Se concluía recomendando al Ayuntamiento que *«se cumpla con todas las previsiones legales existentes en cuanto a trámites, contenido, estudios previos e informes técnicos y jurídicos y participación ciudadana del Plan de Humanización»*. Mediante escrito de la Alcaldesa, fechado el 2 de febrero de 2018, se aceptaron expresamente las recomendaciones del Síndic, lo que determinó el cierre de la queja.

Fundamentadas en la **falta de acceso a la información pública**, las quejas presentadas por **concejales** de diferentes grupos políticos, **en la oposición** en sus respectivas Instituciones, han resultado más numerosas. Algunas reflexiones al respecto hicimos en la Memoria de 2016 y, lamentablemente, siguen teniendo plena vigencia. Citaremos algunos ejemplos.

La queja [1701204](#) se presenta por una concejala del Ayuntamiento de Valencia, en calidad de miembro de una Fundación municipal, que habiendo solicitado una petición de documentación, pasados dos meses no había tenido acceso a la misma. Tras los informes y las alegaciones de las partes, el Síndic, en su Resolución de mayo de 2017, señaló cómo *«la inmediatez en la información, y su plena y directa disponibilidad es la única garantía de correcta participación en la conformación de la voluntad del órgano rector de la institución, de la plena responsabilidad en el ejercicio de su patronato y único instrumento de garantía pública de funcionamiento del mecanismo de control de la actuación de la Fundación»*, recomendando el establecimiento de *«los mecanismos necesarios para dotar de objetividad la conformación y traslado de la información de forma real y efectiva, evitando la necesidad de solicitar una información debida, obligatoria y necesaria para el cumplimiento de sus obligaciones»*. Con la aceptación de la recomendación en junio de 2017, se procedió al cierre de la queja.

En la Resolución dictada en marzo de 2017 en la queja [1700167](#), se encuentra el razonamiento completo que hace el Síndic en el tema que nos ocupa, pretendiendo abarcar toda la complejidad que presenta. Esta queja se inicia por un concejal de la Vall d'Uixó denunciando que no ha recibido contestación a cien preguntas formuladas al equipo de gobierno municipal. El Síndic condensa su propuesta de la siguiente manera: *«hemos de requerir a todos los agentes públicos involucrados en la conformación de la voluntad y criterio popular, tanto de decisión como de control, la ecuanimidad de sus peticiones, juicios, requerimientos, e informes, evitando en cualquier caso una interpretación desmesurada y sesgada del derecho que dificulte, limite o impida el adecuado ejercicio de las correspondientes responsabilidades»*. En cualquier caso, termina recomendando al Ayuntamiento que facilite a los concejales el acceso a la documentación precisa para el ejercicio de su cargo, interpretándose de forma restringida la denegación, si se produce, lo que ha de hacerse siempre de forma expresa, amparándose en las causas legalmente previstas y dentro de los plazos legalmente establecidos. La recomendación fue aceptada mediante escrito de la Alcaldesa, de forma *«condicionada a los medios materiales y personales que actualmente dispone el Ayuntamiento y que no comporte una deficiencia en la prestación de servicios a la ciudadanía»*. Tras esta contestación, se cerró el expediente en fecha de 26 de abril de 2017.

En similares términos se desarrolló la queja 1702343, iniciada a instancias de una concejala del Ayuntamiento de Benaguasil que denunciaba no haber recibido respuesta a una solicitud de información recordando, al tiempo, que habían sido varias las quejas que se habían visto en la obligación de plantear, por el mismo motivo. La Resolución del Síndic recogió los criterios enunciados en el párrafo anterior. En su respuesta, el Alcalde comunicaba la aceptación de las recomendaciones del Síndic pero ponía de manifiesto la escasez de medios del Ayuntamiento para hacer frente a las peticiones, a su juicio abusivas, de la promotora de la queja.

Finalmente, queremos dejar constancia de la cantidad de expedientes que se inician por denuncia de concejales que manifiestan no haber recibido la información solicitada, cuando esta solicitud fue registrada apenas algunos días antes de la presentación del escrito de queja. Normalmente, los Ayuntamientos requeridos responden facilitando la información o, incluso, comunicando que ya la han facilitado, por lo que se cierra la tramitación sin dar lugar a Resolución formal. En estos supuestos, los equipos de gobierno se lamentan de la celeridad en la presentación de la reclamación ante el Síndic, dejando constancia de su voluntad de atender, en todo caso, las peticiones de información cursadas. Las quejas número 1704157, 1704380, 1704912 o 1716334, por citar sólo algunos de los muchos casos relativos al Ayuntamiento de Villajoyosa, son ejemplos de ello.

ANÁLISIS DE LAS QUEJAS TRAMITADAS

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.

1) Iniciadas en 2017

A continuación, pasamos a detallar las investigaciones incoadas de oficio por esta institución en 2017:

Queja de oficio nº 1/2017 (expediente nº 1702099), sobre la existencia de un vertido tóxico en Chiva

Tuvimos conocimiento, a través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, del vertido ilegal de espuma que se está produciendo cada vez que llueve en el barranco de Chiva (Valencia):

vecinos de Chiva han denunciado el vertido incontrolado de sustancias químicas que provocaron ayer la conversión del barranco del mismo nombre, a su paso por la población de la Hoya, de una especie de glaciar de espuma blanca (...) la

práctica de utilizar los días de lluvia para desprenderse de sustancias tóxicas en los cauces es muy frecuente en algunos polígonos industriales (...).

Acordamos la apertura de una queja de oficio para conocer las actuaciones que el Ayuntamiento de Chiva estaba desarrollando, concretamente, las inspecciones realizadas al lugar de los hechos y las medidas adoptadas para identificar y sancionar a los responsables del vertido ilegal.

El Ayuntamiento de Chiva nos informó que, después de efectuadas las inspecciones oportunas, había remitido el expediente a la Confederación Hidrográfica del Júcar para que incoara el oportuno expediente sancionador a la empresa causante del vertido, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones.

Queja de oficio nº 2/2017 (expediente nº 1702100), sobre la existencia de solares insalubres en el municipio de Valencia

En diversos medios de comunicación se denunciaba los vertidos de escombros y basura existente en el barrio del parque Central (solares del antiguo complejo Macosa) en la ciudad de Valencia:

los vecinos de la calle San Vicente, a la altura del barrio de la Cruz Cubierta, contemplan desde sus ventanas un paisaje desolador. Montañas de escombros diseminadas que han convertido el futuro barrio del Parque Central en el mayor vertedero de Valencia (...) esto es un desfile continuo de camionetas y lo peor son las plagas de ratas.

Nos dirigimos al Ayuntamiento de Valencia para que nos enviara un informe sobre las medidas adoptadas para evitar los vertidos ilegales de escombros y lograr el mantenimiento de los solares en unas adecuadas condiciones higiénico-sanitarias.

A la vista de las actuaciones municipales que se estaban desarrollando para evitar los vertidos y mantener los solares en un adecuado estado de limpieza y conservación, finalizamos nuestras investigaciones y acordamos el cierre del expediente.

Queja de oficio nº 3/2017 (expediente nº 1702430), sobre la falta de limpieza en el barrio Altozano de Alicante

Se tuvo conocimiento de quejas de los vecinos del barrio de Altozano de Alicante por la suciedad acumulada en aceras, alcorques y entorno de los contenedores de las calles Martin Luther King y Olof Palme, así como el estado de un solar en la calle Llinares, en el que se acumula la suciedad.

El Ayuntamiento de Alicante nos informó de los medios y frecuencia de limpieza en las citadas vías desde enero de 2017, en aplicación de un acuerdo de la Junta de Gobierno Local de 29/11/2016, que modificó el contrato de limpieza, y que supuso un acercamiento a los medios dispuestos en el centro de la ciudad, superior a la media del entorno urbano de Alicante.

A la vista de las actuaciones llevadas a cabo por el Ayuntamiento de Alicante, se procedió al archivo del expediente de queja.

Queja de oficio nº 4/2017 (expediente nº 1702632), sobre los centros Infodona

Por informaciones recibidas de las profesionales de los Centros Infodona se ha tenido conocimiento en el Síndic de Greuges de los cambios previstos en la estructuración de los Centros Infodona, de la situación laboral de las profesionales que están desarrollando el trabajo en la actualidad, así como de las repercusiones que pudieran suponer en la prestación del servicio público.

Asimismo, nos ha llegado noticias sobre peticiones expresas (Acuerdo Plenarios de Ayuntamientos, sindicatos...) solicitando a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que garantice la continuidad del servicio, mejore la calidad de los Centros y amplie la red, reclamado que se mantenga de manera directa, desde la gestión pública y bajo los criterios del Instituto de las Mujeres.

La Conselleria en julio de 2017, tras más de cinco meses de demora al informe solicitado por esta institución, nos comunicó que desde el 31 de marzo de 2017 se había dejado de prestar el Servicio Indofona, así como que el nuevo modelo había comenzado a funcionar el 1 de abril de 2017.

En dicho informe nos indicaba que la nueva modalidad de contratación se realiza a través de las entidades locales, así como una previsión final de 76 agentes de igualdad en toda la Comunidad Valenciana.

En septiembre de 2017 se solicitó nuevo informe para esclarecer algunos de los extremos del informe referido en el párrafo anterior, sin que transcurridos más de cinco meses desde la nueva solicitud se haya recibido respuesta alguna de la Conselleria.

Actualmente la queja se encuentra en tramitación.

Queja de oficio nº 5/2017 (expediente nº 1704650), sobre instalaciones deportivas escolares deficientes en IES de Alicante

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de que las instalaciones deportivas que comparten los IES «Jorge Juan» y «Miguel Hernández», de Alicante, presentaban un deplorable estado de conservación y suponían un peligro para los cerca de 2.000 alumnos al presentar enormes socavones en las pistas, debido fundamentalmente, al parecer, a los «botellones» improvisados que tienen lugar los fines de semana en el interior del recinto.

En definitiva, las grietas que provoca el reasentamiento del Monte Tossal, los cristales que evidencian «botellones» nocturnos, las inclemencias del tiempo sobre un recinto descubierto en su totalidad y la antigüedad de las instalaciones deportivas, hacen que las mismas supongan un grave riesgo para sus usuarios.

Las AMPA's de los citados centros vienen reivindicando e instando a la Administración educativa a adecuar las instalaciones, sin que sus demandas hayan sido atendidas y de hecho, no figuran en el listado de centros a rehabilitar en el Mapa de Infraestructuras Escolares publicado por la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

De ahí que el Síndic de Greuges resolviera la incoación de oficio de una queja y demandara a dicha Conselleria información suficiente sobre la realidad de cuanto ha quedado dicho.

La comunicación recibida de la Conselleria daba cuenta de lo siguiente:

1. Que las instalaciones deportivas se encuentran en estado deficiente y requieren una intervención integral consistente en obras de reparación o reconstrucción.
2. Que las instalaciones deportivas del IES Jorge Juan, de Alicante, están siendo objeto de estudio para su reparación o reconstrucción por parte de los servicios competentes considerando la gravedad de su estado encontrándose el procedimiento en fase previa a licitación de proyecto arquitectónico.

Finalizada la investigación, recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que arbitrara cuantas medidas fueran necesarias para la reconstrucción de las instalaciones deportivas compartidas por los alumnos de los IES «*Jorge Juan*» y «*Miguel Hernández*» de Alicante y previese las actuaciones necesarias para garantizar, en todo caso, la seguridad de los usuarios de las mismas.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte nos contestó que estaba tramitando la licitación del proyecto, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

Queja de oficio nº 6/2017 (expediente nº 1704901), sobre la salud mental de la infancia y la adolescencia

El Síndic de Greuges inició queja de oficio, al objeto de informar sobre la atención a la salud mental a la infancia y adolescencia en la Comunitat Valenciana. Dado el carácter transversal del tema, en fecha 11 de abril de 2017, se solicitaron informes a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

De igual forma, en el seno del Observatorio del Menor del Síndic de Greuges se constituyó un grupo de trabajo que analizara en profundidad el tema, atendiendo a los informes recibidos y a la práctica profesional.

Respecto de los informes, indicar que nos encontramos pendientes de recibir el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. El grupo de trabajo mantuvo su última reunión el 17 de enero de 2018. A lo largo del primer trimestre del 2018, se procederá a la conclusión del trabajo.

Queja de oficio nº 7/2017 (expediente nº 1704920), sobre atención a menores extutelados

Se inicia queja de oficio para conocer la atención que reciben los jóvenes que han estado en situación de guarda o tutela de la administración autonómica y que al cumplir los 18 años pudieran encontrarse sin recursos suficientes para tener una vida digna.

Al respecto, se solicita informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 10 de abril de 2017. Hasta la fecha, no se ha recibido informe alguno, pese a que, desde el Síndic de Greuges, se reitera su emisión con periodicidad mensual.

Queja de oficio nº 8/2017 (expediente nº 1705384), sobre molestias en zona ajardinada de Vila-real

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de las molestias que los vecinos que residen frente a la zona ajardinada de la calle Mestre Joaquín Vidal de Vila-real, venían padeciendo y denunciando ante esa administración.

En particular, la noticia señalaba que la citada zona ajardinada era utilizada por al menos dos grupos de personas como lugar de reunión, provocando durante las mismas, molestias por ruidos, así como por consumo de alcohol en la vía pública. Asimismo, se señalaba que dichas personas realizaban sus micciones y defecaciones en la citada zona ajardinada, con los problemas de salubridad que ello generaba.

La noticia consultada señalaba que los particulares habían avisado en distintas ocasiones a la Policía Local, ante cuya presencia se producía la retirada del parque de dichos grupos de personas. No obstante, se señalaba que, una vez que la Policía abandonaba el lugar, se volvía a producir la congregación de estas personas en la zona y, con ello, las molestias denunciadas.

A la vista lo anterior, se procedió a la apertura de la presente queja de oficio, con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que, desde el Ayuntamiento de Vila-Real, eran susceptibles de adopción para paliar el problema de ruidos, consumo de alcohol en la vía pública y salubridad por la realización de micciones y defecaciones en la zona ajardinada, que venían denunciando los vecinos que residen frente a la zona ajardinada de la calle Mestre Joaquín Vidal.

En la comunicación remitida por la citada administración local, se nos informa sobre las medidas adoptadas por el Servicio de Policía Local para intervenir frente a la problemática objeto de la presente investigación, y contribuir a su erradicación. Asimismo, se señalaba la necesidad de continuar trabajando en la zona para garantizar las adecuadas condiciones de conservación, salubridad y ornato de la zona ajardinada.

A la vista de estas circunstancias, esta institución valoró positivamente que se hubieran tomado medidas para solucionar el problema planteado y se continuase trabajando para garantizar el adecuado estado de conservación de la zona.

La remisión de dicha información determinó el cierre del expediente de queja, al estar el problema analizado en vías de ser solucionado por la administración municipal.

Queja de oficio nº 9/2017 (expediente nº 1706098), sobre supresión de transporte para personas discapacitadas

A través de las noticias aparecidas en distintos medios de comunicación, se tuvo conocimiento de la situación en la que se encontraban cuatro jóvenes con discapacidad a los que se les suspendió el servicio de transporte que utilizaban para asistir a los centros de día, en los que venían siendo atendidos.

Los/as jóvenes asistían a los Centros Infanta Elena (3) y San Rafael (1) en régimen de Centro de Día, por lo que hacían dos viajes diarios desde Benidorm hasta Alicante. El servicio de transporte que venían utilizando era la ambulancia que dispone la Conselleria de Sanidad para transporte sanitario Benidorm-Alicante.

La Conselleria de Sanidad ha retirado el servicio de transporte, argumentando que el traslado no se realiza a un centro sanitario sino de atención a personas con discapacidad (ámbito competencial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas). Tras la retirada del servicio de transporte, tres de ellos son trasladados por sus familiares en sus vehículos particulares y uno dejó de asistir al centro.

El Síndic de Greuges solicitó información a las administraciones implicadas (Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y Ayuntamiento de Benidorm) al objeto de conocer las acciones coordinadas llevadas a cabo para garantizar la continuidad de la atención a las personas afectadas.

En su último informe, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos indica que el gasto de transporte ha sido asumido por el Ayuntamiento de Benidorm, garantizándose la atención a las personas afectadas, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

Queja de oficio nº 10/2017 (expediente nº 1706295), sobre la situación de los recursos dependientes del Grupo Emaús

Tras recibir nota de prensa emitida por el Comité de Empresa del Grupo EMAUS en la que se dan a conocer las consecuencias que pudiera tener la inminente resolución del expediente judicial de concurso de acreedores en el que se encuentran inmersas las fundaciones y asociaciones que forman parte del citado grupo, se inicia queja de oficio en el Síndic de Greuges.

Según las informaciones recibidas, ante la previsible resolución judicial que se derivaría de la *«imposibilidad de dar continuidad del grupo EMAUS y su labor social»*, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas está planificando el traslado de todos los usuarios/as de los centros dependientes del citado grupo.

Los/as usuarios/as a los que se hace referencia son menores (mayoritariamente tutelados por la administración), personas mayores en situación o no de dependencia, personas con discapacidad y mujeres víctimas de violencia.

Recabada información de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se nos informa de que, respecto de menores y personas con discapacidad, por resolución judicial se hace cargo de los recursos, anteriormente gestionados por el grupo Emaús, una nueva entidad por lo que las personas atendidas continuarán en los recursos en los que se encuentran.

Respecto a las mujeres víctimas de violencia, se les plantea el traslado a otros centros, una vez finalizado el curso escolar (para no afectar a los/as menores que con ellas residen). El traslado realizado asegura el respeto a los derechos de las mujeres y dan respuesta integral a sus necesidades.

En cuanto a las persona de la tercera edad, algunas estaban atendidas por vía privada y otras eran perceptoras de la prestación vinculada al servicio, por lo que la decisión de permanencia en los recursos depende de la decisión que consideren adoptar. Por ello, acordamos el cierre del expediente de queja.

Queja de oficio nº 11/2017 (expediente nº 1706367), sobre el mal estado de conservación de los parques infantiles en la zona de Orihuela Costa

Tuvimos conocimiento, a través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, de los siguientes hechos:

(...) las condiciones de seguridad que tiene los parques infantiles de las playas de Orihuela brilla por su ausencia. La mayoría evidencian una falta de mantenimiento sin que el Ayuntamiento ponga solución (...) No solo la maleza y las malas hierbas crecen a sus anchas, lo más preocupante es el mal estado de los juegos infantiles. Cuerdas carcomidas de columpios, tornillos que faltan en toboganes y balancines a los que solo les queda el muelle. Es el panorama general de estos parques que los convierte en peligrosos para los más pequeños (...).

Acordamos el cierre del expediente, tras aceptar el Ayuntamiento de Orihuela nuestra recomendación:

(...) estimamos oportuno RECOMENDAR al Ayuntamiento de Orihuela que, teniendo en cuenta la gravedad del peligro existente, adopte con urgencia todas las medidas que sean necesarias para reparar las zonas verdes y los parques infantiles de Orihuela Costa

Queja de oficio nº 12/2017 (expediente nº 1707968), sobre la contaminación acústica generada por las actividades desarrolladas en el Hogar del Jubilado en Villalonga

Esta institución tuvo conocimiento ha tenido de las molestias que venía generando a los vecinos la actividad realizada en un local de propiedad municipal, destinado a Hogar del

Jubilado, ubicado entre las calles Pujà de Fielato y Avenida de L'Orxa, en el municipio de Villalonga.

El Ayuntamiento nos informó que, tras las denuncias realizadas por una vecina de la localidad, y constatarse la inexistencia de autorización para ejercer dicha actividad, con fecha 8 de mayo se decretó el cierre de la misma; en la actualidad, se están realizando obras de adecuación del local y los trámites oportunos para la obtención de la correspondiente autorización.

A la vista de las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento de Villalonga, dirigidas a evitar las molestias que se producían y a legalizar la actividad, se procedió al archivo del expediente de queja.

Queja de oficio nº 13/2017 (expediente nº 1707969), sobre la limpieza de montes públicos en la Comunidad Valenciana

Esta institución tuvo conocimiento de la demora en la limpieza en los montes de la Comunidad Valenciana, con lo que se dispara la posibilidad de la propagación de plagas y el riesgo de incendios forestales, señalando al respecto los propietarios de montes privados que han sido excluidos de las ayudas aprobadas para la restauración de los montes.

La Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos informó de las tareas que viene realizando el Servicio de Ordenación y Gestión Forestal en materia de «limpieza», entendiendo como tal las actuaciones de gestión forestal y silvicultura sostenible sobre los bosques y terrenos forestales de la Comunidad Valenciana, informándose además de la tramitación, con cargo a fondos europeos, de un plan de actuaciones de mejora de los ecosistemas forestales, que afecta a 27.000 Has.

En lo que respecta a los montes privados, se informó de la próxima publicación de la Orden por la que se establecen las bases reguladoras para la concesión de ayudas para la aplicación de medidas de gestión forestal sostenible en el marco del Programa de Desarrollo Rural de la Comunidad Valenciana 2014-2020.

A la vista de las actuaciones llevadas a cabo, procedimos al archivo del expediente de queja.

Queja de oficio nº 14/2017 (expediente nº 1707967), sobre la existencia de una plaga de procesionaria en varios montes de Alicante

Tuvimos conocimiento de que en los últimos meses, y como consecuencia de las condiciones climatológicas, la proliferación de plagas de insectos como la procesionaria estaba dañando muchas superficies forestales de esta Comunidad, y entre ellas, la Serra Grossa, el monte Orgegia y el Benacantil, en la ciudad de Alicante.

La Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural nos remitió un extenso informe acerca de las labores de prospección fitosanitaria de los montes de la Comunitat Valenciana que se realizan anualmente entre los meses de febrero y abril, a

fin de conocer el estado sanitario de las masas forestales y estudiar la evolución de las mismas.

En relación con la procesionaria del pino, se nos informa que el enfoque sobre el control de plagas y enfermedades forestales en la Comunidad Valenciana se basa en el mantenimiento de las poblaciones de patógenos por debajo de niveles tolerables, planificándose los tratamientos de control en función del ciclo biológico de la plaga, empleando diferentes métodos de control en función de su estado, e indicando varias experiencias realizadas en el último año dentro del objetivo de mejora de las técnicas de control y el fomento de la investigación en este campo.

Los resultados de la prospección fitosanitaria para la provincia de Alicante señalan que los niveles de infestación de la procesionaria del pino alcanzaron durante 2016 los valores más elevados registrados desde 1997, pero parece haberse culminado el proceso de gradación de la plaga, indicando los resultados de Alicante un fuerte descenso en la infestación de la procesionaria en 2017, que de confirmarse en las otras dos provincias, supondrán el comienzo del descenso en las poblaciones de esta plaga.

Finalmente, en relación con la Serra Grossa y Benacantil, la Conselleria nos informa que éstos son montes de titularidad privada o municipal, por lo que no están a su cargo directo; en lo que respecta a monte Orgegía, éste sí es un monte de utilidad pública cuya gestión directa corresponde a los servicios forestales de la Conselleria, presentándose los trabajos realizados para su control.

Por su parte, el Ayuntamiento de Alicante nos informó de los métodos no nocivos para el medio ambiente ni los ciudadanos que se utilizan para el control de la plaga de la procesionaria en el monte Benacantil, indicando que para el resto de zonas, cuando se detecta la presencia de plaga, se notifica a los titulares de las mismas para la adopción de las medidas necesarias.

A la vista de los trabajos que anualmente realizan la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural y el Ayuntamiento de Alicante en relación con el control de plagas, se procedió al archivo del expediente de queja.

Queja de oficio nº 15/2017 ([expediente nº 1710517](#)), sobre la dotación de medios en Juzgados en relación con las cláusulas suelo

El Consejo General del Poder Judicial, en su sesión plenaria de 25 de mayo de 2017, acordó *«atribuir en virtud de lo previsto en el artículo 98.2 de la Ley Orgánica del Poder Judicial a los juzgados recogidos en el anexo nº 1, con competencia territorial indicada para cada uno de los casos, para que de manera exclusiva y no excluyente conozcan de la materia relativa a las condiciones generales incluidas en contratos de financiación con garantías reales inmobiliarias cuyo prestatario sea una persona física, sin perjuicio de poder atribuir en el futuro esta competencia a otros órganos del mismo o diferente partido judicial de la provincia, siempre que hubiere razones que lo justificasen, en atención a la carga de trabajo y mejor servicio a la justicia»*. (Acuerdo publicado en el BOE de 27 de mayo de 2017).

En este sentido, el referido Anexo nº 1, para el caso de la Comunitat Valenciana, señalaba que dichos juzgados serán:

Provincia de Alicante: Juzgado de Primera Instancia nº 5 de Alicante.

Provincia de Castellón: Juzgado de Primera Instancia nº 6 de Castellón.

Provincia de Valencia: Juzgado de Primera Instancia nº 25 de Valencia.

Finalmente, dicho acuerdo decidía, en su apartado 8 que se comuniquen *«al Ministerio de Justicia y a las Comunidades Autónomas a los efectos de que en la forma que consta en la propuesta (flexibilidad y gradualidad) adopten las medidas necesarias de acuerdo con el anexo 2»*.

Igualmente, el apartado 9 determina que *«las presentes medidas serán evaluadas mensualmente de común acuerdo entre el CGPJ, el Ministerio de Justicia y las CC.AA. con competencia en esta materia, a los efectos de revisar la eficacia de las mismas y la necesidad de aportación de los medios por parte de las Administraciones prestacionales»*.

En relación con esta cuestión, y a través de los medios de comunicación social (Diario Levante del 7 de junio de 2017, entre otros), el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana tuvo conocimiento de la situación en la que se encontraban los Juzgados de apoyo creados para conocer y resolver los asuntos relativos a las cláusulas suelo.

Según se señalaba en la noticia referida, el Juzgado de cláusulas suelo de València (Juzgado de Primera Instancia 25 bis) había arrancado con una dotación de cinco funcionarios, mientras que el correspondiente a la provincia de Alicante (Juzgado de Primera Instancia 5 bis) lo había hecho con cuatro, cuando la dotación media de los juzgados de primera Instancia es de ocho funcionarios. En el caso de la provincia de Castellón, se informaba que se había procedido a la especialización en esta cuestión de las cláusulas suelo del Juzgado número 6, sin crear al efecto, como en las otras dos provincias, un juzgado paralelo adscrito, ni reforzar los funcionarios del mismo.

En el mismo sentido, la noticia periodística ponía de manifiesto que los juzgados especializados al efecto habían comenzado con retraso sus actuaciones, ante *«la descoordinación de la administración»*, así como que el Juzgado de València estaba a la espera de que se proceda al nombramiento del Secretario judicial.

La noticia consultada ponía de manifiesto la preocupación que estaba generando la puesta en marcha de estos juzgados especializados, ante el importante volumen de litigiosidad que se esperaba que los mismos debieran de asumir. De esta manera, se señalaba que, en el caso de València, *«la juez ha recibido de momento 35 demandas, aunque los grandes despachos preparan la presentación de centenares. La banca ha rechazado el 90% de las revisiones tras fracasar el plan de mediación extrajudicial y cada demanda requiere un tratamiento individualizado porque no está claro que todas las cláusulas sean abusivas»*.

En este sentido, es de destacar que esta noticia se venía a sumar a las anteriores noticias publicadas por los medios de comunicación social, en relación con la preocupación existente sobre esta cuestión en los propios medios judiciales. Así, por ejemplo, en fecha 26

de mayo de 2017, la Agencia de noticias EFE (Diario el Mundo de 26 de mayo de 2017), ya se hizo eco de la preocupación manifestada por los jueces de primera instancia de València al respecto de este problema.

De esta forma, se señalaba que «la Junta de jueces de primera instancia de Valencia han alertado de que el juzgado provincial especializado en litigios relacionados con las cláusulas suelo, que debe entrar en funcionamiento el 1 de junio, carece de sede y de medios humanos y materiales, lo que puede causar "perjuicios al ciudadano". Según el acuerdo unánime de la junta de jueces difundido por el Tribunal Superior de Justicia de la Comunitat Valenciana (TSJCV), falta una semana para que empiece el reparto al nuevo juzgado bis que apoye al Juzgado de primera instancia número 25 de València en las demandas sobre cláusulas abusivas, según acordó el Consejo General del Poder Judicial (CGPJ). Sin embargo, alertan, no se ha creado ese juzgado de refuerzo, ni dispone de sede física, ni de letrados, ni de funcionarios, ni de una unidad de reparto independiente, ni cuenta con consignaciones propias para poder desempeñar su función. Por ello, la junta de jueces considera que el 1 de junio puede producirse un "colapso" del juzgado de primera instancia número 25 y una situación "caótica", ya que todas las demandas de la provincia sobre estas cláusulas se repartirán a un Juzgado que no está reforzado, al no haberse creado el juzgado "bis"».

Conforme a lo establecido en la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, se procedió a la apertura de una queja de oficio, cuyo objeto se centró en conocer cuáles son las concretas medidas que, en el ámbito de las competencias que le son propias, se habían adoptado por la Conselleria de Justicia para dotar de medios materiales y humanos a los Juzgados especializados en materia de cláusulas suelo, creados por el referido acuerdo de 25 de mayo de 2017 del Consejo General del Poder Judicial y, con ello, garantizar la capacidad de la administración de Justicia de atender las demandas que, en relación con esta cuestión, presenten las ciudadanas y ciudadanos valencianos.

A resultas de la tramitación realizada, se emitió por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana una resolución en la que se recomendaba a la Conselleria de Justicia, Administraciones Públicas, Reformas Democráticas y Libertades Públicas que continuase adoptando las medidas que resultasen precisas para garantizar la aplicación efectiva del Acuerdo de 25 de mayo de 2017 de la Comisión Permanente del Consejo General del Poder Judicial en relación con los Juzgados creados en el ámbito de la Comunitat Valenciana, ordenando en todo momento la puesta a su disposición de los medios personales y materiales que fueran precisos.

Asimismo, se sugirió a la citada Conselleria que impulsase -en el seno de las comisiones de coordinación que el Consejo General del Poder Judicial realice con las Comunidades Autónomas en relación con este asunto- la adopción por éste de aquellas medidas adicionales que pudieran resultar precisas y que hayan sido percibidas como idóneas tras el tiempo que llevan en funcionamiento los nuevos Juzgados, con la finalidad de garantizar el correcto funcionamiento de estos frente al elevado volumen de asuntos que se someten a su conocimiento.

A la fecha de cierre del presente Informe anual, nos encontramos a la espera de que la administración nos remita el preceptivo informe por el que nos manifiesta la aceptación de las recomendaciones emitidas o, en su caso, sobre las razones que estime concurrentes para no hacerlo.

Queja de oficio nº 16/2017 (expediente nº 1710520), sobre la falta de limpieza de solares en Vila-real

A través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de los siguientes hechos:

(...) los vecinos del Madrigal (Vila-real) alertan de que algunos solares son un polvorín (...) así definen los vecinos algunos de los cientos de solares aun sin edificar que se reparten en esta vasta superficie urbana (...) las hierbas y arbustos que, con el calor registrado en las últimas semanas, se están secando a marchas aceleradas, elevan el riesgo de incendio en unas parcelas que, en numerosos casos se ubican junto a viviendas ya consolidadas en esta área y otras de nueva construcción (...) estos terrenos suponen un peligro total de cara al verano y, además, son el espacio idóneo para ratas, conejos y otros animales (...) desde el Ayuntamiento nos aseguran que se notifica a los propietarios la obligación de mantener las parcelas limpias, pero los trámites son muy lentos (...) la imagen de abandono de algunos solares también se da en algunos ubicados en el mismo casco urbano. Es el caso de la finca en la que se proyectó en su día la construcción de torres de más de 20 alturas, ubicada junto al instituto Profesor Broch i Llop, en la zona sur de la ciudad (...).

El Ayuntamiento de Vila-real nos informó sobre las actuaciones que realizan, por lo que acordamos la finalización de nuestras investigaciones:

(...) por parte de este Ayuntamiento se inician periódicamente, tanto de oficio como a instancia de parte, expedientes de orden de ejecución a los propietarios de los solares que se encuentran en todo el término municipal (y no sólo en las zonas señaladas en su escrito), que se encuentran en deficientes condiciones de seguridad, salubridad, ornato público y decoro, todo ello en virtud de lo regulado en el art. 180 de la Ley 5/2014, de 25 de julio, de Ordenación del Territorio, Urbanismo y Paisaje de la Comunitat Valenciana. En los últimos tres años, se han iniciado en este Ayuntamiento en torno a unos 150 expedientes de orden de ejecución de limpieza de solares, de los cuales aproximadamente un 20% de ellos se ha procedido a su archivo, por haber dado cumplimiento sus propietarios a la orden de ejecución dictada por este Ayuntamiento (...).

Queja de oficio nº 17/2017 (expediente nº 1710976), sobre formación y seguimiento cuidador no profesional

Según los datos publicados por el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad en la Comunidad Valenciana, el número de beneficiarios a los que se asigna la PCNP supera ya el 50% y ha ido fluctuando de la siguiente forma, en los últimos años:

31/12/2012.....	44,53%
31/12/2013.....	40,95%
31/12/2014.....	44,23%
31/12/2015.....	43,44%
31/12/2016.....	49,94%
30/04/2017.....	51,02%

A la vista de los datos anteriormente se procedió a la apertura de una queja de oficio, al objeto de informar sobre las acciones llevadas a cabo por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para asegurar el cumplimiento de los Acuerdos del Consejo Territorial de Servicios Sociales y SAAD, en materia de formación de los cuidadores no profesionales y el seguimiento de la calidad de los cuidados prestados a las personas beneficiarias de la Prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional.

Recabada la información solicitada, el Síndic de Greuges emite resolución recomendando la adopción de medidas que aseguren que la asignación de la prestación económica para cuidados en el entorno familiar responda, en todo caso, a la mejor cobertura de necesidades psico afectivas y a las derivadas de la situación de dependencia de las personas valoradas como tales. Igualmente se recomienda la adopción de medidas para asegurar la formación de las personas cuidadoras así como la supervisión y control de la prestación, por parte de la administración competente.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, seguimos a la espera de recibir la preceptiva contestación de la Conselleria.

Queja de oficio nº 18/2017 (expediente nº 1711115), sobre la contaminación acústica existente en varios barrios de Valencia

Se ha tenido conocimiento, a través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, de los siguientes hechos:

(...) la Federación de Asociaciones de Vecinos de Valencia acusó al Ayuntamiento de total dejadez ante la contaminación acústica causada por la saturación de terrazas, el botellón, los apartamentos turísticos, el tráfico y las despedidas de solteros, identificados como los principales focos de ruido (...) existe un descontrol absoluto de los espacios públicos para obtener beneficio económico, con zonas con un 80% de las terrazas que no respetan el espacio autorizado, concesiones en lugares que no deberían y permitiendo que los atestados caduquen sin sanción y los ruidos en las calles que generan graves situaciones de enfermedad (...) las terrazas se extienden como una mancha de aceite ante la pasividad municipal, según explicaron los representantes de los vecinos del Carmen, Xúquer, Menéndez Pelayo y Juan Llorens, todas declaradas zonas acústicamente saturadas (...) los vecinos se reunieron con el alcalde para trasladarse sus propuestas, pero seis meses después no han tenido respuesta (...) el concejal de actividades les niega los datos sobre las terrazas (...).

En dichas noticias se recogen las opiniones de los representantes de las distintas asociaciones vecinales afectadas:

(...) **Amics del Carme:** “*Pedimos información y no se nos da nada; el Ayuntamiento ni sabe ni contesta en este tema*”. **Gent de Russafa:** “*Con el actual gobierno seguimos sin respuesta y el problema crece; faltan campañas de educación*”. **Asociación Russafa-Gran Vía:** “*Tenemos que ir caminando en fila india por las aceras y soy pesimista sobre una solución*”. **Arrancapins-La Petxina:** “*Los funcionarios me dijeron que necesitan dos años para desatascar el colapso de denuncias*”. **Asociación AVEGAS:** “*no se puede escuchar la tele del griterío que llega de la calle y la policía dice que no tiene efectivos*” (...).

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir la respuesta sobre la aceptación o rechazo de nuestras recomendaciones:

1) A la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias de la Generalitat Valenciana y al Ayuntamiento de Valencia:

- Impulsar la constitución de un Observatorio del Ruido o grupo de trabajo que se reúna con frecuencia, en el que participen los representantes y técnicos municipales, los de la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias de la Generalitat Valenciana, las Fuerzas y Cuerpos de Seguridad, y los representantes de las asociaciones vecinales y de hostelería existentes en las zonas afectadas con el objeto de intercambiar información actualizada sobre la situación real existente en cada zona y las medidas necesarias a adoptar en cada momento.
- Promover desde el ámbito autonómico y municipal la realización de campañas y programas de educación, sensibilización y prevención del consumo de alcohol dirigidas especialmente a los adolescentes y jóvenes.

2) A la Agencia de Seguridad y Respuesta a las Emergencias de la Generalitat Valenciana:

Adoptar con urgencia las medidas que sean necesarias para evitar que sigan prescribiendo las actas de denuncia por infracciones graves y muy graves, bien atribuyendo legalmente la competencia sancionadora a los ayuntamientos, al menos, a los que funcionan en régimen de gran población, como en este caso, el Ayuntamiento de Valencia, bien incrementando notablemente los medios económicos, técnicos y personales de la administración autonómica para que no queden impunes las infracciones graves y muy graves.

3) Al Ayuntamiento de Valencia:

- Incrementar el control y la vigilancia sobre las terrazas para evitar las molestias acústicas, así como la colocación de más mesas y sillas que las autorizadas o en lugares que impiden o dificultan el tránsito de los peatones, evitando conceder

nuevas autorizaciones o una ampliación de las otorgadas en zonas donde exista saturación acústica.

- Adoptar medidas más eficaces en todas las zonas ya declaradas como Acústicamente Saturadas, así como en las que en la actualidad se encuentran en tramitación.

Queja de oficio nº 19/2017 (expediente nº 1711566), sobre la proliferación de apartamentos turísticos ilegales en la Comunidad Valenciana

A través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, tuvimos conocimiento de los siguientes hechos:

(...) el crecimiento descontrolado del alojamiento turístico sumergido en la Comunidad Valenciana (80% en la Costa Blanca), con 127.345 pisos nuevos (86.883 de ellos en la provincia de Alicante) en el mercado del alquiler en los últimos cuatro años -509.380 plazas, según los expertos- en los diez municipios turísticos más importantes, ha comenzado a provocar un sentimiento de rechazo de los vecinos hacia esos inquilinos de paso (...) a los que acusan de generar ruidos, suciedad y acabar con la identidad cultural (...) el anteproyecto de la Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad de la Comunidad Valenciana prevé, por un lado, «el registro legal de los apartamentos turísticos para dar seguridad al cliente ante el fraude» y, por el otro, «un endurecimiento de las sanciones a aquellas plataformas que cometan fraude, que subirán de 30.000 a 600.000 euros» (...).

El artículo 52.5 de la Ley 3 /1998, de 21 de mayo, de la Generalitat, de Turismo de la Comunitat Valenciana, introduce, desde el 1 de enero de 2015, una nueva infracción administrativa calificada como muy grave:

El incumplimiento de las obligaciones de publicidad y comunicación en la comercialización de apartamentos o viviendas turísticas, siendo responsables solidarios de la inclusión y la veracidad de los datos incluidos en sus medios los titulares de los canales de publicidad o comercialización.

El Decreto 103/2015, de 7 de julio, del Consell, por el que se establece la estructura orgánica básica de la Presidencia y de las Consellerias de la Generalitat atribuye a la Presidencia la competencia en materia de turismo, y dispone que para el ejercicio de dicha competencia dispone de la Secretaría Autonómica de la Agència Valenciana del Turisme, a la que atribuye las funciones del artículo 68 de la Ley 5/1983, de 30 de diciembre, del Consell, en materia de política turística, y de la que depende la Dirección General de Turismo, que asume las competencias administrativas en el ámbito normativo.

En consecuencia, acordamos la apertura de una investigación de oficio con el fin de conocer de primera mano las actuaciones que está ejecutando y proyectando Presidencia de la Generalitat Valenciana en relación con los apartamentos turísticos ilegales.

Examinadas las actuaciones que se están llevando a cabo, acordamos el cierre del expediente de queja, teniendo en cuenta que se encuentra en elaboración la nueva Ley de Turismo, Ocio y Hospitalidad, en cuyo anteproyecto recoge entre otros los siguientes aspectos: 1) Las viviendas turísticas harán constar el número de registro en su publicidad. Art.19b. 2) La omisión de esta obligación constituye una infracción grave. Art 89.18. 3) Son sujetos responsables con carácter solidario en caso de incumplimiento los titulares de los canales de publicidad y comercialización. Art. 85.3.

Queja de oficio nº 20/2017 (expediente nº 1712001), sobre masificación en centro docente IES «La Patacona», de Alboraia

El mal estado y la masificación del IES «La Patacona», único en la localidad de Alboraia, y la ausencia de requisitos mínimos exigidos por la legislación vigente que deben reunir los centros docentes para impartir una educación de calidad, y estar, por demás, los alumnos ubicados en un antiguo centro de Formación Profesional convertido, precariamente, en IES es 1998, determinó la incoación de oficio de una queja habida cuenta, además, que el número de alumnos ha ido creciendo con los años, pasando de 350 a 700, provocando en el centro un colapso estructural por falta de aulas y consiguiente masificación.

La circunstancia citada, a entender de esta institución, se compadece mal con la legislación vigente respecto a los requisitos que han de reunir los centros, dado que conlleva que espacios en principio destinados a aulas se utilicen como biblioteca, salón de actos, laboratorio, etc.; incluso los corredores, almacenes y departamentos destinados al profesorado son utilizados como aulas.

El informe recibido por la Conselleria indicaba lo siguiente:

Primer. Com afirma el Síndic en el seu escrit el problema no és nou. Les primeres aules prefabricades s'instal·laren fa 20 anys i mai s'ha inclòs la reforma, ampliació de l'IES La Patacona o la construcció d'un nou IES a Alboraia en els successius plans d'infraestructures elaborats per la Conselleria d'Educació fins l'any 2015.

Segon. Que des de l'any 2016 s'han posat en marxa diverses iniciatives per pal·liar aquesta situació:

1. Instal·lació de noves aules prefabricades (lot 11 de la licitació CNMY16/CD00D/51).

Encara aquesta administració és conscient que l'augment d'aules prefabricades no és la solució al problema, sí que pot pal·liar la massificació fins que s'arribe a la solució definitiva. Aquest recurs s'utilitza només en situacions extremes com és el cas que ens ocupa.

2. Incloure en el Mapa d'infraestructures la construcció d'un nou edifici per als ensenyaments d'FP en una parcel·la pròxima al centre actual facilitada per l'Ajuntament d'Alboraia i l'adequació de l'edifici actual als ensenyaments que s'hi impartisquen una vegada estiga construït el nou edifici.

Cal tindre en compte que en tots els casos ens trobem davant processos

administratiu extremadament lents. A més a més, queda pendent que l'Ajuntament d'Alboraia pugui elaborar el seu Pla General d'Ordenació Urbana i efectuar les reserves de sòl necessàries per a la construcció del segon IES de la localitat.

Concluida la tramitació ordinària de la queja recomanem a la Conselleria de Educació, Investigació, Cultura i Deporte que arbitrase les mesures necessàries per a la inclusió en el Mapa de Infraestructures Escolars la construcció d'un nou edifici per acollir als alumnes de Formació Professional en la parcel·la propera al IES «La Patacona» facilitada per l'Ajuntament d'Alboraia i procedir a l'adequació de les instal·lacions de aquell fins tant en quant estigui construït el nou centre.

La Conselleria de Educació, Investigació, Cultura i Deporte acceptà la Resolució formulada per el Síndic de Greuges, que procedí al tancament del expedient obert al efecte.

Queja de oficio nº 21/2017 (expediente nº 1712002), sobre instalaciones docentes deficientes en el CEIP «Vasco Núñez de Balboa» de Benidorm

Esta institución ha tenido conocimiento por los medios de comunicación de la existencia de «aulas cerradas» y alumnos en pasillos en el CEIP «Vasco Núñez de Balboa», de Benidorm, y de que los padres han alertado sobre la habilitación de clases en zonas comunes dada la existencia de 4 unidades clausuradas por la aparición constante de grietas, que han obligado a que el profesorado tenga que impartir clase en el aula reservada a los docentes de pedagogía, música y audiovisuales.

La citada circunstancia viene siendo denunciada reiteradamente por el AMPA, que lleva instando a la Conselleria de Educació, Investigació, Cultura i Deporte a que las obras de acondicionamiento se realicen aprovechando las vacaciones estivales y estén concluidas al inicio del próximo curso escolar.

El citado centro ya fue objeto de atención por el Síndic de Greuges en ejercicios anteriores y es consciente de la urgencia de realizar trabajos necesarios, habida cuenta de que el CEIP «Vasco Núñez de Balboa» ha sido designado por la Conselleria para albergar un aula experimental para alumnos de 2-3 años que, al parecer, tiene previsto habilitarse en el espacio hasta ahora ocupado por dos unidades de 3º de Educación Primaria, lo que obligaría a desalojar a estos alumnos y ubicarlos en otras zonas del edificio escolar.

El Síndic de Greuges viene reiteradamente haciéndose eco de las deficiencias de algunos centros educativos de la Comunitat Valenciana dada la imposibilidad de que en instalaciones deficientes e inseguras pueda ejercerse la función docente.

De ahí que determinase la incoación de una queja de oficio para conocer la realidad del CEIP citado. Recibido el informe requerido a la Conselleria de Educació, acordamos el tancament del expedient de queja habida cuenta que la cuestión está en vías de solución y que se ha adjudicado el proyecto de actuación a la empresa «Xúquer, Arquitectura e Ingeniería» por importe de 18.861,42 € (IVA excluido).

Queja de oficio nº 22/2017 (expediente nº 1715270), sobre los planes de prevención de incendios de los parques naturales de la Comunidad Valenciana

En los medios de comunicación aparecieron varias noticias sobre los siguientes hechos:

El fuego declarado la pasada semana en el parque natural de la Serra Calderona ya ha sido controlado (...) Pero este fuego ha puesto en evidencia que **el plan de prevención de incendios de este espacio protegido había expirado hace más de un año (...)** El problema es que no es el único que se encuentra en esta situación. **Quince de los parques naturales de la Comunitat Valenciana no cuentan con un plan de protección en vigor.** Entre ellos se encuentran espacios tan relevantes y representativos como la Albufera, la Font Roja en Alcoy, las Islas Columbretes o las Lagunas de la Mata en Torrevieja. Todos ellos fueron aprobados entre los años 2006 y 2007 por la administración autonómica con un periodo de vigor de diez años, con lo que su validez ha expirado. Desde la Conselleria de Medio Ambiente explican que pese a que un plan haya caducado se siguen aplicando las medidas de protección necesarias y los montes no se encuentran desprotegidos (...).

Acordamos el cierre del expediente de queja, ya que la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Generalitat Valenciana aceptó nuestra Recomendación:

estimamos oportuno RECOMENDAR a la Conselleria de Agricultura, Medio Ambiente, Cambio Climático y Desarrollo Rural de la Generalitat Valenciana que, con urgencia, se apruebe el plan de prevención de incendios del parque natural de Penyagolosa, y se revisen los planes de prevención de incendios de los siguientes 17 parques naturales: Serra d'Espadà, Marjal de Pego-Oliva, Illes Columbretes, El Fondo, Desert de les Palmes, Serra de Mariola, Les Salines de Santa Pola, Serra d'Irta, Prat de Cabanes-Torreblanca, Lagunas de la Mata-Torrevieja, Penyal d'Ifac, l'Albufera, Font Roja, El Montgó, Serra Calderona, Hoces del Cabriel y Serra Gelada.

Queja de oficio nº 23/2017 (expediente nº 1716141), sobre la situación de insalubridad de una calle en Orihuela

Esta institución ha tenido conocimiento por los medios de comunicación, de la situación de insalubridad en la que se encuentra la calle San Antonio de Orihuela, siendo el foco principal de los problemas un solar con una vivienda en ruinas, ubicado en la citada calle, que al parecer, es propiedad de una entidad bancaria, y que hace las veces de «*vertedero urbano*», produciéndose en estas fechas, con la subida de temperaturas, graves problemas de olores y proliferación de ratas y serpientes.

A la vista de las actuaciones desarrolladas por el Ayuntamiento de Orihuela, acordamos el cierre del expediente de queja.

Queja de oficio nº 24/2017 (expediente nº 1716349), sobre la situación del centro de recepción de menores Alacant

El 8 de agosto de 2017, se recibió en el Síndic de Greuges, escrito en el que una ciudadana identificándose, pero sin facilitar datos de contacto, informa de la situación en la que se encuentra el Centro de Recepción de Menores Alacant.

En concreto indica que desde la llegada de pateras el verano pasado, el centro ha superado, en ocho o diez plazas, su capacidad durante muchos periodos de tiempo. Los menores atendidos sobre plaza, dormían en colchones en el suelo, ocupando habitaciones previstas para una sola persona. Ha habido periodos en los que habitaciones previstas para atender a un menor, se encontraban ocupadas por tres menores, dos de los cuales dormían en colchones en el suelo. Los menores en situación de desprotección por haber sido víctimas de maltrato, dormían en colchones situados en la sala de T.V. La situación de sobresaturación afectaba de igual forma a cuartos de baño o comedores, donde llegaban a faltar sillas y mesas. Esta situación de hacinamiento ha provocado tensiones entre los menores y de estos con el personal del centro. De igual forma, indica que los menores permanecen en el centro 7 y 8 meses, sobrepasando en mucho, los 45 días de estancia máxima prevista en la ley.

Respecto a los menores extranjeros, muchos de ellos, tras permanecer en el centro largos periodos de tiempo cumplen 18 años y son *«mandados a la calle o a albergues»*, sin habérseles tramitado la documentación ni recurso alguno. Indica, por último, que de toda esta situación son conocedores los responsables de la Conselleria que no han dado la respuesta adecuada.

El 6 de septiembre de 2017 se solicita el informe preceptivo a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, sin que hasta la fecha se haya recibido el mismo.

Queja de oficio nº 25/2017 (expediente nº 1716506), sobre las instalaciones docentes en CEIP «Cervantes», de Sax

La decisión del AMPA del CEIP «Cervantes», de Sax, con 300 alumnos matriculados, de que no comenzara el curso el día 11 de septiembre debido a la inseguridad del edificio al permanecer el corredor central apuntalado, circunstancia ésta conocida por esta institución por los medios de comunicación, determinó la incoación de una queja de oficio para conocer la veracidad o no de dichas informaciones.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aceptó nuestra Recomendación en el sentido de arbitrar cuantas medidas sean necesarias, partiendo de los informes técnicos emitidos al respecto para garantizar, en todo caso, la seguridad de los menores alumnos y del resto de la comunidad docente y administrativa, y que promueva las acciones pertinentes, incluidas las presupuestarias, para elaborar no solo un proyecto de reparación de las deficiencias detectadas, sino para la construcción y/o adecuación de un centro nuevo que reúna los requisitos exigidos por la legislación vigente. A la vista de dicha aceptación, acordamos el cierre del expediente de queja.

Queja de oficio nº 26/2017 (expediente nº 1716549), sobre molestias acústicas por veladores en la ciudad de Castellón

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de las molestias que los vecinos que residen en el casco histórico de la ciudad de Castellón (calles Mayor y Gumbau), venían sufriendo como consecuencia de la autorización y funcionamiento de veladores en la vía pública.

La noticia referida exponía las reclamaciones de los vecinos contra el funcionamiento de dichos veladores, que implicaban la acumulación, durante las noches, de personas en la vía pública y, con ello, molestias por el ruido de las conversaciones y demás actividades que estas realizan.

En particular, los ciudadanos señalaban que desde que se encuentran en funcionamiento estos veladores, resultaba imposible conciliar el sueño y habían visto enormemente limitado el disfrute de sus derechos al descanso y a un medio ambiente adecuado.

A la vista de cuanto antecede, se procedió a la apertura de una queja de oficio, con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que, desde esa administración, eran susceptibles de adopción para paliar el problema de ruidos que venían denunciando los vecinos que residen en el entorno de las vías públicas de referencia.

De la lectura del informe remitido por el Ayuntamiento de Castellón, se apreciaba que esa administración conocía la problemática de molestias por contaminación acústica y ocupación del dominio público que motivó la apertura del presente expediente de queja y, en relación con dicha cuestión, nos informó que:

(...) en caso de que existan quejas por ruido y la terraza disponga de autorización, el Ayuntamiento comunica a la fuente generadora del mismo (titular de la actividad) de la existencia de tal queja, instándole a adoptar medidas que lo reduzcan. En caso de que continúen las quejas, se procede a realizar mediciones sonométricas y, en caso de que se comprobara que el ruido es superior al límite legal establecido, se adoptan medidas correctoras, tales como reducción del horario y/o espacio autorizado (...).

La remisión de dicha información determinó el cierre del expediente de queja, al estar el problema analizado en vías de ser solucionado por la administración municipal.

Queja de oficio nº 27/2017 (expediente nº 1716565), sobre el mal estado de un parque infantil en Benidorm

A través de los medios de comunicación social, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento del deficiente estado de conservación y seguridad que presentaba el parque infantil situado junto a la Avenida de Benissa de Benidorm, en el barrio de La Cala.

La noticia referida exponía las reclamaciones que formularon los vecinos que residen junto a dicho parque por el estado de abandono, insalubridad y falta de seguridad de las instalaciones, cuyo uso podía generar daños a sus usuarios y, especialmente, a los niños que jugaban en el mismo.

Así, la noticia señala que,

(...) al deterioro que desde hace años arrastra esta zona de juegos se une también la rotura de un balacín, del que ahora tan sólo queda la base y alrededor del cual se ha instalado una valla bastante precaria que los padres tienen miedo de que se pueda caer sobre un menor en cualquier momento». Del mismo modo, el artículo periodístico expone la imagen de un parque con «columpios descoloridos y con maderas astilladas; papeleras rotas o llenas de pintadas; y suelo de gravilla, con el consiguiente riesgo de heridas para los niños menores de edad.

A la vista de dicha información, se procedió a la apertura de una queja de oficio, con la finalidad de conocer cuáles eran las medidas que, desde el Ayuntamiento de Benidorm, eran susceptibles de adopción para paliar el problema salubridad y seguridad que venían denunciando los vecinos que residen en el entorno del parque infantil de referencia.

De la lectura del informe remitido por la administración se apreciaba que:

(...) en estos momentos se toma la decisión de que esta isla de juegos quede como arenero infantil para los niños más pequeños, sin ningún tipo de peligro y se está a la espera de la instalación de suelo amortiguador y de un conjunto infantil nuevo. En este caso al existir garbancillo lavado se cumple ampliamente con la norma europea de referencia (UNE-1177 y UNE-1176) (...).

La remisión de dicha información determinó el cierre del expediente de queja, al estar el problema analizado en vías de ser solucionado por la administración municipal.

Queja de oficio nº 28/2017 (expediente nº 1716641), sobre la falta de medidas de seguridad en el CEIP «Regina Violant» de Almassora

Los alumnos del CEIP «Regina Violant», de Almassora, vienen reivindicando reiteradamente desde hace más de 11 años la construcción de un nuevo centro docente, ya que el actual está conformado por los denominados «barracones», es decir, por instalaciones provisionales, por lo que corren el riesgo de pasar toda la etapa de Educación Infantil y Primaria en instalaciones que no reúnen los requisitos mínimos que la legislación vigente impone.

Ante tal circunstancia, esta institución ya incoó una queja (1605164, de oficio 15/16) y dirigió, en fecha 20 de julio de 2016, una recomendación a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Almassora para que, en el ámbito de sus respectivas competencias, arbitrasen las medidas necesarias para que, en tanto en cuanto se acometiera la adecuación/construcción de un nuevo CEIP «Regina Violant», realizaran una valoración exhaustiva de las deficiencias existentes en las instalaciones provisionales mencionadas y adoptasen las medidas necesarias para su subsanación aprovechando las vacaciones estivales.

Ambas administraciones, tanto autonómica como local, aceptaron la Resolución del Síndic de Greuges, e incluso, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte manifestó que con fecha 29/06/2016 se iniciaron las obras «que avanzan a un ritmo adecuado con un término de ejecución de 18 meses».

No obstante lo anterior, las informaciones periodísticas de fecha 28 de septiembre de 2017 señalaban la existencia de goteras en las aulas prefabricadas y que la obra del nuevo centro fue empezada y posteriormente paralizada por un desacuerdo económico entre la Generalitat y la empresa adjudicataria, así como el incumplimiento por la Administración educativa de instalar provisionalmente un «barracón-comedor» para albergar a los usuarios del servicio de comedor escolar con el mobiliario adecuado, circunstancia que obligó a establecer tres turnos de comidas y que algunos niños perdieran clases con ello o que los alumnos de 3º tuviesen que atravesar el comedor actual para acceder a su clase.

El Ayuntamiento de Almassora, por su parte, y ante dicho incumplimiento de la Conselleria, decidió, al parecer, suplir con mobiliario municipal y alquilando mesas el mobiliario prometido por la Administración autonómica, pese a que la cuestión excedía de su ámbito competencial.

A la queja que ahora nos ocupa, incoada de oficio, se adhirieron numerosas quejas individuales promovidas por padres y madres de alumnos del citado centro y que, por guardar identidad de contenido, fueron acumuladas a ésta a los meros efectos procedimentales.

El informe de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte daba cuenta de las medidas que se estaban adoptando para solucionar el problema, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

Queja de oficio nº 29/2017 (expediente nº 1716642), sobre la falta de docentes en aula específica de educación especial

Esta institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de fecha 26 de septiembre de que el AMPA del IES «*Mediterráneo*», de Torrevieja, había denunciado la falta de compromiso de la Generalitat a la hora de poner en marcha un aula específica para alumnos con necesidades educativas especiales.

Asimismo, de las mencionadas informaciones y de las denuncias del AMPA parecía desprenderse que a finales de curso se impulsó un aula específica para dichos alumnos en un entorno acogedor y adecuado a sus necesidades.

El proyecto, presentado a la Administración educativa, fue aprobado, comprometiéndose ésta a contratar personal especializado y a aportar el material didáctico, y el centro asumió con fondos propios la reforma de lo que en su día fue vivienda de la conserje, aportando el material y organizando el horario de los profesores de forma que dos de los docentes dedicarían parte de su horario laboral a reforzar la atención a estos alumnos.

Sin embargo, al comenzar el curso, de los 2 profesores de psicología terapéutica, 1 educador social y 1 profesor de audición y lenguaje comprometidos por la Administración educativa para llevar a cabo el proyecto, sólo se había incorporado 1 profesor de psicología terapéutica, sin existir fecha prevista para la incorporación del resto, circunstancia ésta que hacía inviable el proyecto y motivo por el que algunas familias que optaron por el mismo barajaban otras posibilidades.

Esta institución, como defensora de los derechos fundamentales recogidos en la Constitución española y en el Estatuto de Autonomía, y especialmente de las personas más vulnerables, como los alumnos con necesidades educativas especiales o de educación compensatoria, resolvió incoar de oficio una queja para investigar la certeza de dichas informaciones dirigiéndose a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, y dar traslado al AMPA para conocer la situación de los alumnos y propuestas alternativas.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, el expediente de queja se encuentra en tramitación.

Queja de oficio nº 30/2017 (expediente nº 1717048), sobre el estado de insalubridad de viviendas de EIGE en un barrio de Alicante

Se tuvo conocimiento, a través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, de los siguientes hechos:

(...) vecinos del antiguo barrio de José Antonio denuncian la proliferación de estos insectos en varias viviendas desde hace más de un mes ante la impasibilidad de la administración (...) la concejalía de Sanidad insta al Consell a actuar como propietario de las casas (...) el presidente de la asociación de vecinos Sol d'Alacant ha confirmado que son varias las viviendas del barrio de Miguel Hernández en las que han aparecido chinches. El dirigente vecinal asegura que lleva desde el verano denunciando la situación ante la administración «pero nadie hace nada. No nos hacen caso», asegura, para añadir que «lo de las chinches es un verdadero problema, pero es que en el barrio todo está falta, hay muchas palomas y también hemos visto muchos ratones en los tejados y en las bovedillas de los pisos, además de la fuente de la plaza, que hace falta que limpien y desinfecten con más frecuencia porque aquello es un foco de mosquitos y creemos que las chinches también pueden venir de ahí (...) hemos hecho muchos escritos denunciando la situación desde este verano, tanto a Asuntos Sociales y a Sanidad del Ayuntamiento como al EIGE, Entidad de Infraestructuras de la Generalitat Valenciana (antiguo IVVSA), pero nadie hace nada (...)».

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir las preceptivas contestaciones del Ayuntamiento de Alicante y la entidad EIGE sobre la aceptación o rechazo de nuestras recomendaciones:

estimamos oportuno RECOMENDAR a la Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio de la Generalitat Valenciana (Entidad de Infraestructuras-EIGE) y al Ayuntamiento de Alicante que, lo antes posible, mantengan una reunión de trabajo para adoptar todas las medidas que sean necesarias con el objeto de erradicar la plaga de chinches detectada en el antiguo barrio de José Antonio en Alicante que está afectando al derecho a una vivienda digna por parte de personas desfavorecidas.

Queja de oficio nº 31/2017 (expediente nº 1717137), sobre el funcionamiento de los puntos de encuentro familiar

Las numerosas quejas sobre los Puntos de Encuentro Familiar tramitadas en el Síndic de Greuges apuntan a deficiencias importantes en su funcionamiento, tanto de aquellos dependientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como en el de la ciudad de Valencia, de titularidad municipal.

A su vez, las entrevistas mantenidas con usuarias y usuarios de dichos dispositivos son coincidentes en expresar su malestar por el funcionamiento y el trato recibido manifestando su preocupación de que se esté desvirtuando la finalidad para la que fueron creados.

La respuesta a los informes solicitados al Ayuntamiento de Valencia y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas tuvieron entrada en esta institución en diciembre de 2017 y enero de 2018, respectivamente.

Actualmente la queja se encuentra en tramitación.

Queja de oficio nº 32/2017 (expediente nº 1717175), sobre la falta de cirujanos pediátricos en hospitales de la Comunitat Valenciana

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de la falta de cirujanos pediátricos en el Hospital General de Castellón. Esta situación podía suponer un riesgo para la salud los menores que precisan asistencia sanitaria urgente e inmediata

El servicio del Hospital General de Castellón disponía en aquel momento de dos cirujanas pediátricas, ya que las otras dos se encontraban de baja por maternidad (y no habían sido sustituidas). Esta situación obligaba a derivar a los pacientes al Hospital La Fe de Valencia.

Según estas fuentes, se trataba de una problemática general dentro del sistema sanitario español dada la falta de plazas MIR de esta disciplina que convoca el Ministerio de Sanidad.

Actualmente, en la Comunitat Valenciana, los Hospitales de la Fe y el Clínico en Valencia, el General de Alicante, el Hospital de Elche y el referido Hospital General de Castellón son los únicos que cuentan con esta especialidad médica.

Considerando que la queja reúne 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, requerimos a la administración sanitaria valenciana que nos remitiera información suficiente sobre la problemática planteada en el presente supuesto y, en especial, sobre los siguientes extremos:

Primero. Distribución por centros hospitalarios y número de cirujanos/as pediátricos/as que prestan servicios en los hospitales de la red pública de la Comunidad Valenciana.

Segundo. Ante la falta de especialista de la referida disciplina médica, indíquenos las gestiones realizadas por la administración sanitaria valencia, en especial, ante el Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad por la falta convocatorias de plazas de MIR.

Tercero. Indíquenos, si la falta de especialistas de cirugía pediátrica está afectando a la atención sanitaria urgente e inmediata a prestar a los menores.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a través de la Dirección General de Investigación, Innovación, Tecnología y Calidad, en fecha 15/12/2017 nos comunicó:

En relación con la queja del Síndic de Greuges núm. 1717175 (de oficio 32/2017) indicar que la unidad de cirugía infantil del Hospital General Universitario de Castellón consta de 4 plazas de facultativos, las 4 están cubiertas por facultativos especialistas con título oficial.

En la actualidad, la facultativa M.O.M. está de permiso por maternidad desde el 14 de agosto de 2017. Una segunda facultativa, de nacionalidad italiana, ha disfrutado de vacaciones y cesa el 02 de noviembre por motivos personales. La facultativa B.P.C. que acabó la residencia en el Hospital La Fe este año prestó sus servicios, de forma interina, durante unos meses pero también está de permiso por maternidad.

Por parte de la Dirección se han hecho todo tipo de gestiones para cubrir dicha baja:

Bolsas de trabajo de la Conselleria de Sanidad en todo nuestro Departamento y en los de la Comunidad (adjuntamos escaneadas las contestaciones de la Bolsa de trabajo). Como los resultados no han sido positivos hemos recurrido a Sociedad Profesional, Colegios de Médicos,... sin que hayamos obtenido resultado positivo.

Por todo ello hemos contactado con el servicio de la Fe de Valencia viendo qué asistencia podemos prestar y qué pacientes remitimos a la Fe. La coordinación con el Servicio de La Fe ha sido correcta y no tenemos constancia de que se haya producido ninguna disfunción.

En el concurso de traslados publicado con fecha 13 de octubre de 2017 se han convocado las 4 plazas buscando la posibilidad de que especialistas propietarios en otros hospitales concursen para obtener dichas vacantes.

De la respuesta recibida se desprendía que el informe únicamente hacía referencia a la provincia de Castellón. En nuestra petición inicial de informe nos referíamos a las tres provincias de la Comunitat Valenciana, así como a otras cuestiones de las que no se nos había informado, por lo que nos hemos vuelto a dirigir a la administración sanitaria valenciana al objeto de aclarar todas las cuestiones planteadas en la presente queja.

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 33/2017 (expediente nº 1717204), sobre la inspección de centros residenciales de personas mayores

Por el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, se tramitan quejas presentadas por usuarios/as y/o familiares de los mismos, en las que se denuncia la inadecuada atención que reciben algunas personas que están siendo atendidas en centros residenciales para personas mayores.

De la información recabada en la tramitación de las citadas quejas, podría deducirse la insuficiente supervisión y control, por parte de la administración pública, del funcionamiento y calidad de atención prestada.

Conforme a lo establecido en la Ley 5/1997, de 25 de junio, de la Generalitat Valenciana, por la que se regula el Sistema de servicios Sociales en el ámbito de la Comunitat Valenciana, corresponde a la Conselleria competente en materia de servicios sociales la función inspectora de las Entidades, Centros y Servicios Sociales, ya sean públicos o privados, con el fin de verificar el exacto cumplimiento de la normativa que les es de aplicación, así como proporcionar una información puntual sobre la calidad de los servicios Sociales que se presenten en el territorio de la Comunitat Valenciana (artículo 69.1).

Por todo ello, el 21 de noviembre de 2017, se solicita informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que es recibido en el Síndic de Greuges el 24 de enero de 2018. La queja se encuentra en tramitación.

Queja de oficio nº 34/2017 (expediente nº 1717365), sobre la participación de menores extranjeros en deporte federado

A través de los medios de comunicación tuvimos conocimiento de la situación de los menores extranjeros a los que no se les expedía la «*ficha federativa*» para poder participar en actividades deportivas que se realizan en la Comunidad Valenciana.

Así, en el ámbito del fútbol, se denunciaba el caso de varios menores del club «*No solo futbol*» de Sagunto y en el del baloncesto femenino el caso de una niña de 13 años de la ciudad de Alicante.

En el primero de ellos, la Federación de Fútbol de la Comunidad Valenciana (FFCV), de acuerdo con la normativa de la Federación Internacional de Fútbol Asociación (FIFA), solicita a los menores de nacionalidad española el DNI de uno de sus padres, mientras que a los menores extranjeros les pide:

- Contratos de trabajo de los padres,
- Razones por las que se mudaron a España,
- Documento de sustento económico,
- Pasaporte,
- Certificado de nacimiento del jugador,

- Declaración del club así como acreditar la transferencia internacional (el denominado «*Certificado de Transferencia Internacional*» CTI).

La situación era similar en el caso del Baloncesto.

La cantidad de documentación administrativa que por parte de las federaciones deportivas valencianas se solicitaba a los padres o tutores de los menores, impedía a éstos disfrutar del derecho a practicar el deporte que les gusta como hace el resto de niños/as. Lo que podría ir en contra del principio de igualdad y no discriminación.

La situación era más llamativa si teníamos en cuenta que, de acuerdo con estos medios, el Consejo Superior de Deportes únicamente exige como requisito el tener la residencia legal en España o Número de Identidad de Extranjero (NIE) que expide el Ministro de Interior a cualquiera de los padres es el único requisito para que un menor disponga de la ficha de cualquier federación deportiva conforme a la Ley Orgánica de Derechos y Libertades de los extranjeros en España y su integración social.

Estas actividades deportivas están gestionadas, en muchos casos, por federaciones deportivas que son asociaciones privadas sin ánimo de lucro, con personalidad jurídica propia y capacidad de obrar, declaradas de utilidad pública por la Ley estatal 10/1990, de 15 de octubre, del Deporte.

Sobre el papel que ejerce la administración pública sobre las federaciones deportivas, destacamos que la Dirección General de Deportes de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deportes, a través de la Subdirección de Deporte, de acuerdo con su Reglamento Orgánico y Funcional, tiene, entre otras funciones, la de:

- g) Ejercer la tutela de las federaciones deportivas de la Comunitat Valenciana, sin detrimento de su actividad privada.

En el momento de redactarse el presente Informe anual estamos pendientes de recibir informe de la administración educativa.

Queja de oficio nº 35/2017 (expediente nº 1717413), sobre la falta de medidas de seguridad en CEIP «*Francesc Carròs*», de La Font

Al tiempo de redactar el presente Informe anual no ha finalizado la tramitación de la queja de referencia, asunto del que tuvimos conocimiento por los medios de comunicación que denunciaron que las instalaciones del CEIP «*Francesc Carròs*», de La Font, según el informe arquitectónico encargado por el Ayuntamiento, son prácticamente inutilizables ya que el 70% de las vigas están dañadas y hay tabiques que actúan como muros de carga sin estar preparados para ello, circunstancia que pone en peligro la estabilidad y seguridad del edificio.

El CEIP citado fue construido en 1960 y se han producido numerosos desprendimientos que obligaron a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte a apuntalar varias clases y clausurarlas.

Asimismo, la insalubridad (los alumnos reciben clase en los sótanos del edificio escolar al haber sido clausurados diversos espacios), y la existencia de daños en decenas de vigas de hormigón que carecen de hierro, supone un grave problema de seguridad no sólo para los menores alumnos, sino para toda la comunidad escolar y hace inviable la impartición de docencia ya que el edificio carece de los requisitos mínimos que la legislación vigente exige.

De conformidad con cuanto antecede el Síndic de Greuges, consciente de la importancia y del papel que juegan las instalaciones docentes para alcanzar una educación de calidad, y que el deterioro y la inseguridad del edificio que alberga el CEIP «*Francesc Carròs*» coloca a sus alumnos en situación de inferioridad respecto a otros alumnos que gozan de instalaciones adecuadas, resolvió la incoación de oficio de una queja cuya investigación se ha dirigido a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de La Font a fin de conocer de primera mano las informaciones periodísticas a las que se ha hecho referencia.

Queja de oficio nº 36/2017 (expediente nº 1717435), sobre la falta de docentes en educación especial

Esta institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que los centros de San Vicente del Raspeig, CEIP «*La Almazara*», «*Azorín*», «*L'Horta*» y «*Miguel Hernández*», con 800 alumnos, llevan 3 meses después del inicio del curso escolar sin docentes de educación especial, concretamente de pedagogos terapeutas, es decir, de maestros cuyo principal objetivo es atender al alumnado con necesidades educativas especiales para propiciar su integración e inclusión que fomente su desarrollo integral, y que esta circunstancia es, al parecer, conocida por la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte.

De conformidad con cuanto ha quedado dicho, el Síndic de Greuges, firme defensor de los derechos de los alumnos y en especial de los más vulnerables, como aquellos que precisan más medios materiales y humanos para alcanzar los objetivos fijados en la legislación vigente para todos los alumnos, resolvió incoar de oficio una queja para conocer de primera mano la realidad o no de las informaciones periodísticas relacionadas en el cuerpo de este escrito, y cuya tramitación continúa a fecha de cierre del presente Informe Anual a Les Corts.

Queja de oficio nº 37/2017 (expediente nº 1717436), sobre las actividades extraescolares en CP «*Pintor Gimeno Barón*», de Vila-real

Los padres de alumnos del centro público «*Pintor Gimeno Barón*», de Vila-real, vienen reivindicando que sus hijos puedan realizar actividades extraescolares en el citado centro, noticia conocida por los medios de comunicación, siendo el centro referido el único que no permite dichas actividades fuera del horario lectivo ya que la dirección del centro «*no se responsabiliza de lo que se haga fuera del horario escolar ya que se requiere autorización del Ayuntamiento para que la empresa que las realiza pueda llevarlas a cabo sin problemas*».

Es decir, los escolares del centro no tienen la posibilidad, desde el inicio del presente curso y por primera vez, de contar con «*Escola matinera*» o actividades complementarias desde las 17 a las 18 horas, y tampoco con «*Escoleta de Nadal*».

De conformidad con cuanto ha quedado relacionado, el Síndic de Greuges resolvió incoar de oficio una queja con el objetivo de conocer de primera mano la realidad o certeza de las informaciones periodísticas citadas, y cuya investigación se dirigió a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Vila-Real, para que informasen a esta institución sobre la realidad de las mismas y demás circunstancias concurrentes en el presente supuesto.

La tramitación de la queja continúa a fecha de cierre del presente Informe anual.

Queja de oficio nº 38/2017 (expediente nº 1717508), sobre las dificultades para acceder al Hospital La Ribera de Alzira

Se ha tenido conocimiento, a través de las noticias aparecidas en los medios de comunicación, de que el colapso de los accesos compromete la llegada de ambulancias al Hospital de la Ribera en Alzira:

(...) ni las 670 plazas de pago ni las cerca de 500 de estacionamiento libre son capaces de dar salida a todo el tráfico que generan las llegadas y salidas del centro sanitario, un hecho que provoca que taponen la carretera de Corbera y el camino de la Perrera. Las imágenes de los coches parados y apiñados en las faldas de la montaña y anexos se han convertido en cotidianas. El parking privado se llena a primeras horas del día, lo que aumenta el embotellamiento hasta el punto de que llega a dificultar el acceso a urgencias por parte de las ambulancias y las maniobras del transporte público (...) no existe una red de transporte público lo suficientemente ágil para que los particulares dejen sus coches en casa (...) en febrero de 2016 se reunieron el Alcalde de Alzira, Diego Gómez, y el adjunto a gerencia, Santiago Ribelles, con el objetivo de iniciar los trámites para la puesta en marcha de un autobús lanzadera que conectase de forma directa la estación de tren de la ciudad con el hospital de la Ribera (...) se acordó estudiar conjuntamente entre los técnicos del consistorio y el centro de salud soluciones para la ampliación del aparcamiento, aunque ambos proyectos, con el paso del tiempo, se han quedado en el tintero (...).

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, estamos a la espera de recibir los informes requeridos al Ayuntamiento de Alzira y a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Queja de oficio nº 39/2017 (expediente nº 1717545), sobre la caída del falso techo en colegio público «San José de Calasanz» de Valencia

Esta institución tuvo conocimiento por los medios de comunicación de que el CP «*San José de Calasanz*», de Valencia, llevaba más de un mes reivindicando que se actuase con urgencia en el centro para reparar la caída del falso techo ubicado en la planta baja, ya que

llevaban registradas y comunicadas al Ayuntamiento de Valencia más de 28 incidencias en lo que va de curso escolar por la negligencia del consistorio, competente en materia de mantenimiento y conservación de los edificios escolares.

Las actuaciones desatendidas en el centro vienen referidas, al parecer, a la instalación eléctrica, fontanería, carpintería metálica y cristalería.

El CEIP que nos ocupa ya sufrió un incendio en septiembre, y en noviembre, la caída de un techo, por lo que cuatro aulas tuvieron que ser clausuradas ya que en el primer piso hay unos 200 m² con el suelo desnivelado y que pone en riesgo la seguridad de los alumnos.

El Síndic de Greuges, consciente del papel fundamental que juegan las instalaciones docentes, y en aras de conocer de primera mano cuanto ha quedado relacionado, resolvió incoar de oficio una queja, cuya investigación se dirigió a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Valencia, sin que a fecha de cerrar el presente ejercicio haya finalizado la tramitación del expediente abierto al efecto.

2) Iniciadas en 2016

En cuanto a las investigaciones incoadas de oficio en el 2016 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 2/2016 (expediente nº 1600306), estudio sobre la situación de la vivienda en la Comunidad Valenciana

Tal y como se expuso en el Informe anual correspondiente al año 2016, el Síndic de Greuges incoó la presente queja de oficio con la finalidad de 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 planteaba 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

dirigida por la Profesora Dra. Paloma Taltavull, del Instituto de Economía Internacional de la Universidad de Alicante.

Al tiempo de redactar el presente Informe anual, se ha concluido la redacción de la referida investigación de oficio, que se encuentra en fase de edición final para su presentación, como Informe Especial, a Les Corts.

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, 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.

Se concluyó la tramitación de la queja con un total de 98 Recomendaciones de las cuales 87 fueron dirigidas a las distintas Consellerías que conforman el Gobierno de la Generalitat, 3 a los Ayuntamientos de la Comunidad Valenciana y otras 3 a las Diputaciones Provinciales.

Asimismo, se realizaron 10 Sugerencias a la Delegación Especial del Gobierno de España contra la Violencia de Género en relación a la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección Integral contra la Violencia de Género.

La queja se transformó en el Informe Especial *La atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género en la Comunitat Valenciana* que el Síndic de Greuges presentó el 27 de junio de 2017 ante Les Corts Valencianes.

Todas las Recomendaciones efectuadas han sido aceptadas por las distintas administraciones siendo incluidas en el Pacto Valenciano contra la Violencia de Género y Machista de la Comunidad Valenciana.

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**. Las administraciones antes indicadas emitieron los preceptivos informes respecto a las recomendaciones realizadas.

No obstante, desde el Síndic de Greuges se mantuvieron reuniones conjuntas con todas ellas, comprobando que se habían adoptado las medidas necesarias para asegurar la continuidad del programa durante el curso 2017/2018.

Igualmente, las administraciones implicadas se han comprometido a trabajar dentro del programa CONVAL (Convivencia Alicante) para ampliar el impacto del programa, extendiéndolo a la zona norte de Alicante, así como a asegurar la financiación pública del mismo, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

Queja de oficio nº 9/2016 (expediente nº 1601918), sobre situación laboral en los puntos de encuentro familiar

Por informaciones recibidas de profesionales de los Puntos de Encuentro Familiar de la Comunitat Valenciana (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 constasen actuaciones por parte del referido organismo.

Finalizada nuestra investigación, emitimos una **Recomendación de fecha 24 de enero de 2017**. En fecha 10 de agosto de 2017 procedimos al cierre de la presente queja, toda vez que no recibimos la preceptiva contestación sobre la aceptación o rechazo de nuestra Recomendación de fecha 24 de enero de 2017, a pesar de haberle requerido en dos ocasiones mediante escritos de fechas 6 marzo y 25 de abril de 2017.

Se recibe respuesta aceptando la recomendación el 22 de enero de 2018, informando sobre la previsión de implementar un nuevo modelo de gestión al final de 2018.

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

A través de los medios de comunicación y redes sociales, el Síndic de Greuges tuvo conocimiento de la denuncia realizada por cinco trabajadoras que hasta el mes de abril de 2016, se han venido encargando de la valoración de personas dependientes.

Estas cinco trabajadoras, valoradoras de la dependencia, argumentaban que tenían formación base (psicólogas, terapeutas ocupacionales) y formación específica en la materia (postgrado en valoración de dependencia, formación continuada, etc.). De igual forma acreditaban siete años de experiencia por lo que no comprenden los motivos por los que fueron excluidas de la posibilidad de seguir realizando su labor.

En la información recabada por el Síndic de Greuges, aparece que la decisión de prescindir de estas profesionales se debió a que, a partir de la primera semana de mayo de 2016, concluye 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 ha 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 comparte 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 a ponerse en práctica (1 de mayo de 2016, en la provincia de Alicante).

Las dificultades planteadas por los Ayuntamientos son de distinto orden:

- **Soporte normativo** con el que cuentan los equipos profesionales de los SAD municipales, a la hora de asumir la función de valorar a personas dependientes.
- **Económico y de personal**, puesto que aunque por parte de la Conselleria se haya dotado económicamente a los Ayuntamientos, esta resulta insuficiente dado que no

se han tenido en cuenta las condiciones laborales y salariales vigentes en cada uno de los Ayuntamientos. De igual forma, la creación de la figura de coordinador comarcal de la dependencia puede conllevar dificultades administrativas de difícil afrontamiento por el Ayuntamiento.

- **Formación y experiencia** de los profesionales que se encargarán de la valoración, ya que los/as profesionales que componen los SAD municipales venían realizando otro tipo de funciones (información, gestión de solicitudes, elaboración del informe social del entorno, elaboración propuestas PIA...) y consideran insuficiente el curso de 70 horas en el que han participado, previo a la asignación de la nueva tarea.
- **Acumulación de funciones**, dado que a las que ya venían desempeñando, se le añaden las de valoración de personas dependientes y, posiblemente otras como las de seguimiento de personas dependientes que ya tienen asignado prestación o recurso, revisiones de grado de dependencia reconocido,...
- **Asignación a los municipios de parte de las competencias** previstas en la resolución de expedientes de solicitudes para el reconocimiento de situación de dependencia y el reconocimiento al derecho de recibir servicios o prestaciones. Se asignan funciones tanto de valoración como de elaboración de propuestas PIA, aunque no se tiene previsto la descentralización y desconcentración de las resoluciones de grado de dependencia ni de PIA, quedando excluidos de la parte fundamental en el proceso de toma de decisiones (resolución de grado de dependencia y asignación de prestaciones)

En la tramitación de la queja se recabaron informes tanto de la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas como de algunos ayuntamientos de la provincia de Alicante, por ser esta la primera en poner en marcha el nuevo modelo). Los Ayuntamientos consultados fueron Alicante, Alcoy, Benidorm, Denia, Elche, Elda, Orihuela y Villena.

El Síndic de Greuges emitió **resolución** respecto de la queja en fecha 7 de octubre de 2016. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se pronunció al respecto, aceptando, en términos generales, las recomendaciones realizadas por el Síndic de Greuges, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

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 Gregues.

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 Consellerias implicadas: Sanidad Universal y Salud Pública; Educación, Investigación, Cultura y Deportes, e Igualdad y Políticas Inclusivas.

Acordamos el cierre del expediente de queja, tras la aceptación de nuestras Recomendaciones por parte de las tres Consellerias:

A la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte:

Primero. Que impulse las actuaciones y medidas que aseguren la atención educativa a la personas con diversidad funcional, de conformidad con el derecho de los/as alumnos/as a la Educación Inclusiva

Segundo. Que garantice y fomente la preparación y formación del profesorado en la atención a la diversidad, al objeto de obtener las competencias necesarias para trabajar con el alumnado con NEE y favorecer su inclusión educativa.

Tercero. Que impulse las medidas que sean necesarias al objeto de obtener una mayor implicación y sensibilización en la atención a la diversidad de todo el personal, incluido el personal no docente.

Cuarto. Que garantice y fomente la participación de las familias en todos los procesos que afecten a sus hijos con NEE.

Quinto. Que impulse las medidas que favorezcan la lucha contra el acoso escolar, ofreciendo al alumnado con NEE la protección necesaria, manteniendo al mismo tiempo su inclusión en el sistema educativo general. A este respecto, se hace imprescindible la formación del personal docente y no docente al objeto de comprender los riesgos y detectar las señales de abuso de que pueden ser objeto los alumnos en general y los de NEE en particular.

Sexto. Que revise los requisitos que faciliten la titulación del alumnado con NEE, tanto en la ESO como en la Formación Profesional.

A la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte:

Primero. Que impulsen las medidas que sean necesarias (entre ellas la puesta en marcha de los Protocolos a los que hace referencia la presente queja) al objeto de lograr una mayor coordinación entre los distintos sectores de la administración pública valenciana (sanidad, educación, social y de inserción laboral) que mejore la atención de los menores con NEE.

Segundo. Que en la planificación específica e integral de la atención a los menores con NEE, se tengan en cuenta las opiniones y experiencias de los profesionales de los distintos ámbitos implicados (educativo, sanitario, social y de inserción laboral).

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

Como se expuso en el Informe Anual correspondiente al ejercicio 2016, la presente queja de oficio tiene por objeto 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 del Síndic de Greuges se centrado 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, ha desarrollado 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 recabó 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 realizado visitas a los centros de internamiento de la Comunitat Valenciana.

En el momento de cerrar el presente Informe anual, esta queja de oficio se encuentra en fase de elaboración final, con la finalidad de ser presentado como Informe Especial a Les Corts a lo largo del presente ejercicio.

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 el Síndic de Greuges 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.

Tras recabar la información necesaria de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el Síndic de Greuges emitió [resolución, en fecha 1 de marzo de 2017](#), en la línea de que se adoptaran las medidas necesarias para garantizar que los certificados de discapacidad sean emitidos en el plazo legal establecido.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emitió informe al respecto aceptando, el términos generales, las recomendaciones realizadas, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

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

En el pasado ejercicio dábamos cuenta de la incoación de oficio de una queja sobre las deficiencias estructurales, denunciadas periodísticamente, en el CEIP «Leonor Canalejas» de Benidorm, centro con una antigüedad de más de 50 años, y cuya investigación para conocer de primera mano la realidad de dichas publicaciones periodísticas se dirigió a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte y al Ayuntamiento de Benidorm.

Acordamos el cierre de la queja tras aceptar la citada Conselleria nuestra Recomendación en el sentido de que, en colaboración con el Ayuntamiento de Benidorm, adopte con carácter de urgencia las medidas necesarias para el derribo de las casas de maestros del CEIP «Leonor Canalejas» habida cuenta de la ruina cierta que presentan, y proceda a la construcción de un gimnasio y un espacio destinado a comedor escolar.

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.

En su informe, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas explica con detalle, las actuaciones que se están llevando a cabo para la mejora de la calidad de atención de las personas dependientes atendidas en la RPMD de Carlet, así como su nivel de implantación.

A la vista de los informes emitidos, en fecha 1 de junio de 2017, se resuelve el cierre y archivo de dichas actuaciones, sin perjuicio de que posteriores circunstancias aconsejen su reapertura.

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.

Al objeto de recabar la información necesaria, se procede a solicitar informes a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y a visitar los centros en los que vienen siendo atendidos estos menores.

Durante el mes de diciembre de 2017 se ha procedido a la apertura de nuevos centros en los que, mayoritariamente, son atendidos menores extranjeros no acompañados. En el primer trimestre de 2018 se tiene previsto cursar visita a los mismos y concluir la tramitación de la queja.

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

La demanda de los padres del CEIP «*Pla Barraques*» ante la Administración educativa para que retirasen una cubierta de amianto (fibrocemento) ubicada en el edificio donde están los alumnos de Educación Primaria, y de la que se hicieron eco los medios de comunicación, determinó, tal como señalamos en nuestro Informe anual correspondiente al ejercicio 2016, la incoación de una queja de oficio cuya tramitación ha concluido en el presente año mediante una Resolución dirigida a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte para que procediese con urgencia a la retirada de la cubierta de amianto cuestionada, labor a realizar por personal especializado habida cuenta que la presencia de amianto representa un reservorio de material cancerígeno cuyas fibras pueden filtrarse por una posible rotura inadvertida y ser inhaladas aunque sea en ínfima cantidad, y que es causa, según indican los especialistas, de mesotelioma maligno y cáncer.

Las placas de cemento y amianto, comúnmente llamadas «*de uralita*», contienen fibras de amianto, material tóxico y prohibido en Europa, y su uso en España, en cualquier forma o producto, quedó definitivamente vetado en el año 2002.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aceptó la Resolución emitida por esta institución indicando que las obras estaban previstas para finales de junio de 2017 y que finalizarían antes del inicio del curso escolar 2017/18, por lo que dimos por finalizada nuestra intervención.

Esta institución agradeció al Ayuntamiento de El Campello la colaboración prestada pese a que la naturaleza de los trabajos a realizar para la retirada de la cubierta de amianto del citado CEIP sobrepasaba las competencias de los ayuntamientos, centradas exclusivamente en el mantenimiento y conservación de los edificios escolares.

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

El riesgo existente para la comunidad escolar, personal docente y personal administrativo del IES «*Torrellano*» de Elche, debido a desprendimientos y derrumbes de paredes y la aparición de grietas de consideración en todo el centro determinó la incoación de una queja de oficio, de la que dimos cuenta en el ejercicio correspondiente al año 2016.

Concluida la tramitación ordinaria de la queja dirigimos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte una recomendación para que acometiese, con carácter de urgencia dado el alto riesgo existente, las reformas reflejadas en los informes técnicos realizados por los Servicios Técnicos de la propia Conselleria y que, tras la elaboración de una memoria pormenorizada y la autorización de crédito, procediera de inmediato a la demolición de la fachada caravista de la zona de juegos deportivos, y que se acometiese por los Servicios Técnicos de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte una valoración exhaustiva de las patologías existentes en el edificio a fin de proceder con la mayor celeridad posible a su subsanación.

La comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte indicando la adjudicación a una empresa del estudio de la patología y, en definitiva, la aceptación de nuestra Resolución determinó el cierre y archivo de la queja.

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

En el ejercicio anterior dábamos cuenta de la incoación de oficio de la queja arriba referenciada, en la que, sustancialmente, se ventilaba la supresión de transporte escolar a los alumnos adscritos al IES de Xixona residentes en Torres de les Maçanes.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte, considerando que la distancia existente entre las dos localidades citadas es de 13 Km. y siendo la cuantía económica por curso y alumno de 597 €, determinó la concesión por dicho importe de ayudas individuales a los alumnos solicitantes, facilitando, en consecuencia, la normalización de la asistencia del grupo de 8 alumnos afectados al IES de Xixona dentro del marco legislativo vigente.

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

Procedimos al cierre de la queja arriba referenciada, y de la que dimos cuenta en el anterior Informe Anual a Les Corts, ya que de la comunicación recibida de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte se desprendía lo siguiente:

(...)

a) Educación Infantil y Primaria

- En educación infantil y primaria no se han producido cambios ni supresión de rutas en los centros de Torrevejea. Únicamente algunas modificaciones en cuanto a la capacidad de los autobuses que realizan las diferentes rutas.

- El número total de autobuses que realizan el servicio actualmente es el mismo que el correspondiente al curso pasado; es decir, 23, con una capacidad de 1105 plazas, lo que significa un incremento de 20 plazas con respecto al curso pasado.

- Durante el presente curso el número de alumnos beneficiarios y autorizados que hacen uso del transporte escolar es de 962, frente a los 977 que lo utilizaron durante el curso pasado.

Consecuentemente, se observa que no existen diferencias significativas, como tampoco lo son las correspondientes al número absoluto de alumnado matriculado en los centros de infantil y primaria en la localidad.

b) Educación Secundaria Obligatoria:

- Se ha producido la supresión de 3 líneas: 310238 y 0310239, ambas del IES Las Lagunas y 0310241 del IES Mare Nostrum.

Obviamente, no son más de la mitad de los 1000 alumnos que se dice en el texto del oficio de la queja.

- En estos momentos, quedan 65 puestos vacantes en las diferentes rutas.

- Se ha realizado por parte del Consejo Escolar Municipal y aprobado por amplia mayoría la petición de una nueva adscripción de los centros de primaria a los institutos de secundaria, para poder racionalizar y facilitar el acceso de los alumnos de los colegios y acercarlos geográficamente a los institutos y racionalizar el transporte colectivo.

Durante el curso escolar 2016-2017 se ha producido una disminución de 3 líneas en ESO, por lo tanto conlleva una reducción de la matriculación que junto a una baja de 60 alumnos matriculados en bachillerato ha reducido la demanda de beneficiarios y posibles autorizaciones.»

De conformidad con cuanto antecede y a la vista de los informes obrantes en el expediente, procedimos a dar por finalizada nuestra investigación.

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

Concluida la tramitación ordinaria de la queja de oficio y las interpuestas a instancia de parte que fueron acumuladas a ella procedimos a resolver, con carácter general, la cuestión planteada, dictando una Resolución cuyos fundamentos fueron los siguientes:

Esta institución no puede aceptar que meses después del comienzo del curso escolar la Administración haya hecho efectivo el pago de toda la dotación económica de la Orden 26/2016 tan sólo al 74% de los centros públicos, ya que el impago de dicha dotación ha determinado que en el presente curso los centros no hayan podido realizar el pago de la totalidad de los libros de texto suministrados a las librerías, y que tal como se desprende de las quejas tramitadas sobre el particular, los padres se hayan visto abocados a adelantar dicho pago, incluso en aquellos casos en que los alumnos que se acogieron al programa hubiesen entregado la totalidad de los libros del curso anterior y que el centro le diera el visto bueno por estar en perfecto estado.

La dotación económica para asegurar el buen funcionamiento del banco de libros pasa inevitablemente por establecer una dotación presupuestaria específica al principio y así impedir que los centros tengan que hacer uso del dinero disponible de los gastos de funcionamiento para comprar y avanzar el pago de los libros hasta que reciban la dotación económica de la Conselleria, y ello supone, en definitiva, que la propia Conselleria debe comprometerse, y también obligarse, a adelantar los gastos de funcionamiento de los centros escolares antes del comienzo del curso.

En consecuencia, se hace necesario que el alumnado participante tenga a su disposición, a principios de curso, los libros de texto y material curricular cuando haya entregado el lote del curso que acaba de realizar, y que los centros educativos reciban instrucciones claras para gestionar el programa de libros de texto junto a la Conselleria, de conformidad con lo previsto en los arts. 27, 28, 29 y 31 de la mencionada Orden, relativos a la financiación, dotación económica y procedimiento para la reposición y renovación de libros de este programa.

De conformidad con cuanto antecede y con lo previsto en el art. 29 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges, recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que para el curso 2017/18 arbitrarse las medidas necesarias para establecer una dotación presupuestaria específica para que los centros docentes no tengan que hacer uso del dinero disponible de los gastos de funcionamiento para adquirir y avanzar el pago de los libros y material escolar hasta que reciban la dotación económica de la Conselleria, para así garantizar que todos los alumnos que se hayan adherido al programa «*Xarxa Llibres*» puedan disponer de todos los libros de texto y material curricular al inicio del curso.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aceptó la Resolución formulada, y procedimos al cierre y archivo del expediente.

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 desprendería 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 repercute 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.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica aceptó nuestra recomendación consistente en que se realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con unos servicios sanitarios de salud mental infanto-adolescente dignos y adecuados en la localidad de Catarroja, que garanticen la igualdad en el acceso y en las condiciones de las prestaciones sanitarias.

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 el representante de CEAR-CV a los participantes en la sesión del Pleno del Observatorio de la Vulnerabilidad del Síndic de Greuges, celebrada el 18 de octubre de 2016, en la que se abordaron los problemas relacionados con la aplicación del derecho de asilo y protección internacional, y lo debatido sobre las actuaciones administrativas llevadas a efecto, hasta la fecha.

El Síndic de Greuges es conocedor de la amplitud del problema de las migraciones forzosas, 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.

Las informaciones emitidas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas fueron trabajadas junto con otros informes emitidos al respecto por instituciones públicas y privadas así como por ONGs del sector, contando con la colaboración activa de D. Carlos Gómez Gil, profesor de la Universidad de Alicante y director del Observatorio Permanente de la Inmigración de la citada Universidad.

En fecha **18 de enero de 2018** se ha emitido resolución, actualmente pendiente de respuesta (en plazo) de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

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

Se tuvo 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.

El Ayuntamiento de Valencia nos informó de las actuaciones que se están llevando a cabo para evitar la problemática denunciada, que van desde las actuaciones y denuncias por consumo de alcohol en la vía pública, contaminación acústica, intervención de envases, identificaciones, denuncias a establecimientos y venta ambulante o desalojo de personas, hasta los dispositivos especiales de vigilancia por parte del grupo nocturno de la división GOE.

A la vista de las actuaciones que se están llevando a cabo por el Ayuntamiento de Valencia, procedimos a archivar el expediente de queja.

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 lluvias acaecidas en la provincia de Alicante, y, concretamente, en Orihuela, dejaron 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 son adversas los desperfectos impiden 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.).

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, procedimos a resolver el expediente con los datos obrantes en el mismo, dictando Resolución en base a los siguientes argumentos.

En primer lugar y como cuestión previa, es preciso significar que esta institución agradeció tanto a la administración autonómica como a la local su disposición para asumir como propias las reivindicaciones de los padres de alumnos del CEIP «*Playas de Orihuela*» en demanda de la construcción de un nuevo centro docente en la ciudad citada, habida cuenta de que el referido centro está compuesto exclusivamente por instalaciones provisionales («*barracones*»); instalaciones que debido al tiempo transcurrido también adolecen de múltiples deficiencias y que no reúnen los requisitos mínimos que la legislación exige a los

centros educativos y cuya ausencia determina que en él no pueda ejercerse, con eficacia, la actividad docente.

La educación que se ofrece a los alumnos del CEIP «*Playas de Orihuela*», en este sentido, es una educación que, de acuerdo con la propia normativa vigente al efecto, no es susceptible de alcanzar el nivel de calidad previsto al no haberse puesto a disposición del correcto desarrollo de la función docente aquellas infraestructuras que la propia legislación considera como mínimas para asegurar una educación de calidad.

Una educación de calidad impone a la Administración educativa la obligación de que los centro docentes estén dotados del personal y los recursos educativos y materiales necesarios y que los edificios reúnan los requisitos mínimos previstos en la legislación vigente, y de ahí deriva la obligación pública de adecuarlos a las previsiones legales que garanticen la satisfacción del derecho de todos a una educación de calidad en términos de igualdad efectiva; adecuación que obviamente no se ha producido en el CEIP citado, cuyos alumnos llevan años en instalaciones provisionales («*barracones*»); instalaciones que debido al paso del tiempo tampoco reúnen los requisitos mínimamente exigibles para el ejercicio de la función docente y con falta de espacios físicos necesarios para desarrollar con normalidad los aprendizajes, y que vienen sufriendo daños continuos debido a las inclemencias meteorológicas y a la antigüedad de las mismas.

Y por tanto, la conversión de lo que debería ser una situación excepcional y transitoria en un estado de cosas que se prolonga indefinidamente en el tiempo, pese a que la cuestión esté en vías de solución, es una circunstancia que no puede recibir la consideración por parte de esta institución de actuación pública regular, de ahí que sugiriésemos a ambas Administraciones que, en el ámbito de su respectivo marco competencial, realizaran una valoración exhaustiva de las deficiencias existentes en las instalaciones provisionales y adoptasen las medidas necesarias para que la empresa adjudicataria de las instalaciones provisionales procediese a la realización de una doble cubierta para evitar las filtraciones de agua, y se revisaran dichas instalaciones provisionales por los Servicios Técnicos de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte en tanto en cuanto se acometa la construcción y/o adecuación de un nuevo centro.

La Resolución emitida al efecto, en base a los fundamentos citados, fue aceptada por la Administración educativa.

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

La situación del CEIP 103 de Valencia 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 nº 20100258), y, con fecha 19/01/2016 (queja nº 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, pero, habiendo persistido en el tiempo una situación como la descrita sin que se hubiese 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 pasado día 22 de noviembre 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.

De la lectura de los informes emitidos, se infiere que la cuestión está en vías de solución por cuanto, según informe emitido por la Subdirección General de Infraestructuras Educativas «una vez haya sido concedida la licencia de obras, la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte licitará las obras de construcción del centro», y el Consistorio valenciano dio cuenta de que *«la licencia de obras de la construcción del CEIP 103, se encuentra actualmente en periodo de información pública de la solicitud de licencia ambiental (publicada en página web del Ayuntamiento de Valencia y en el Tablón de Edictos Electrónico), que finalizará el próxima día 2 de enero de 2017»*.

No obstante, también del informe obrante en el expediente emitido por el Ayuntamiento de Valencia, se infiere que a fecha de 22/12/2016 *«se encuentra pendiente de aportar por la Conselleria de Educación la autorización de la Agencia Estatal Ferroviaria, así como la documentación técnica subsanatoria a de las deficiencias señaladas en el informe del Servicio de Residuos (de fecha 23 de noviembre de 2016), y la aportación de la documentación presentada el 25 de noviembre de 2016, debidamente visada, para proceder a la emisión del informe técnico final del Servicio de Licencias Urbanística, Obras Edificación»*.

De conformidad con cuanto antecede, ratificamos, y a ella nos remitimos, la Resolución emitida por el Síndic de Greuges con ocasión de la queja 20100258 respecto a la construcción de un nuevo CEIP 103 en la calle Luis García Berlanga de Valencia, y recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que adoptase las medidas necesarias para agilizar la construcción del CEIP 103 de Valencia, promoviendo las actuaciones necesarias a la mayor brevedad posible para aportar al Ayuntamiento de Valencia la autorización de la Agencia Estatal Ferroviaria y la documentación técnica subsanatoria de las deficiencias señaladas en el informe de residuos de fecha 23/11/2016 y cuantos otros dictámenes fueran necesarios a fin de regularizar la parcela dotacional educativa sita en la calle Luis García Berlanga de Valencia para la construcción del nuevo CEIP.

Así mismo, recomendamos que los Servicios Técnicos de la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte realizasen una valoración exhaustiva de las deficiencias existentes en las instalaciones provisionales (*«barracones»*) del CEIP 103 y procediese a la subsanación de las mismas hasta tanto en cuanto se concluya la construcción y/o

adecuación del mismo.

La Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte aceptó las recomendaciones formuladas al efecto y procedimos a dar por concluidas nuestras actuaciones.

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.

En el informe remitido, la administración nos expuso las medidas que se estaban estudiando para dar solución al problema de abastecimiento de agua potable a las zonas de referencia.

La remisión de dicha información determinó el cierre del expediente de queja, al estar el problema analizado en vías de ser solucionado por la administración municipal.

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 extreme 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, 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.

Finalmente, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública aceptó nuestra sugerencia de 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 realizar las extracciones de sangre, todo ello en condiciones de igualdad y sin perjuicio de los criterios clínicos asistenciales.

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 Publica 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.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica, a través del Director del Departamento de Salud Pública de Castelló, nos comunicó en fecha 19/01/2017 lo siguiente:

En contestación a su escrito con nº de registro 45/2017, referente a la consulta del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, le informo que la avería del mamógrafo de la Unidad de Prevención de Cáncer de Mama de Castellón 1, que da cobertura a la población del Departamento de Salud de Castellón, se produjo el 28 de noviembre de 2016, quedando sin servicio hasta el 04 de enero de 2017, fecha en la cual se puso de nuevo en funcionamiento, para poder subsanar el retraso producido se han establecido dos turnos de trabajo (mañana y tarde) y se estima que en dos meses se habrá subsanado dicho retraso.

A la vista de lo anterior, procedimos a la finalización de nuestras investigaciones.

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.

Recomendamos a la Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte que procediera con urgencia a la retirada, por personal especializado, de las cubiertas de amianto de los edificios docentes de los centros docentes de la Comunitat Valenciana, aprovechando vacaciones escolares, y que mantuviese informada a esta institución de las actuaciones realizadas en cada uno de ellos, por lo que sería necesario establecer un calendario concreto que, previo informe de los técnicos competentes, determinase la prioridad de los trabajos a realizar teniendo en cuenta el grado de deterioro de los elementos de uralita existentes.

La aceptación de la Resolución y la aportación del calendario previsto para la retirada de amianto justificó el cierre de la queja.

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.

La administración nos remitió informe sobre el objeto del presente expediente, exponiendo que el informe técnico elaborado por los servicios municipales señalaba que, respecto del citado edificio, *«se ha recibido informe de la Policía local con el aviso»* sobre los hechos acaecidos de caídas de cascotes y que en la fecha de emisión del informe está *«pendiente de iniciarse expediente de orden de ejecución»*.

La remisión de dicha información determinó el cierre del expediente de queja, al estar el problema analizado en vías de ser solucionado por la administración municipal.

Queja de oficio nº 12/2015 (expediente nº 1507778), sobre la valoración del grado de dependencia de un menor

El menor tenía reconocido un Grado 3 Nivel 2 de dependencia. Posteriormente, la Conselleria procedió, de oficio, a la revisión del grado de dependencia reconocido cuyo resultado supuso que el menor fuese valorado con un Grado 1, sin ser resuelto el correspondiente PIA. Tras la reducción del grado de dependencia, el menor dejó de percibir la prestación de 598 euros en concepto de cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional, lo que dificultó que siguiera recibiendo las ayudas necesarias para su atención (por ejemplo la no adquisición de la férula que el médico rehabilitador había prescrito).

El Síndic de Greuges emitió resolución en fecha 2 de septiembre de 2016, recomendando, entre otras cuestiones, la urgente resolución del PIA así como que se realizara 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.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusiva aceptó las recomendaciones emitidas, quedando cerrado el expediente en fecha 26 de enero de 2017.

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**.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha aceptado, en términos generales, las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges.

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.

Resultando constatable que por idénticos hechos motivo de este expediente se había presentado recurso jurisdiccional, procedimos a la suspensión de nuestras actuaciones.

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**.

La respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se recibe en esta institución el 14 de marzo de 2017, indicando que se aceptan y tienen en cuenta las recomendaciones realizadas.

No obstante la respuesta recibida, se comprobó en consultas realizadas a algunos centros el aumento del número de niños/as de estas edades con medida de acogimiento residencial.

De igual forma, del contenido del informe elaborado, se comprueba que muchos de los casos de menores que por circunstancias debidamente acreditadas se encuentran ingresados en centros, prolongan su estancia más de los tres meses legalmente permitidos.

Por ello, se solicitó con fecha 5 de mayo de 2017 a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas información sobre las medidas concretas que tenía previsto poner en marcha para cumplir con la legalidad vigente evitando nuevos ingresos de menores de 0-6 años en centros de protección y para modificar la medida de acogimiento residencial (acogimiento familiar o reagrupamiento familiar) de todos aquellos menores de estas edades que llevan más de tres meses internados.

La respuesta al informe solicitado se recibe en esta institución el 3 de noviembre de 2017 indicando que por parte de la Conselleria se ha priorizado la puesta en marcha de medidas de desinstitucionalización de menores de 0- 6 años, potenciando el programa de acogimiento familiar de estos menores.

No obstante las medidas adoptadas y aun cuando la administración considera que ha habido resultados positivos como resultado de sus actuaciones, en el informe de la Conselleria se indica que los menores que continúan ingresados en centros en el mes de abril de 2017 asciende a 83 frente a los 105 que habían ingresados en el mismo mes de 2016.

El expediente de queja se cerró con fecha 10 de noviembre de 2017 por no haber sido aceptada nuestra resolución. No se comparte la valoración positiva de la Conselleria. Tras dos años desde la Ley, no se ha conseguido dar cumplimiento.

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](#), y en fecha 24 de marzo de 2017 la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emite informe en el que considera oportunas la totalidad de las recomendaciones emitidas, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

Queja de oficio nº 29/2015 (expediente nº 1513549), sobre la atención integral a residentes en zona del cementerio de Alicante

Por informaciones recibidas en el Síndic de Greuges se tuvo conocimiento de las condiciones deplorables en las que se encuentran los ciudadanos y las ciudadanas que viven en la conocida como la zona del cementerio de Alicante (Plaza de la Luna/ Llano del Espartal/Plaza del cementerio y alrededores)

Las informaciones recabadas describían un escenario de extrema pobreza, falta de condiciones mínimas de salubridad, inseguridad física al existir edificios en un estado casi ruinoso, un número importante de menores en situación de riesgo, etc.

De igual forma se tuvo de información referida a las dificultades de estas personas para un acceso normalizado a recursos de salud, escolares, incluso de transporte público a determinadas horas del día.

Tras varias actuaciones llevadas a cabo desde el Síndic de Greuges, el Ayuntamiento de Alicante informó, en fecha 27 de marzo de 2017, de la elaboración de un estudio de diagnóstico de la situación en la que se encuentra la zona objeto del estudio, así como el Plan de Intervención previsto poner en marcha para la cobertura de las necesidades detectadas, por lo que acordamos el cierre del expediente de queja.

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) introdujo 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.

Por este motivo, el Síndic de Greuges inició queja de oficio con el objeto de informar las actuaciones llevadas a cabo por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para la adaptación a la nueva normativa tanto de procedimientos, normativa de funcionamiento e intervenciones sobre menores acogidos en los centros de protección específicos de menores con problemas de conducta cuya denominación en la Comunitat Valenciana, venía siendo centros de acogida con plazas de formación especial y terapéutica

Tras cursar visita a la totalidad de los centros en funcionamiento en la Comunitat Valenciana, el Síndic de Greuges emite [Resolución, en fecha 24 de marzo de 2017](#), en la que se hacen llegar a las Consellerias implicadas (Igualdad y Políticas Inclusivas, Sanidad Universal y Salud Pública y Educación, Investigación, Cultura y Deporte) hasta doce recomendaciones para la mejora de la atención a menores con problemas de conducta.

El expediente de queja continúa abierto a la espera de que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas se pronuncie respecto de las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges.

QUEJAS REMITIDAS AL DEFENSOR DEL PUEBLO

En este capítulo damos cuenta de las quejas que hemos recibido que, por razón de la competencia, han sido remitidas al Defensor del Pueblo, institución regulada en el artículo 54 de la Constitución Española.

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, establece el marco jurídico que regula la cooperación y coordinación entre estas Instituciones y, concretamente, en el artículo 2.3 establece: ***«en la supervisión de la actividad de órganos de la Administración pública estatal, que radiquen en el territorio de cada Comunidad Autónoma, el Defensor del pueblo podrá recabar la colaboración del respectivo Comisionado parlamentario para la mejor eficacia de sus gestiones y recibirá de él las quejas que le hubieran sido remitidas sobre la actividad de dichos órganos de la Administración pública estatal. A su vez, el Defensor del Pueblo podrá informar al Comisionado parlamentario autonómico del resultado de sus gestiones»***.

En concordancia con esta Ley, la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, reguladora del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se refiere en el Capítulo II del Título II al ámbito de competencias. Así en los artículos 12, 13 y 14 establece no sólo los supuestos que son competencia del Defensor del Pueblo, sino también la actuación de esta institución, en colaboración con aquella, respecto de estas quejas.

La competencia territorial del Síndic de Greuges queda limitada al control de los actos y resoluciones de los órganos de la Administración Pública de la Comunitat Valenciana. Y, en sentido contrario, queda excluida la Administración estatal, administración competente o a la que se refieren todas y cada una de las quejas de las que damos cuenta en este capítulo.

El artículo 13 de nuestra Ley establece que quedan expresamente excluidas 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 Comunitat 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, previo registro, durante el 2017 se han remitido un total de 175 quejas.

Ministerios	Nº Quejas
Ministerio de Empleo y Seguridad Social	34
Ministerio de Hacienda y Función Pública	23
Ministerio de Justicia	30
Ministerio de Interior	46
Ministerio de Fomento	5
Defensor del pueblo	17
Ministerio de Asuntos Exteriores y de Cooperación	4
Ministerio de Educación, Cultura y Deporte	5
Ministerio de Energía, Turismo y Agenda Digital	1
Ministerio de Economía, Industria y Competitividad	5
Ministerio de Sanidad, Servicios Sociales e Igualdad	1
Ministerio de Agricultura y Pesca, Alimentación y Medio Ambiente	3
Ministerio de la Presidencia y para las Administraciones Territoriales	1
TOTAL	175

IMPLANTACIÓN DE LAS TECNOLOGÍAS DE LA INFORMACIÓN Y COMUNICACIÓN (TIC) EN EL SÍNDIC DE GREUGES

Del mismo modo que venimos haciendo durante los últimos años, hemos incluido un apartado del informe dedicado a la implantación de las nuevas tecnologías de la información y comunicación en el que damos cuenta de los avances realizados en esta materia durante el 2017.

En noviembre de este año pusimos en funcionamiento la nueva web y sede del Síndic de Greuges, unos canales cada vez más usados por la ciudadanía para relacionarse con esta institución. Hoy en día cualquier trámite con el Síndic de Greuges puede ser realizado de manera telemática, sin necesidad de desplazamientos y el cualquier momento del día cualquier día de la semana.

Debido a este auge de los medios electrónicos del que hemos hablado anteriormente, durante este último año se ha producido un notable aumento de los trámites llevados a cabo a través de nuestra web y de nuestra sede electrónica. Si en el año 2016 se contabilizaron un total de 117.256 trámites electrónicos, durante el 2017 estos procedimientos ascendieron a 165.917, lo que supone un incremento del 41,5%. Entendemos por trámites electrónicos las consultas a expedientes de quejas –tanto abiertas como cerradas-, los envíos de claves privadas, envíos telemáticos tanto a la Administración como al usuario de documentos relativos a expedientes de queja, etc.

Por otra parte, según datos ofrecidos por *Google Analytics*, a lo largo de todo el año 2017, nuestra web y/o nuestra sede electrónica fueron visitadas por 41.805 personas, unos usuarios que iniciaron un total de 81.674 sesiones que, a su vez, generaron 369.020 visitas a páginas de nuestro portal web.

Asimismo, estas prácticas electrónicas han supuesto un importante ahorro energético y medioambiental, cumpliendo así con uno de nuestros objetivos, conseguir una administración ecológica por medio de la utilización de las TIC. Y es que este incremento en el uso de los medios electrónicos, lleva consigo no solo un gran ahorro económico y un rendimiento más eficiente del capital humano, sino la reducción de la huella medioambiental.

Al igual que en los últimos años, destacamos otros parámetros ofrecidos por esta plataforma relativos a la ubicación geográfica de las personas usuarias de nuestra web. De nuevo, vuelve a ser Valencia la localidad que más utiliza nuestra página web, generando el 34.9% de las visitas, seguida de Alicante, Barcelona, Madrid, Castellón, Elche, Benidorm, Torrent y Alzira.

En cuanto a los datos demográficos del año 2017 son muy similares a los obtenidos durante el año anterior. Las mujeres suponen el 45.85% de las personas usuarias de nuestro portal y los hombre el restante 54.15%. Si tenemos en cuenta la edad de nuestros visitantes, la horquilla de edad mayoritaria es la comprendida entre personas de 25 a 34 años.

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:

	2015	2016	2017
Número de quejas presentadas	13.604	14.143	17.544
Tiempo medio admisión a trámite	8,79	8,74	8,47
Tiempo medio resolución expediente	61,42	57,40	62,73

- Contestación de las reclamaciones y sugerencias.

En 2017 se han recibido a través del buzón de reclamaciones y sugerencias, 29 escritos, si bien, solamente 6 de los mismos pueden calificarse como tales.

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: 17.544
- Cerradas: 6.349
- En trámite: 10.720
- No admitidas: 475
- Remitidas a otros defensores del pueblo: 175
- Número de resoluciones efectuadas: 6.476
- Número de resoluciones aceptadas por la Administración Pública: 5.803
- Número de consultas personales y escritas atendidas:

Medio de presentación	Número de consultas	
	2016	2017
Telefónica	4.033	4.639
Web/Mail	9.468	7.238
Presencial	661	715
Total consultas	14.162	12.592

- Número de entradas a la página web de la institución: 369.020 páginas vistas.
- Número de quejas de oficio abiertas: 39.
- Número de ejemplares de publicaciones editados y distribuidos:
 - 500 ejemplares del Informe especial *El papel de los servicios sociales generales en la lucha contra la pobreza y la exclusión social en los municipios valencianos durante la crisis*.
 - 500 ejemplares del Informe especial *El ejercicio de la tutela de menores por las administraciones públicas valencianas*.
 - 700 ejemplares del Informe especial *La atención y protección a las mujeres víctimas de violencia de género en la Comunitat Valenciana*
 - 25 ejemplares del informe anual 2016 (en castellano y valenciano).

– Indicadores de formación:

- Formación del 13,88% 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 11 acciones formativas.
- Número de cursos de formación impartidos a personas ajenas a la institución: 29.

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 29 las inscripciones, 7 las asistencias y un total de 351 horas lectivas.

COLABORACIÓN DE LAS ADMINISTRACIONES PÚBLICAS CON EL SÍNDIC DE GREUGES

El artículo 19.1 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, establece la obligatoriedad, para todas las autoridades públicas y funcionarios, de colaborar con las actuaciones de esta institución. Del mismo modo, el artículo 24.1 del mismo texto legal, dispone la obligación de dar cuenta, en la Memoria anual, de las actitudes hostiles o entorpecedoras de la labor de investigación del Síndic.

En cumplimiento de esa obligación se informa a les Corts de las administraciones que no han contestado a las solicitudes de información del Síndic, transcurridos más de cuatro meses en cualquier caso y tras varios requerimientos, provocando que se dictaran Resoluciones con los datos obrantes en los expedientes, pero sin conocer el punto de vista de la administración denunciada. También se señalan las administraciones que no han dado respuesta a las recomendaciones o recordatorios de deberes legales contenidos en las Resoluciones del Síndic, después de repetidos intentos dirigidos a obtener esa respuesta.

En algunos casos, el informe solicitado inicialmente a la administración correspondiente se recibe, meses después, tras haber comunicado a la misma la Resolución dictada o, incluso, tras haberle sido notificado el cierre del expediente de queja. De todo ello se da cuenta seguidamente, con indicación de las administraciones afectadas y de los números de las quejas en que se ha producido alguna de estas irregularidades.

1.- Administraciones que no han respondido a los requerimientos reiterados del Síndic lo que ha obligado a dictar Resolución sin el informe preceptivo

(Detrás de cada administración se relacionan los números de las quejas en las que no se ha recibido respuesta a la información solicitada).

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

1609279, 1611216, 1612440, 1612756, 1613284, 1614050, 1614080, 1702117, 1702268, 1702516, 1702543, 1702645, 1702665, 1702772, 1702873, 1702874, 1702879, 1702957, 1703126, 1703142, 1704378, 1705391, 1705798, 1706193, 1706374, 1706688, 1707360, 1707363, 1707480, 1707944, 1707947, 1707952, 1707970, 1707972, 1708155, 1708674, 1708675, 1708677, 1708682, 1708689, 1708697, 1708698, 1708700, 1709668, 1709678, 1709685, 1710292, 1710296, 1710308, 1710320, 1710338, 1710968, 1711623, 1711641, 1712004, 1712130, 1712149, 1712156, 1712158, 1712166, 1712676, 1712878, 1712879, 1712882, 1712883, 1712899, 1712901, 1713514, 1713516, 1713519, 1713522, 1713548, 1713549, 1713552, 1713560, 1713562, 1713564, 1714967, 1714976, 1714984, 1715008, 1715012, 1715278, 1715287, 1715296, 1715312, 1715364, 1715368, 1715369, 1716008, 1716078, 1716088, 1716094, 1716101, 1716102, 1716113, 1716122, 1716128, 1716142, 1716146, 1716148, 1716149, 1716150, 1716151, 1716158, 1716162, 1716163, 1716171, 1716172, 1716174, 1716181, 1716206, 1716210, 1716225, 1716228, 1716229, 1716231, 1716235, 1716256, 1716261, 1716269, 1716272, 1716274, 1716279, 1716284, 1716286, 1716299, 1716301, 1716303, 1716305, 1716355, 1716476, 1716511

Nota: Algunos de los informes requeridos se reciben después de haberse dictado Resolución.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

1611267

SUMA Gestión Tributaria

1610770

Ayuntamiento de Benaguasil

1700010

Ayuntamiento de Catarroja

1703967

Ayuntamiento de Elda

1605722, 1610286, 1612148, 1612125, 1612625, 1613713, 1701206

Ayuntamiento de Llíria

1613380, 1707956, 1710335

Ayuntamiento de Moncada

1601564, 1611783

Ayuntamiento de Monforte del Cid

1613188, 1613688, 1700770

Ayuntamiento de Mutxamel
[1702681](#)

Ayuntamiento de Náquera
[1706252](#)

Ayuntamiento de Peñíscola
[1613444](#)

Ayuntamiento de Rojales
[1605707](#)

2.- Administraciones que no han contestado a las Resoluciones del Síndic tras reiterados requerimientos, dando lugar al cierre, sin respuesta, de los expedientes de queja

(Detrás de cada administración se relacionan los números de las quejas en las que no se ha recibido respuesta a la Resolución remitida).

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

[1610766](#), [1612110](#), [1612568](#), [1612589](#), [1613412](#), [1613693](#), [1613709](#), [1613721](#), [1614053](#), [1700008](#), [1700369](#), [1700376](#), [1700384](#), [1700403](#), [1700772](#), [1700906](#), [1701448](#), [1701455](#), [1702257](#), [1702330](#), [1702340](#), [1702344](#), [1702411](#), [1702412](#), [1702413](#), [1702426](#), [1702429](#), [1702531](#), [1702541](#), [1702542](#), [1702545](#), [1702548](#), [1702566](#), [1702637](#), [1702640](#), [1702668](#), [1702771](#), [1702781](#), [1702872](#), [1702882](#), [1703130](#), [1703141](#), [1703156](#), [1703157](#), [1703160](#), [1703349](#), [1703355](#), [1703363](#), [1703364](#), [1703366](#), [1703612](#), [1703644](#), [1703668](#), [1703670](#), [1703961](#), [1704160](#), [1704185](#), [1704186](#), [1704190](#), [1704194](#), [1704195](#), [1704204](#), [1704341](#), [1704381](#), [1704391](#), [1704392](#), [1704643](#), [1704644](#), [1704660](#), [1704904](#), [1704906](#), [1704924](#), [1704966](#), [1704967](#), [1705378](#), [1705380](#), [1705401](#), [1705402](#), [1705403](#), [1705408](#), [1705571](#), [1705579](#), [1705582](#), [1705665](#), [1705875](#), [1705881](#), [1705914](#), [1706089](#), [1706090](#), [1706206](#), [1706218](#), [1706225](#), [1706270](#), [1706272](#), [1712011](#)

Nota: En algunos de estos supuestos se reciben informes que no se pueden considerar como respuesta a las Resoluciones emitidas.

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

[1512947](#), [1513077](#)

Nota: En la primera de las citadas se recibió respuesta tras comunicar el cierre de la queja.

Conselleria de Educación, Investigación, Cultura y Deporte

[1612624](#)

Nota: Se recibe respuesta tras comunicar el cierre de la queja.

Conselleria de Vivienda, Obras Públicas y Vertebración del Territorio

[1614120](#)

SUMA. Gestión Tributaria

[1610770](#)

Ayuntamiento de Alginet

[1600517](#)

Ayuntamiento de Alicante

[1614011](#)

Ayuntamiento de Ayelo de Malferit

[1513336](#)

Ayuntamiento de Bellreguard

[1607546](#)

Ayuntamiento de Burjasot

[1602451](#)

Ayuntamiento de Carcaixent

[1613590](#)

Nota: Se recibe respuesta tras comunicar el cierre de la queja.

Ayuntamiento de Catarroja

[1703967](#), [1706158](#)

Ayuntamiento de Chiva

[1612553](#)

Ayuntamiento de Daimús

[1613404](#)

Ayuntamiento de Daya Nueva

[1501660](#)

Ayuntamiento de Elda

[1600127](#), [1603716](#), [1605573](#), [1605722](#), [1610286](#), [1612148](#), [1612625](#), [1613713](#)

Nota: En la segunda, tercera y cuarta de las citadas se reciben respuestas tras comunicar el cierre de la queja.

Ayuntamiento de Liria

[1509929](#), [1710335](#)

Nota: En la segunda de las citadas se recibe repuesta tras comunicar el cierre de la queja.

Ayuntamiento de Moncada

[1601564](#), [1611783](#)

Ayuntamiento de Mutxamel

[1512150](#), [1702681](#)

Ayuntamiento de Oliva

[1700165](#)

Nota: Se recibe respuesta tras comunicar el cierre de la queja.

Ayuntamiento de Orihuela

[1513395, 1603758](#)

Ayuntamiento de Peñíscola

[1613444](#)

Nota: Se recibe respuesta tras comunicar el cierre de la queja.

Ayuntamiento de Rojales

[1605707](#)

Ayuntamiento de Serra

[1612753](#)

Ayuntamiento de Torrevieja

[1612250](#)

Ayuntamiento de València

[1601817](#)

Ayuntamiento de Vinalesa

[1605834](#)

CAPÍTULO TERCERO

LA OFICINA DE ATENCIÓN CIUDADANA

Corresponde, en este capítulo, dar cuenta de la labor desarrollada por la Oficina de Atención Ciudadana de esta institución. Esta oficina es, como solemos decir, la puerta de entrada de la ciudadanía al Síndic de Greuges. Nuestra función es la de asesorar, informar y auxiliar a los ciudadanos y ciudadanas que buscan la ayuda del Defensor del Pueblo de la Comunitat Valenciana.

Los derechos de quienes acuden al Síndic se encuentran recogidos en el artículo 6 de nuestra Carta de Servicios y estos derechos conforman nuestras funciones y obligaciones, siendo la de prestar atención directa y personalmente a la ciudadanía, de forma respetuosa y adaptada a las circunstancias personales, sociales y culturales de aquellos que se dirigen a esta institución, la principal de todas ellas.

Durante el año 2017, hemos atendido un total de 12.592 consultas. Además la ciudadanía ha realizado telemáticamente alguna consulta sobre su queja en un total de 17.328 ocasiones.

El hecho de que la cuestión que nos plantean las personas que se dirigen a nosotros sea o no competencia del Síndic de Greuges, delimita el alcance y el contenido de la atención que podemos prestar. Así, si la cuestión planteada no fuera competencia de esta institución, nuestra intervención iría dirigida a proporcionar a la ciudadanía orientación sobre otras posibles vías o medios para canalizar sus peticiones. En cambio, si la cuestión planteada puede ser objeto de queja, nuestra función se centra en facilitar toda la información y orientación que resulte necesaria acerca de los requisitos jurídicos o técnicos que requiere la presentación en nuestra institución de una queja contra la Administración Pública. Todas

estas consultas engloban lo que nosotros denominamos «*nuevas consultas*», que este año han ascendido a 4.072.

Pero la mayoría de las consultas atendidas por el personal de esta Oficina son lo que nosotros denominamos «*seguimientos*», que comprenden todas aquellas consultas en relación con un expediente de queja antes de su cierre, tales como: información del estado de tramitación, auxilio para la redacción de las alegaciones, aportación de documentación, gestión de solicitudes de entrevista con cualquiera de las personas al servicio del Síndic, y que, durante 2017, han sumado 8.520 atenciones.

Todas estas atenciones pueden ser requeridas por la ciudadanía por cualquiera de los canales que hemos abierto desde el Síndic, siempre con la finalidad de facilitar el acceso a nuestra institución y aproximar la misma a todas las personas, sean cuales sean sus circunstancias, sin que circunstancias tales como horarios laborales, distancia geográfica de nuestra sede, formación tecnológica, etc. puedan constituir un obstáculo para contactar con nosotros. En la actualidad, se puede contactar con el Síndic de las siguientes formas:

1. De forma presencial en nuestra sede, en horario ininterrumpido de 08.30 h a 17.00 h.
2. Por teléfono. Disponemos, para ello, de una línea de teléfono gratuito (900 21 09 70).
3. Por correo postal a nuestra sede sita en C/ Pascual Blasco, número 1, 03001 (Alicante).
4. Por fax (965 93 75 54)
5. Por e-mail a través de consultas_sindic@gva.es.
6. A través de la página web del Síndic (www.elsindic.com).
7. A través de la sede electrónica.
8. A través de las RRSS (twitter y Facebook).

La página web y el correo electrónico siguen siendo las más utilizadas por la ciudadanía (7.238). Estos datos se ofrecen en el **CUADRO 1**.

De todos los datos estadísticos que ofrecemos en este capítulo, quizás, la clasificación más interesante es aquella que distingue las consultas que atendemos en función de la materia, es decir, en función del objeto de las mismas. Esta clasificación se recoge en el **CUADRO 2**.

Así, queremos destacar que durante 2017, las consultas recibidas en relación con la aplicación de la Ley 39/2006, de Promoción de la Autonomía Personal y atención a las Personas en situación de Dependencia, han sido las más numerosas alcanzando un total de 2751; cifra que supera ligeramente, incluso, las recibidas el año anterior.

En segundo lugar se sitúan las consultas relativas al derecho a la educación (1757). En este caso descienden notablemente respecto de las recibidas el año anterior y la mayoría han

estado relacionadas con la aprobación del Decreto 9/2017, de 27 de enero, del Consell, por el que se establece el modelo lingüístico educativo valenciano.

En cuanto a la administración afectada por las consultas realizadas por la ciudadanía, en 8.422 la administración competente ha sido la administración autonómica. Estos datos se detallan en el **CUADRO 3** y se hace necesario matizar que el número total de consultas en este cuadro es superior porque respecto de una misma consulta puede haber varias administraciones competentes.

En cuanto a la procedencia geográfica de las consultas, este año la mayoría se han realizado desde la provincia de Valencia (6.678) como queda reflejado en el **CUADRO 4**.

CUADRO 1

Medio de presentación	Nº de consultas 2017
Telefónica	4.639
web/Mail	7.238
presencial	715
Total consultas	12.592

CUADRO 2

Materias		
Atención a la dependencia	2.751	21,85%
Educación	1.757	13,95%
Medio ambiente	1.238	9,83%
Urbanismo y Vivienda	1.182	9,39%
Servicios Sociales	1.052	8,35%
Régimen jurídico	846	6,72%
Empleo público	732	5,81%
Sanidad	501	3,98%
Servicios públicos locales	494	3,92%
Hacienda pública	280	2,22%
Conflictos jurídico privados	246	1,95%
Defensor del pueblo	221	1,76%
Ordenación y control del tráfico urbano	179	1,42%
Derechos lingüísticos	136	1,08%
Empleo	114	0,91%
Infancia y Juventud	113	0,90%
Patrimonio cultural valenciano	111	0,88%

Colegios profesionales y administración corporativa	107	0,85%
Ejercicio de actividades económicas	86	0,68%
Industria	78	0,62%
Atención Sociosanitaria	57	0,45%
Bienes	43	0,34%
Transparencia	40	0,32%
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	38	0,30%
Comercio y consumo	38	0,30%
obras publicas	35	0,28%
Transportes	35	0,28%
Justicia	26	0,21%
Derechos de Género e Igualdad	22	0,17%
Quejas remitidas a Otros Defensores	15	0,12%
Deportes	13	0,10%
Agricultura	6	0,05%
Total	12.592	100,00%

CUADRO 3

Administración	Nº Quejas	%
Autonómica	8422	61,79%
General del Estado	349	2,56%
Local	4479	32,86%
Privada o Inconcreta	381	2,80%
Total	13631	100,00%

CUADRO 4

Provincias		
Alicante	4.526	35,94%
Valencia	6.678	53,03%
Castellón	914	7,26%
Otras provincias	474	3,76%
Total	12.592	100,00%

CAPÍTULO CUARTO
ACTIVIDADES DEL SÍNDIC

1. Resumen de las principales actividades

En este apartado incluimos un resumen de nuestra actividad institucional a lo largo del año 2017, sobre todo aquellas acciones que hemos organizado desde el Síndic, o bien aquellas en las que esta institución ha participado de forma activa.

No hemos incluido las reuniones con ciudadanas y ciudadanos, asociaciones y demás plataformas que acuden a nuestra institución para plantear sus inquietudes y quejas. Igualmente, hemos omitido 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, la mayoría de estos encuentros se pueden consultar en nuestra web o en nuestros perfiles en redes sociales -Facebook y Twitter-, donde los publicamos previo acuerdo y consentimiento de las personas protagonistas implicadas.

2. Relaciones institucionales

2.1. XXXII Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo

Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo son un encuentro, de carácter anual, que congrega a los titulares y representantes de las defensorías del pueblo tanto a nivel autonómico como nacional. El objetivo de las mismas 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.

En esta ocasión, la institución del Valedor do Pobo – el defensor del pueblo de Galicia- fue la encargada de organizar la XXXII edición de estas jornadas que se celebraron en el Pazo do Hórreo, sede del Parlamento de Galicia, durante los días 3 y 4 de octubre de 2017. En ellas participaron el síndic de greuges, José Cholbi, y los adjuntos Ángel Luna y Carlos Morenilla junto a representantes del Defensor del Pueblo y de las nueve defensorías autonómicas españolas.

El presidente del Parlamento de Galicia, Miguel Ángel Santalices, fue el encargado de inaugurar las jornadas, acompañado del defensor del pueblo en funciones, Francisco Fernández Marugán y de la valedora do pobo, Milagros Otero Parga.

En la primera jornada de trabajo, Javier Amorós Dorda, subdirector general de Transparencia y Buen Gobierno, pronunció la conferencia inaugural bajo el título: «*La transparencia 2.0: del cumplimiento a la devoción*». A continuación se celebraron dos mesas de trabajo, una de ellas dedicada a abordar la transparencia como elemento fundamental de la democracia y del ejercicio de los derechos, y una segunda dedicada al papel de los defensores del pueblo en los avances en transparencia, en la que participó nuestro adjunto primero, Ángel Luna González.

Durante la segunda jornada, una mesa redonda, en la que participó el técnico del Síndic Miguel Ángel Blanes, dio a conocer a los asistentes las [conclusiones alcanzadas por todas las defensorías sobre la transparencia y el derecho a la información pública](#) en el taller preparatorio de las jornadas celebrado la pasada primavera en León.

Las Jornadas de Coordinación de Defensores del Pueblo se celebran desde hace 32 años. Se trata de una de las citas más relevantes en el ámbito de estas instituciones, que siguen un sistema de turnos para su organización. Continuando con este criterio, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana será el responsable de organizar la siguiente edición de esta reunión anual, que previsiblemente tendrá lugar a finales de octubre de 2018 en Alicante.

2.2. Encuentro de Defensores del Pueblo sobre solicitantes de asilo

El 2 de febrero de 2017, el adjunto primero del Síndic de Greuges, Ángel Luna, participó en un encuentro celebrado en Vitoria-Gasteiz con representantes de otras ocho defensorías del pueblo para hacer público un manifiesto en el que, de forma unánime, mostrábamos nuestra consternación ante la gravísima crisis humanitaria que afectaba, y sigue afectando, a los solicitantes de asilo y refugio en Europa y por la injustificable lentitud en la tramitación de los procedimientos de acogida en los Estados miembros de la Unión Europea (UE).

Haciéndonos eco de la reivindicación de las organizaciones sociales y de parte importante de la población civil de sus respectivas comunidades autónomas, las defensorías apelábamos a las instituciones implicadas en la gestión de esta crisis para que arbitraran, sin dilación, medidas destinadas a proteger eficazmente la vida, la integridad, los derechos y la

dignidad de cientos de miles de hombres, mujeres y niños, obligados a huir de sus países de origen, inmersos en conflictos devastadores, y que son merecedores de protección internacional.

La [declaración](#), que se puede consultar en nuestra web, fue consensuada y aprobada por: el Defensor del Pueblo Andaluz, el Síndic de Greuges de Catalunya, la Valedora do Pobo de Galicia, el Diputado del Común de Canarias, el Ararteko, el Justicia de Aragón, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, el Procurador del Común de Castilla y León y el Defensor del Pueblo de Navarra).

2.3. Firma del Código de Buen Gobierno

El Síndic de Greuges firmó, el 10 de marzo de 2017, el Código de Buen Gobierno de la Generalitat Valenciana. Durante el acto público de la firma, que se celebró en el Palau de la Generalitat y estuvo presidido por Ximo Puig y el conseller de Transparencia, Manuel Alcaraz, las cinco instituciones recogidas en el Estatuto de Autonomía se adhirieron a este Código. Un instrumento que marca unos criterios de conducta, valores democráticos y principios éticos como la integridad, la sobriedad, la ejemplaridad o la responsabilidad que deben guiar la actuación de los representantes públicos en el ejercicio de sus obligaciones.

El Código de Buen Gobierno es de obligado cumplimiento para los altos cargos del Consell y de «*manera individual y voluntaria*» pueden adherirse los miembros de los órganos estatutarios, como así lo hicieron el síndic, José Cholbi y los dos adjuntos, Ángel Luna y Carlos Morenilla.

2.4. Seminario: Retos de los Derechos Humanos en Europa II

El adjunto segundo del Síndic, Carlos Morenilla, asistió el 3 y 4 de abril al Seminario organizado por el Síndic de Greuges de Catalunya junto al Instituto Internacional del Ombudsman y que tuvo lugar en el Parlamento catalán. En este segundo seminario sobre los retos de los derechos humanos, los participantes profundizaron sobre la regresión de estos derechos, el populismo y el papel del *ombudsman*.

En la primera sesión de trabajo, el comisario europeo de derechos humanos del Consejo de Europa, Nils Muiznieks, profundizó sobre el populismo político y su impacto en los derechos humanos y analizó las herramientas para hacer frente a los mismos: tratados europeos, códigos de derechos humanos, etc.

En otra de las sesiones de trabajo, en la que participó la defensora de la Unión Europea, Emily O'Reilly junto con defensores de Turquía, Alemania, País Vasco y Grecia, se analizó la regresión de los derechos en las situaciones de emergencia y crisis migratorias y el papel del *Ombudsman* ante estas vulneraciones.

La jornada concluyó con la firma de la Declaración de Barcelona que se puede consultar en el siguiente enlace: <https://humanrightschallenges.cat/documentacion/>

2.5. Conferencia de la Red Europea de Defensores del Pueblo

La oficina de la Defensoría del Pueblo Europea organizó la Conferencia de la Red Europea de *Ombudsmen*, celebrada el 19 y 20 de junio en Bruselas. El adjunto segundo del Síndic, Carlos Morenilla, asistió a esta edición en la que se abordaron dos temas principales: las consecuencias del Brexit sobre los derechos de la ciudadanía y el aumento del «populismo» en Europa.

El vicepresidente primero de la Comisión Europea, Frans Timmermans, encargado de las negociaciones del Brexit y responsable de las relaciones interinstitucionales, fue el ponente de la primera jornada de trabajo y centró el debate en el papel que pueden desempeñar los *ombudsmen* y otros actores institucionales clave para defender y proteger los derechos de los ciudadanos.

A la conferencia asistieron más de 90 defensores del pueblo nacionales y regionales de toda Europa, así como diputados del Parlamento Europeo, funcionarios de la UE y otros participantes interesados.

2.6. Jornada de los derechos de la infancia: La atención a la salud mental infanto-juvenil

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana celebró el 29 de noviembre de 2017 en el ADDA su Jornada Conmemorativa del Día Internacional de la Infancia. En esta ocasión, el tema central fue la atención a la salud mental infanto-juvenil. Una materia que suscitó gran interés entre los trescientos asistentes presenciales –profesionales que trabajan en el ámbito sanitario y educativo de la salud mental infantil, profesionales de centros de menores y asociaciones en defensa de personas con problemas de salud mental– que llenaron la sala de conferencias del Auditorio Provincial.

Para aquellas personas que no pudieron inscribirse en la jornada por problemas de aforo o que no pudieron desplazarse hasta el lugar de encuentro, la conferencia también se retransmitió en directo desde el canal YouTube del Síndic de Greuges, donde actualmente se encuentra alojada y puede ser visionada en cualquier momento a través del siguiente enlace: https://www.youtube.com/watch?v=EDW7dEbU5_U&t=13s

La jornada se estructuró con dos ponencias y una mesa redonda. La primera ponencia corrió a cargo de Dolores María Moreno Pardillo, psiquiatra del Hospital Gregorio Marañón y presidenta de la Asociación Española de Psiquiatría infantil y del Adolescente, que profundizó sobre la situación actual de la atención a la salud mental infanto-juvenil y de los enfoques que se avecinan en el futuro.

A continuación, Bernardo Ortín, experto en orientación pedagógica, formación y asesoramiento y supervisión de profesionales profundizó, desde un enfoque

psicopedagógico, sobre la atención a la salud mental de los niños y adolescentes atendidos en el sistema de protección de menores.

Por último, los representantes de las distintas Consellerias con competencia en esta materia (Sanidad, Educación e Igualdad) tuvieron la oportunidad de exponer, en una mesa redonda, la Estrategia Autonómica de Salud Mental 2016-2020 así como el Pacto Autonómico de Salud Mental. Un espacio que compartieron con el presidente de AIEM en la provincia de Alicante, asociación que trabaja por la integración de las personas que padecen un trastorno mental y como punto de apoyo de sus familiares.

2.7. Proyecto Europeo *Hands Up*

Desde marzo de 2016, la institución del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana se adhirió como socia al proyecto europeo *Hands Up*. El proyecto, cofinanciado por la Comisión Europea, está impulsado por la organización portuguesa APDES (Agencia Piaget para el desarrollo) y en él participan la Universidad de Alicante junto con otras instituciones públicas de Portugal, Alemania, Bulgaria y Grecia. Su objetivo principal es promocionar la eliminación del castigo físico en los niños.

El grupo de trabajo español, liderado por la Universidad de Alicante, está formado por Ana Rosser como coordinadora; Carmen López y Victoria Tur, del Departamento de Comunicación y Psicología Social; Diana Jareño de Sociología; y Concepción Torres, profesora de Derecho Constitucional, en colaboración con el Síndic de Greuges y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de la Generalitat Valenciana.

A lo largo del año 2017 y hasta que finalice el proyecto en septiembre de 2018, el adjunto segundo del Síndic de Greuges, Carlos Morenilla, así como los técnicos Conrado Moyá, Pedro García Beviá y Raphaël Simons vienen participando en las actividades y seminarios desarrollados por la Universidad de Alicante en el marco de este proyecto y que se distribuyen en tres áreas: justicia, educación parental y sensibilización.

A través de los diversos grupos de trabajo, los participantes van elaborando estrategias y directrices que provoquen la reflexión social y concienciación desde los diferentes ámbitos –sociales, judiciales, educativos y sanitarios– sobre los perjuicios, daños y consecuencias que se derivan del castigo corporal, desarrollando diferentes estrategias.

2.8. Cursos Instituto Valenciano Administraciones Públicas (IVAP). Plan de Formación 2017.

Por segundo año consecutivo y como parte del diseño de los nuevos proyectos formativos del Instituto Valenciano de Administraciones Públicas (IVAP), durante el año 2017 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. El curso se llevó a cabo en dos ediciones: una en Alicante, que se impartió del 13-17 de noviembre en el Grupo

ASCII, y la otra en Valencia que se celebró del 20 al 24 de noviembre en la Ciudad de la Justicia.

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.

3. Actividades dirigidas a la comunidad educativa

3.1. Concurso de dibujo

Durante el año 2017, celebramos la undécima edición del Concurso de Dibujo Síndic de Greuges. Con este certamen pretendemos fomentar, desde el ámbito educativo, el conocimiento y defensa de los derechos humanos entre los escolares de educación primaria y secundaria de la Comunitat Valenciana. Con la participación en este concurso, los escolares pueden asimilar que los niños y adolescentes son titulares de los mismos derechos humanos que todas las personas, pero con una peculiaridad, que en su caso requieren de una especial protección. También es una excelente manera de dar a conocer la institución del Síndic de Greuges entre el alumnado, una institución a la que también ellos, aun siendo menores de edad, pueden acudir para denunciar la vulneración de sus derechos.

Como en pasadas ediciones, la convocatoria del XI Concurso de Dibujo estaba dirigida a alumnas y alumnos de educación primaria y secundaria de centros educativos públicos, privados y concertados de la Comunitat Valenciana y la temática de los trabajos debía estar relacionada con los derechos humanos.

El Jurado, presidido por el síndic de greuges, José Cholbi, valoró la calidad de los trabajos presentados y emitió el siguiente fallo:

Categoría **Educación Primaria:**

- «*Todos los niños somos iguales*». Noé Picazo Santi-Andreu. CEIP Maestro Victorio Montes, Venta del Moro, València
- «*Derechos Humanos*». Lledó Rocher Bello, CEIP Sant Bernat de Carlet, València
- «*Derechos Humanos en nuestras manos*». Alba Pacheco Giménez. CEIP Les Foies del Grao de Gandia, València
- «*Fight for your rights*». Natasha Abril Rojo, CEIP Les Foies del Grao de Gandia, València
- «*No maneges el món*». Lluna Pallarés García, CEIP Alcántara de Xúquer, València

Categoría **Educación Secundaria:**

- «*Un derecho no es lo que alguien te debe dar... un derecho es lo que nadie te debe quitar*». Andrea Pardo, Institución Cultural Domus de Godella, València
- «*Derechos para todos*». Olivia Gallego Toscano, Liceo Francés de Alicante
- «*Vive y deja vivir*». Aarón Maestro Griñán, IES El Caminàs de Castellón
- «*Próxima parada... Futuro*». Desiré Navarro, IES Rei en Jaume de Alzira, València
- «*Els Drets Humans*». Mabel Calatayud, Colegio María de los Ángeles Suárez de Calderón del Grao de Gandia, València.

3.2. Concurso de redacción

Por otra parte, y con la misma finalidad que el Concurso de Dibujo, convocamos la sexta edición del Concurso de Redacción Síndic de Greuges. Un certamen dirigido a 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 recogidos en las bases.

El jurado concedió premio a las siguientes personas:

Categoría **Educación Secundaria:**

- «*La Esencia*». Ana Torres Brines, IES Jaume II el Just, Tavernes de la Valldigna, València.
- «*Los Derechos Humanos*». Laura Ferrari Alloza, Colegio La Magdalena, Castellón.
- «*Un sueño mortal*». Lola Buenache Romero, Liceo Corbí, València.
- «*La historia inolvidable*». Cristina López Balanzategui, IES Cabo de la Huerta, Alicante.
- «*Derechos Humanos universales*». Inés Ferrando Sanchís, Colegio Almedia, Callosa d'en Sarrià, Alicante.

Categoría de **Bachiller:**

- «*Drets Humans*». Sofía Bellés Blanes, IES José Vilaplana, Castellón.
- «*Històries de terror*». Lidia Tàrrega Mondejar, IES Pere d'Esplugues, La Pobla Llarga, València.
- «*Una utopia*». Jara Montero Muñoz, IES Pere d'Esplugues, La Pobla Llarga, València.
- «*La Màquina*». Sandra Navarro García, IES María Ibars, Dénia, Alicante.
- «*La Igualtat*». María Belén Nieto Ráez, IES Manuel Sanchís Guarnier, Silla, València.

Con carácter previo a la presentación de los trabajos en ambos concursos, cada centro escolar debía seleccionar entre su alumnado un máximo de diez obras. Por lo que, una vez más, queremos dejar patente nuestro agradecimiento y reconocimiento a la labor tanto del

profesorado como de los equipos directivos en fomentar esta iniciativa y en educar en la cultura de los derechos humanos.

El 12 de junio de 2017, el Síndic de Greuges entregó los premios, consistentes en una tablet para cada persona ganadora de los dos concursos escolares. Un acto que se celebró en la Sede Universitaria Ciudad de Alicante de la UA y al que, además de los premiados, asistieron sus familiares y profesores.

3.3. Visitas escolares y universitarias para conocer la institución del Síndic de Greuges

Al igual que en años anteriores, durante el 2017 hemos recibido numerosas visitas de grupos de estudiantes tanto de educación secundaria como universitaria con el objetivo de dar conocer la institución del Síndic entre la comunidad educativa.

Esta actividad consiste en un recorrido guiado por las instalaciones de nuestra sede. Durante el transcurso del mismo, se les explica a los participantes las funciones del Síndic de Greuges, así como el curso que siguen los expedientes de quejas que nos presentan las ciudadanas y ciudadanos. Todo ello de una forma didáctica y adaptada al nivel de conocimiento de nuestros/as invitados/as.

Este año destacamos la visita que recibimos de un grupo internacional de cien estudiantes del programa europeo Erasmus+ sobre derechos humanos. Se trataba de alumnas y alumnos de entre 15 y 17 años que procedían de Finlandia, Polonia, Alemania, Italia y del IES Cabo de la Huerta de Alicante y que habían participado en este proyecto europeo que se había desarrollado durante los dos últimos años.

Precisamente el centro educativo alicantino, el IES el Cabo, era el responsable de organizar los actos de la semana de clausura del proyecto y se pusieron en contacto con nosotros para invitarnos a participar en una charla que se celebró el 12 de diciembre en la Sede Universitaria Ciudad de Alicante de la UA, donde tuvimos la oportunidad de dar a conocer la labor que hacen los *ombudsmen* en general y más concretamente la del Síndic de Greuges en la defensa de los derechos y las libertades de las personas, especialmente de los colectivos más vulnerables.

4. Convenios de colaboración con entidades locales de la Comunitat Valenciana

Desde que a finales de 2009 el Síndic suscribiera un convenio marco de colaboración con la Federación Valenciana de Municipios y Provincias, se han firmado más de un centenar de convenios con diferentes municipios de la Comunitat Valenciana. Estos acuerdos institucionales tienen dos objetivos muy definidos: incrementar el grado de conocimiento del Síndic e intensificar nuestra relación y comunicación con las entidades locales de nuestro territorio y de esa forma mejorar la protección de los derechos de las personas.

Durante el año 2017, el Síndic firmó convenios de colaboración con el Ayuntamiento de Albatera, el Ayuntamiento de Alboraya y el Ayuntamiento de Burjassot. Mediante esta rúbrica, el Síndic se compromete con estas corporaciones municipales 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 tres ayuntamientos que han suscrito el convenio se comprometen con el Síndic expresamente 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.

OBSERVATORIOS DEL SÍNDIC

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana creó, en el año 2015, dos observatorios con unos objetivos muy definidos: tomar el pulso, de manera constante y permanente, a la situación de los derechos de los colectivos más frágiles e indefensos de nuestra sociedad y motivar la actuación de esta institución en aquellas situaciones que fueran necesario. Así se constituyó el Observatorio del Menor en el mes de junio de ese año y meses más tarde, en diciembre, el Observatorio de la Vulnerabilidad.

Con el funcionamiento de ambos observatorios y con la participación de profesionales y expertos de los diferentes ámbitos de interés, el Síndic se enriquece con los distintos enfoques y perspectivas de las problemáticas analizadas y así dispone de una visión global de los asuntos a tratar. Son, por tanto, unos excelentes instrumentos de trabajo y apoyo para la labor de esta institución.

Por nuestra parte, queremos aprovechar estas líneas para agradecer y reconocer públicamente a todas las personas que han participado activamente durante los últimos dos años en las distintas reuniones de trabajo de estos dos observatorios. Sin duda alguna, el esfuerzo, el tiempo y la dedicación de todos estos profesionales merecen nuestra más sincera gratitud.

En nuestra página web se puede consultar los miembros de los plenarios -asociaciones, colegios profesionales, ONG, organizaciones sindicales, expertos, etc.- tanto del [Observatorio del Menor](#) como del [Observatorio de la Vulnerabilidad](#).

A continuación, pasamos a detallar la actividad desarrollada desde cada uno de estos dos foros.

1. Observatorio del Menor del Síndic de Greuges

Durante el año 2017, el [Observatorio del Menor del Síndic de Greuges](#) ha continuado con su actividad como plataforma de naturaleza consultiva y participativa que 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.

El Pleno del Observatorio se ha reunido en cuatro ocasiones: marzo, junio, septiembre y diciembre de 2017 (esta última celebrada en enero por cuestiones de organización). A excepción de la sesión de marzo que se celebró en el Salón de Plenos del Ayuntamiento de Castellón, las reuniones transcurrieron en Alicante.

Los asuntos abordados durante el año 2017 en el Observatorio del Menor fueron los siguientes:

- Los centros de acción educativa singular (CAES) y su encaje en políticas educativas inclusivas.
- El no acceso de menores a las unidades de conductas aditivas (UCA).
- La escasa incidencia de las acciones para la promoción del acogimiento familiar en la desinstitucionalización de menores de 0 a 6 años.
- La ausencia de protocolos de atención higiénico-sanitaria en las aulas de infantil.
- La persistencia de situaciones de pobreza infantil y sus consecuencias.
- Las dificultades de acceso a la sanidad de gitanos rumanos y búlgaros.
- La formación de los/as trabajadores/as sociales en materia de menores (nuevo modelo de acogimiento residencial).
- La participación efectiva de los menores en órganos de consulta.
- El funcionamiento de los puntos de encuentro familiar.
- La existencia de estructuras de fibrocemento en centros escolares.
- La atención a menores víctimas de violencia de género.
- El impacto de las normas en infancia y adolescencia.
- El internamiento prolongado de menores.
- La atención a menores ex tutelados.

- El decreto de plurilingüismo.

Las actas de reuniones de Pleno del Observatorio del Menor del Síndic de Greuges se encuentran disponibles en la [web de la institución](#).

Por otro lado, el Reglamento de Funcionamiento del Observatorio del Menor prevé la creación de grupos de trabajo que se ocupen del estudio de asuntos que, planteados en el Pleno del Observatorio, sean considerados de especial interés.

Durante el año 2017 se constituyeron dos grupos de trabajo:

- Atención a menores extranjeros no acompañados.
- Atención a la salud mental infantojuvenil.

El resultado del trabajo de cada uno de los grupos, una vez concluido, queda disponible en la web del Síndic de Greuges.

2. Observatorio para la Defensa de los Derechos de las Personas en Situación de Vulnerabilidad del Síndic de Greuges

Durante 2017 el Observatorio de la Vulnerabilidad se reunió en tres ocasiones (marzo, mayo y octubre) abordando la reflexión y el estudio de diversos temas previamente acordados.

A la reunión del mes de enero asistió el delegado del Consell para el Modelo Social, Xavier Uceda como ponente invitado, que tuvo la oportunidad de exponer el borrador del anteproyecto de Ley de Renta Valenciana de Inclusión. El objetivo era intercambiar pareceres y que, desde el Observatorio, se pudieran ofrecer propuestas de mejora y aportaciones como así se hicieron.

En el plenario del mes de mayo se reflexionó sobre las distintas aportaciones realizadas por los miembros del Observatorio a textos normativos en redacción por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Así se concretaron y debatieron las aportaciones al borrador del proyecto de Decreto de Acción Concertada para las prestaciones de Servicios Sociales, al borrador del proyecto de Decreto de Procedimiento de Dependencia y al borrador del Proyecto de Decreto de Regulación del IVASS como entidad pública tutelar de la Generalitat y de la Defensa Judicial a las personas sometidas a procedimientos de incapacitación.

Finalmente, en la última reunión del Plenario, la correspondiente al mes de octubre, se abordó la aplicación práctica del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia a las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas. Además, se estudió la propuesta del Colegio Oficial de Psicólogos de la Comunitat Valenciana para el impulso de

medidas de regeneración urbana y social en barrios de nuestra comunidad en el contexto de las políticas públicas.

A finales de 2016 se constituyó, en el seno de este Observatorio una comisión de trabajo que abordó la situación de las tutelas en las personas mayores. Fruto de esta investigación fue el informe titulado *El ejercicio de cargos tutelares de personas con capacidad de obrar modificada*, documento que fue remitido a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en enero de 2017.

ANEXO

**CUENTA ANUAL DEL SÍNDIC DE GREUGES
DEL EJERCICIO 2017**



SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNITAT VALENCIANA

CUENTA ANUAL DEL SINDIC DE GREUGES DEL EJERCICIO 2017

El contenido de las cuentas anuales del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2017, conforme a lo previsto en el Plan General de Contabilidad Pública de la Generalitat Valenciana es el siguiente:

1. Balance
2. Cuenta de resultado económico-patrimonial
3. Estado de liquidación del presupuesto
 - 3.1. Liquidación de presupuesto de gastos
 - 3.2. Liquidación del presupuesto de ingresos
 - 3.3. Resultado presupuestario
4. Memoria

1. BALANCE

Activo	31-12-2017	31-12-2016	Pasivo	31-12-2017	31-12-2016
A) INMOVILIZADO	5.966.952,77	6.070.448,32	A) FONDOS PROPIOS	6.245.146,39	6.497.562,54
II Inmovilizaciones inmateriales	55.257,53	41.692,54	I. Patrimonio	11.608.826,11	11.608.826,11
219 Otro inmovilizado inmaterial	115.871,25	94.140,01	100 Patrimonio	5.709.740,39	5.709.740,39
281 Amortizaciones	-60.613,72	-52.447,47	101 Patrimonio en adscripción	5.899.085,72	5.899.085,72
III. Inmovilizaciones materiales	5.911.695,24	6.028.755,78	III. Resultados de ejercicios anteriores	-5.111.263,57	-5.110.069,14
221 Construcciones	5.896.080,66	5.896.080,66	120 Resultados positivos ejercicios anteriores	-5.111.263,57	-5.110.069,14
222,3 Instalaciones técnicas y maquinarias	250.998,23	242.372,97	IV. Resultados del ejercicio	-252.416,15	-1.194,43
224,6 Utillaje y mobiliario	74.772,25	72.761,30	129 Resultados del ejercicio	-252.416,15	-1.194,43
227,8,9 Otro inmovilizado	499.281,40	475.043,52			
282 Amortizaciones	-809.437,30	-657.502,67	D) ACREEDORES A CORTO PLAZO	250.856,67	261.216,89
			III Acreedores	250.856,67	259.961,42
B) GASTOS A DISTRIBUIR EN EJER.	0,00	0,00	40 Acreedores presupuestarios	72.994,17	95.073,84
			41 Acreedores no presupuestarios	177.862,50	164.887,58
C) ACTIVO CIRCULANTE	529.050,29	688.331,11	561 Depósitos recibidos a corto plazo	0,00	1.255,47
II. Deudores	69.333,66	108.687,14			
43 Deudores presupuestarios	69.333,66	108.045,00			
44 Deudores no presupuestarios	0,00	642,14			
III. Inversiones financieras temporales	85,00	85,00			
565 Fianzas y depósitos constituidos	85,00	85,00			
IV. Tesorería	459.631,63	579.558,97			
570,1 Caja y Bancos	459.631,63	579.558,97			
TOTAL ACTIVO (A+B+C)	6.496.003,06	6.758.779,43	TOTAL PASIVO (A+D)	6.496.003,06	6.758.779,43

2. CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO-PATRIMONIAL.

DEBE	2017	2016	HABER	2017	2016
A) GASTOS			B) INGRESOS		
1. Gastos de funcionamiento de los servicios y prest. soc.			1. Otros ingresos de gestión ordinaria		
- Gastos de personal y prest. soc.	2.790.827,67	2.667.825,34	- Ingresos financ. difer. positivas	0,00	0,00
- Dotaciones para amorti. inmov.	160.100,88	163.188,05	- Otros ingresos de gestión	30.435,59	28.632,26
- Otros gastos de gestión	323.160,93	323.685,54	2. Transferencias y subvenc.		
- Gastos financieros, y otros asimil.	4,50	17,27	- Transf. y subvenc. corrientes	3.007.255,03	3.146.201,11
2. Transferencias y subvenciones			3. Ganancias e ingresos extraord.		
- Transferencias y subv. Corrientes	16.012,78	12.311,60	- Ganancias e ingresos extraordinaria.	0,00	0,00
3. Pérdidas y gastos extraordin.					
- Pérdidas y gastos extraordinarios	0,00	0,00			
Total Debe	3.290.106,77	3.176.027,80	Total Haber	3.037.690,62	3.174.833,37
AHORRO			DESAHORRO	252.416,15	1.194,43

3. ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO.

3.1. Liquidación de presupuesto de gastos

Se incluye a continuación la ejecución del presupuesto de gastos 2017, de acuerdo con su clasificación económica:

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	2.931.520,00	-17.000,00	2.914.520,00	2.790.827,68	2.790.827,68	123.692,32	2.753.416,85	37.410,83
II. Gastos de funcionamiento	384.420,00	28.021,76	412.441,76	335.581,91	323.160,93	89.280,83	297.148,69	26.012,24
III. Gastos financieros	5.000,00	0,00	5.000,00	4,50	4,50	4.995,50	4,50	0,00
IV. Transferencias corrientes	15.500,00	17.000,00	32.500,00	16.012,78	16.012,78	16.487,22	16.012,78	0,00
VI. Inversiones reales	32.200,00	37.627,49	69.827,49	56.605,33	56.605,33	13.222,16	47.034,23	9.571,10
VIII. Activos financieros	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
Total	3.368.700,00	65.649,25	3.434.349,25	3.199.032,20	3.186.611,22	247.738,03	3.113.617,05	72.994,17

3.2. Liquidación del presupuesto de ingresos

Se incluye a continuación la ejecución del presupuesto de ingresos 2017, de acuerdo con su clasificación económica:

Capítulo	Previsiones iniciales	Modificaciones	Previsiones definitivas	Derechos reconocidos netos	Recaudación neta	Derechos Cancelados	Derechos pendientes de cobro
3. Tasas y otros ingresos	0,00	0,00	0,00	30.435,59	30.435,59	0,00	0,00
4. Transferencias corrientes	3.368.700,00	0,00	3.368.700,00	3.007.255,03	2.937.921,37	0,00	69.333,66
5. Ingresos patrimoniales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
8. Activos financieros	0,00	65.649,25	65.649,25	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	3.368.700,00	65.649,25	3.434.349,25	3.037.690,62	2.968.356,96	0,00	69.333,66

3.3. Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	IMPORTES
1. (+) Operaciones no Financieras	3.037.690,62	3.186.611,22	-148.920,60
2. (+) Operaciones con Activos Financieros	0,00	0,00	0,00
3. (+) Operaciones Comerciales	0,00	0,00	0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO (1+2+3)	3.037.690,62	3.186.611,22	-148.920,60
II. VARIACIÓN NETA DE PASIVOS FINANCIEROS	0,00	0,00	0,00
III. SALDO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I+II)			-148.920,60
4. (+) Créditos gastados financiados con remanente de tesorería			51.008,97
5. (-) Desviaciones de financiación positivas por recursos del ejercicio en gastos de financ. afectada			0,00
6. (+) Desviaciones de financiación negativas en gastos con financiación afectada			0,00
IV. SUPERÁVIT O DÉFICIT DE FINANCIACIÓN DEL EJERCICIO			-97.911,63

4. MEMORIA

1. El Síndic de Greuges

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es el alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

La institución fue creada y regulada a través de la Ley de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de diciembre, del Síndic de Greuges, y tiene como misión supervisar la actuación de la administración pública de la Comunitat Valenciana en el ámbito de sus competencias, atribuidas por el artículo 24 del Estatuto de Autonomía y por la citada Ley.

El Síndic de Greuges es políticamente independiente y actúa con objetividad, imparcialidad e independencia en el ejercicio de sus funciones.

El marco legal y normativo específico del Síndic de Greuges es:

- La Ley 11/1988 del Síndic de Greuges
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges.

El Síndic de Greuges se integra en el presupuesto de la Generalitat como:

Sección 01-Les Corts Valencianes-

Servicio 02 -Síndic de Greuges-

Programa 111.50 -Defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos-.

La actividad realizada por el Síndic de Greuges durante el año 2017 se recoge en el correspondiente Informe Anual del que se dará cuenta ante la Comisión de Peticiones de Les Corts Valencianes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 31.1 de la Ley 11/1988 que nos regula.

2. Normas contables, principios contables y normas de valoración

2.1 Aspectos generales

El Síndic de Greuges, Les Corts Valencianes y el resto de instituciones recogidas en el art. 20.3 de la Ley Orgánica 1/2006 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana constituyen la Generalitat y forman parte integral de ella.

Todas estas instituciones, con independencia de su configuración jurídica, tienen sus presupuestos integrados en el de la Generalitat y poseen un régimen específico de gestión de sus presupuestos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Síndic de Greuges constituye una partida independiente en los presupuestos de Les Corts Valencianes y de su dotación rinde cuenta de forma propia.

De acuerdo con el artículo 34 del Reglamento del Síndic de Greuges, su régimen de contabilidad e intervención será el específico de Les Corts Valencianes, por ello utiliza como norma general para la gestión de su presupuesto, en todo lo que le sea de aplicación, las bases de ejecución del Presupuesto de Les Corts Valencianes, que con carácter anual, se aprueban por la Mesa de Les Corts así como los acuerdos que éstas dicten para adaptar la normativa administrativa del sector público a su concreta organización.

Igualmente, el Síndic de Greuges comparte con Les Corts Valencianes y con el resto de instituciones mencionadas anteriormente las siguientes características específicas:

- Gestión presupuestaria completamente independiente de la administración de la Generalitat.

- Todas estas instituciones constituyen secciones independientes del presupuesto de la Generalitat excepto el Síndic de Greuges que forma parte de la Sección 01 de Les Corts Valencianes.
- Tienen un tratamiento diferenciado de los remanentes de crédito (disposición adicional primera-uno de la Ley de Presupuestos de la Generalitat). A diferencia de lo establecido en el artículo 45.1 de la Ley de la Generalitat de Hacienda Pública (LGHP) para los presupuestos de otras secciones del presupuesto de la Generalitat, podrán incorporar los remanentes a ejercicios futuros.
- Las dotaciones presupuestarias de estas secciones las libra mensualmente la Tesorería de la Generalitat, por doceavas partes, a nombre de las mismas y no estarán sujetas a justificación (disposición adicional primera-dos de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2017).
- El Síndic de Greuges debe rendir cuentas a Les Corts Valencianes.

Todas estas características distintivas aconsejan elaborar de forma individual las cuentas anuales de esta institución.

Con objeto de dar la información más completa posible de la gestión económica y presupuestaria del Síndic de Greuges, se ha aplicado en su integridad lo establecido en el Plan General de Contabilidad Pública de la Generalitat (PGCPG).

Las Bases de gestión y ejecución del Presupuesto de Les Corts Valencianes para cada ejercicio, que utiliza el Síndic de Greuges para su régimen de contabilidad e intervención, recogen la aplicación de las principales disposiciones aplicables a los aspectos presupuestarios y contables (Leyes de presupuestos anuales, LGHP, PGCPG) con las características específicas que tienen en común el Síndic de Greuges y Les Corts Valencianes.

La información contable así elaborada, sin duda ha de conducir a que las cuentas expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de la ejecución del presupuesto y de los resultados del Síndic de Greuges como partida independiente en los presupuestos de Les Corts.

2.2. Principios y normas aplicados

Según el PGCPG, la información contable contenida en las cuentas anuales debe ser accesible a una pluralidad de agentes económicos y sociales; en el caso del Síndic de Greuges, principalmente a Les Corts y a los ciudadanos en general.

Los requisitos que debe cumplir la información contenida en los estados contables periódicos son los siguientes:

- identificación
- oportunidad
- claridad
- relevancia
- razonabilidad

- economía
- imparcialidad
- objetividad y
- verificabilidad.

La aplicación de los principios contables públicos, según establece el PGCPG, debe conducir a que las cuentas anuales expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de la ejecución del presupuesto y de los resultados de la entidad. Dichos principios son:

- principio de entidad contable
- principio de gestión continuada
- principio de uniformidad
- principio de importancia relativa
- principio de registro
- principio de prudencia
- principio de devengo
- principio de imputación de la transacción
- principio del precio de adquisición
- principio de correlación de ingresos y gastos
- principio de no compensación y
- principio de desafectación.

3. Información de carácter financiero

3.1. Cuadro de financiación

FONDOS APLICADOS	EJERCICIO 2017	EJERCICIO 2016	FONDOS OBTENIDOS	EJERCICIO 2017	EJERCICIO 2016
1. Recursos aplicados en operaciones de gestión	3.130.005,89	3.012.839,75	1. Recursos procedentes de operaciones de gestión	3.037.690,62	3.174.833,37
c) Servicios exteriores	318.338,00	327.272,99	c) Ingresos tributarios	0,00	0,00
d) Tributos	4.822,93	5.412,55	d) Ingresos urbanísticos	0,00	0,00
e) Gastos de personal y prestaciones sociales	2.790.827,68	2.667.825,34	e) Transferencias y subvenciones	3.007.255,03	3.146.201,11
f) Transferencias y subvenciones	16.012,78	12.311,60	f) Ingresos financieros	0,00	0,00
g) Gastos financieros	4,50	17,27	g) Otros ingresos de gestión corriente y excepcionales	30.435,59	28.632,26
h) Otras pérdidas de gestión corriente y excep.	0,00	0,00	h) Provisiones aplicadas de activos circulantes	0,00	0,00
4. Adquisiciones y otras altas del inmovilizado	56.605,33	96.474,62	3. Incrementos directos de patrimonio	0,00	0,00
b) Invers. inmateriales	21.731,24	12.926,41	a) En adscripción	0,00	0,00
c) Invers. materiales	34.874,09	83.548,21	5. Enajenaciones y otras bajas de inmovilizado	709.950,14	7.230.685,93
5. Disminuciones directas de patrimonio	0,00	0,00	b) Invers. inmateriales	52.447,47	127.520,24
6. Cancelación o traspaso a c.p. deudas l.p.	0,00	0,00	c) Invers. materiales	657.502,67	7.103.165,69
7. Provisiones por riesgos y gastos	0,00	0,00	TOTAL ORÍGENES	3.747.640,76	10.405.519,30
TOTAL APLICACIONES	3.186.611,22	3.109.314,37			
EXCESO DE ORÍGENES S/APLICACIONES (AUMENTO DE CAPITAL CIRCULANTE)	561.029,54	7.296.204,93	EXCESO DE APLIC. S/ORÍGENES (DISMIN. DE CAP. CIRCULANTE)		

VARIACIÓN CAPITAL CIRCULANTE	EJERCICIO 2017		EJERCICIO 2016	
	AUMENTOS	DISMINUCIONES	AUMENTOS	DISMINUCIONES
2. Deudores				
a) Presupuestarios		38.711,34	108.045,00	
b) No presupuestarios		642,14	334,86	
3. Acreedores				
a) Presupuestarios	22.079,67			28.985,75
b) No presupuestarios		11.719,45	28.872,47	
7. Tesorería				
a) Caja		2,25		133,39
b) Bancos e instituciones de crédito		119.925,09		42.614,19
TOTAL	22.079,67	171.000,27	137.252,33	71.733,33
TOTAL VARIACIÓN DEL CAPITAL CIRCULANTE		148.920,60	65.519,00	

3.2. Remanente de tesorería

El estado de remanente de tesorería, al cierre del ejercicio 2017, es el siguiente:

	IMPORTES	
1.- (+) DEUDORES PENDIENTES DE COBRO		69.418,66
DE PRESUPUESTO DE INGRESOS. PRESUPUESTO CORRIENTE	69.333,66	
DE PRESUPUESTO DE INGRESOS. PPTOS. CERRADOS	0,00	
DE OPERACIONES COMERCIALES (*)	0,00	
DE RECURSOS DE OTROS ENTES PÚBLICOS	0,00	
DE OTRAS OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS	85,00	
MENOS = SALDOS DE DUDOSO COBRO	0,00	
MENOS = INGRESOS REALIZADOS PENDIENTES DE APLICACIÓN DEFINITIVA	0,00	
2.-(-) ACREEDORES PENDIENTES DE PAGO		250.856,67
DE PRESUPUESTO DE GASTOS. PRESUPUESTO CORRIENTE	72.994,17	
DE PRESUPUESTO DE GASTOS. PPTOS. CERRADOS	0,00	
DE PRESUPUESTO DE INGRESOS	0,00	
DE OPERACIONES COMERCIALES (*)	0,00	
DE RECURSOS DE OTROS ENTES PÚBLICOS	0,00	
DE OTRAS OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS	177.862,50	
MENOS = PAGOS REALIZADOS PENDIENTES DE APLICACIÓN DEFINITIVA	0,00	
3.- (+) FONDOS LÍQUIDOS		459.631,63
4.- REMANENTE DE TESORERÍA AFECTADO		0,00
5.- REMANENTE DE TESORERÍA PARA GASTOS GENERALES (1 - 2 + 3 - 4)		278.193,62
REMANENTE DE TESORERÍA TOTAL (1 - 2 + 3) / (4 + 5)		278.193,62
		278.193,62

(*) SOLO ORGANISMOS AUTÓNOMOS NO ADMINISTRATIVOS

A efectos de lo estipulado en la disposición adicional primera de la Ley 22/2017, de 29 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2018, se hace constar que el remanente de tesorería no empleado en la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2018 asciende a 222.279,39 euros.

3.3. Tesorería

El estado de tesorería, al cierre del ejercicio 2017, es el siguiente:

CONCEPTOS	IMPORTES	
1. COBROS		8.986.465,81
a. (+) del Presupuesto corriente	2.968.356,96	
b. (+) de presupuestos cerrados	108.045,00	
c. (+) de operaciones no presupuestarias de tesorería	5.910.063,85	
d. (+) de operaciones comerciales	0,00	
2. PAGOS		9.106.393,15
a. (+) del Presupuesto corriente	3.113.617,05	
b. (+) de presupuestos cerrados	95.073,84	
c. (+) de operaciones no presupuestarias de tesorería	5.897.702,26	
d. (+) de operaciones comerciales	0,00	
1. FLUJO NETO DE TESORERÍA DEL EJERCICIO (1-2)		-119.927,34
3. Saldo Inicial de Tesorería		579.558,97
II SALDO FINAL DE TESORERÍA (1+3)		459.631,63

El estado del flujo neto de la tesorería del ejercicio 2017 es el siguiente:

ESTADO DEL FLUJO NETO DE TESORERÍA DEL EJERCICIO			
PAGOS	IMPORTE	COBROS	IMPORTE
1. Operaciones de gestión	3.066.582,82	1. Operaciones de gestión	2.968.356,96
a) Compras netas	0,00	a) Ventas netas	0,00
b) Servicios exteriores	292.325,76	b) Impuestos directos	0,00
c) Tributos	4.822,93	c) Impuestos indirectos	0,00
d) Gastos de Personal	2.753.416,85	d) Tasas, precios públicos y contribuciones especiales	0,00
e) Prestaciones Sociales	0,00	e) Cotizaciones sociales	0,00
f) Transferencias y subvenciones	16.012,78	f) Transferencias y subvenciones	2.937.921,37
g) Gastos Financieros	4,50	g) Ingresos financieros	0,00
h) Otros gastos de gestión corriente	0,00	h) Otros Ingresos de Gestión corrientes	30.435,59
2. Gastos de Formalización de Deudas	0,00		
3. Adquisiciones de inmovilizado	47.034,23	2. Deudas a largo plazo	0,00
a) Destinados al uso general	0,00	a) Empréstitos y pasivos análogos	0,00
b) I. Inmateriales	21.731,24	b) Préstamos recibidos	0,00
c) I. Materiales	25.302,99	c) Otros conceptos	0,00
4. Cancelación anticipada de deudas a largo plazo	0,00	3. Presupuestos cerrados	108.045,00
a) Empréstitos y pasivos análogos	0,00	a) Operaciones de gestión	108.045,00
b) Préstamos recibidos	0,00	b) Deudas	0,00
5. Presupuestos cerrados	95.073,84	c) Enajenación de inmovilizado	0,00
a) Operaciones de gestión	82.174,53	d) Enajenación de inversiones financieras a CP	0,00
b) Adquisiciones de inmovilizado	12.899,31	4. Cuentas no presupuestarias	5.028.962,82
c) Cancelación de deudas	0,00	a) Acreedores no presupuestarios	701.577,52
d) Adquisición de inversiones financieras a CP	0,00	b) Deudores no presupuestarios	3.389,71
6. Cuentas no presupuestarias	5.016.601,23	c) Por administración de recursos de otros entes	0,00
a) Anticipos de tesorería	0,00	d) Otros Conceptos No Presupuestarios	4.323.995,59
b) Acreedores no presupuestarios	690.263,61		
c) Deudores no presupuestarios	2.342,03		
d) Por administración de recursos de otros entes	0,00		
e) Otros conceptos no presupuestarios	4.323.995,59		
TOTAL PAGOS	8.225.292,12	TOTAL COBROS	8.105.364,78
SUPERÁVIT DE TESORERÍA	0,00	DÉFICIT DE TESORERÍA	119.927,34

3.4. Conciliación del resultado económico-patrimonial y el saldo presupuestario

En el cuadro siguiente se muestra la conciliación entre el resultado de la liquidación del ejercicio presupuestario y el de la cuenta del resultado económico-patrimonial del ejercicio 2017.

Importes	
1. Resultado económico-patrimonial	-252.416,15
2. Resultado presupuestario del ejercicio	-148.920,60
3. Diferencia en resultados (1-2)	-103.495,55
Factores de diferencia en los resultados	
A) Ingresos presupuestarios no económicos	0,00
VIII Reintegros de préstamos	0,00
B) Gastos económicos no presupuestarios	160.100,88
Pérdidas y gastos extraordinarios	0,00
Dotación a la Provisión de Insolvencias	160.100,88
C) Gastos presupuestarios no económicos	56.605,33
VI Inversiones	56.605,33
VIII Activos financieros	0,00
D) Ingresos económicos no presupuestarios	0,00
Beneficio e ingresos extraordinarios	0,00
4. Diferencia en los factores (A+B)-(C+D)	103.495,55
Conciliación: Diferencia en resultados + Diferencia en los factores (3+4)	
	0,00

4. Información sobre la ejecución del gasto público

4.1. Modificaciones de crédito

Durante el ejercicio se han producido las siguientes modificaciones de los créditos existentes en el presupuesto de gastos:

CAPÍTULO	CRÉDITOS. EXTRAORD.	SUPLEM. CRÉDITO	AMPLIAC. DE CRÉDITO	POSITIVAS	NEGATIVAS	INCORPORAC. REMANENTES DE CRÉDITO	CRÉDITOS GENERADOS INGRESOS	BAJAS POR ANULACIÓN	TOTAL MODIFICACIÓN
1	0,00	0,00	0,00	5.000,00	22.000,00	0,00	0,00	0,00	-17.000,00
2	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	33.021,76	0,00	0,00	28.021,76
3	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
4	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	12.000,00	0,00	0,00	17.000,00
6	0,00	0,00	0,00	17.000,00	0,00	20.627,49	0,00	0,00	37.627,49
8	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gen.:	0,00	0,00	0,00	27.000,00	27.000,00	65.649,25	0,00	0,00	65.649,25

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de 2017 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2016.

4.2. Ejecución de proyectos de inversión

No existen proyectos de inversión pendientes de ejecución al cierre del ejercicio.

4.3. Remanentes de crédito

Capítulo	REMANENTES COMPROMETIDOS		REMANENTES NO COMPROMETIDOS	
	INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES	NO INCORPORABLES
I Gastos de personal	0,00	0,00	123.692,32	0,00
II Gastos de funcionamiento	12.420,98	0,00	76.859,85	0,00
III Gastos financieros	0,00	0,00	4.995,50	0,00
IV Transferencias corrientes	0,00	0,00	16.487,22	0,00
VI Inversiones reales	0,00	0,00	13.222,16	0,00
VIII Activos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	12.420,98	0,00	235.317,05	0,00

Los remanentes de crédito son créditos presupuestarios que al finalizar el ejercicio no han llegado a la fase de contracción de la obligación.

Debe hacerse constar lo dispuesto en el apartado primero de la disposición adicional primera de la Ley de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2018:

Les Corts, la Sindicatura de Comptes, el Consell Valencià de Cultura, el Síndic de Greuges, el Consell Jurídic Consultiu, l'Acadèmia Valenciana de la Llengua y el Comitè Econòmic i Social podran incorporar los remanentes de presupuestos anteriores a los mismos capítulos presupuestarios en que estuvieran consignados en 2017.

Dicha incorporación, si bien en caso de incorporación de remanentes obliga a hacerlo en los mismos capítulos económicos, no limita que la incorporación de los mismos deba efectuarse en una fase concreta – o a partir de una fase concreta- de tramitación presupuestaria, por lo que tales remanentes quedan en disposición de lo que la Junta de Coordinación y Régimen Interior considere que deba realizarse.

4.4. Contratación administrativa

En el cuadro que aparece a continuación se resume la contratación administrativa del ejercicio.

Tipo de Contrato	Procedimiento Adjudicación	Convocados en el ejercicio	Adjudicados en el ejercicio	Importe Adjudicado
Suministros	AM 1/16CC	1	1	7.548,61
Servicios	Menor	1	1	5.895,00
Servicios	AM CNMY15/DGTIC16	1	1	25.000,00
Servicios	AM CNMY15/DGTIC16	1	1	52.500,00
Servicios	Menor	1	1	3.600,00
Servicios	Menor	1	1	5.144,63
Servicios	Menor	-	1	17.381,40
Suministros	AM 20 E	1	1	630,00
Suministros	AM 10 E	1	1	4.169,00
Suministros	AM 10 E	1	1	1.162,00
Suministros	AM 10 E	1	1	2.556,00
Suministros	AM 10 E	1	1	3.638,00
Suministros	AM 20 E	1	1	630,00
Suministros	AM 13 E	1	1	7.126,00
Suministros	AM 8 E	1	1	4.350,00

4.5. Personal

La composición de la plantilla y de la relación de puestos de trabajo del Síndic de Greuges, al cierre del ejercicio es la siguiente:

- Altos Cargos: 3
- Secretario General: 1
- Personal técnico superior: 15
- Personal técnico medio: 3
- Personal administrativo: 14
- Personal subalterno: 2

La situación de la plantilla (puestos ocupados) a 31 de diciembre de 2017 y las retribuciones abonadas con cargo a las obligaciones reconocidas en dicho ejercicio son las siguientes:

Categoría	Total perceptores	Importe 2017
Altos Cargos	3	277.171,47
Resto Personal	35	1.931.233,62

4.6. Acreedores presupuestarios

El saldo de este epígrafe del balance a 31 de diciembre de 2017 está compuesto en su integridad por las obligaciones pendientes de pago que se derivan de la liquidación del presupuesto de gastos del ejercicio.

4.7. Obligaciones pendientes de presupuestos cerrados

A 31 de diciembre de 2017 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.

4.8. Compromisos de gastos con cargo a ejercicios futuros

El cuadro siguiente muestra en euros los gastos comprometidos con cargo a ejercicios posteriores a 31 de diciembre de 2017

Concepto	Ejercicio 2018	Ejercicio 2019	Ejercicio 2020	Ejercicio 2021
Seguridad	38.020,40	15.841,85		
Telefonía Lote 2	6.012,12	7.349,64	6.117,12	2.039,04
Telefonía Lote 3	13.996,63	11.565,66	12.871,71	3.035,92
Prevención Riesgos	1.965,00	1.965,00		

4.9. Operaciones no presupuestarias

El siguiente cuadro muestra la información sobre los movimientos habidos en las diferentes cuentas no presupuestarias en el ejercicio:

1. DEUDORES

CTA.PGCP.	CONCP.	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL PDTE. COBRO	RECTIFICACIÓN	PAGOS EFECTUADOS	TOTAL CARGO	DATA (INGRESOS)	SALDO PDTE. COBRO EN 31/12
446	10020	OTROS DEUDORES	0,00	0,00	642,14	642,14	642,14	0,00
449	10020	OTROS DEUDORES NO PRESUPUESTARIOS	642,14	0,00	0,00	642,14	642,14	0,00
5650	10080	FIANZAS CONSTITUIDAS A CORTO PLAZO	55,00	0,00	0,00	55,00	0,00	55,00
5660	10080	DEPÓSITOS CONSTITUIDOS A CORTO PLAZO	30,00	0,00	0,00	30,00	0,00	30,00
Total Gen.:			727,14	0,00	1.047,68	1.774,82	1.689,82	85,00

2.ACREEDORES

CTA.PGCP.	CONCP.	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL PDTE. PAGO	RECTIFI-CACIÓN	INGRESOS REALIZADOS	TOTAL DATA	CARGO (PAGOS)	SALDO PDTE. PAGO EN 31/12
416	20900	ACREED. NO PRESUPUESTARIO	164.887,58	0,00	703.238,53	868.126,11	868.126,11	0,00
419	20060	OTROS ACREEDORES NO PRESUPUESTARIOS	0,00	0,00	177.862,50	177.862,50	0,00	177.862,50
4751	20001	HACIENDA PÚBLICA ACREEDORA POR IRPF	0,00	0,00	602.877,63	602.877,63	602.877,63	0,00
4760	20030	SEGURIDAD SOCIAL ACREEDORA	0,00	0,00	95.746,66	95.746,66	95.746,66	0,00
5610	20060	RETENCIONES	1.255,47	0,00	2.953,23	4.208,70	4.208,70	0,00
Total Gen.:			166.143,05	0,00	1.582.678,55	1.748.821,60	1.570.959,10	177.862,50

5. Información sobre la ejecución del ingreso público

5.1 Proceso de gestión

La gestión del presupuesto de ingresos durante el ejercicio 2017, en el máximo nivel de detalle, ha sido la siguiente:

5.1.1. Ingresos de corriente

Clasificación económica	Previsiones iniciales	Modificaciones	Previsiones definitivas	Derechos Reconocidos Total	Derechos anulados	Reconocido neto	Recaudación neta
391 Otros ingresos	0,00	0,00	0,00	30.435,59	0,00	30.435,59	30.435,59
431 Transferenc. corrien.	3.368.700,00	0,00	3.368.700,00	3.368.720,00	361.464,97	3.007.255,03	2.937.921,37
520 Intereses de depósitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
870 Remanentes de tesorería	0,00	65.649,25	65.649,25	0,00	0,00	0,00	0,00
Total	3.368.700,00	65.649,25	3.434.349,25	3.399.155,59	361.464,97	3.037.690,62	2.968.356,96

5.1.2. De presupuestos de cerrados de ingresos

No quedan ingresos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.

En principio los únicos recursos financieros del Síndic de Greuges son los consignados en las respectivas leyes de presupuestos, librados mensualmente por la tesorería de la Generalitat. En la práctica, a esos ingresos hay que añadir, aunque en cuantía muy reducida, algún ingreso eventual.

Aunque los fondos de la Generalitat no son estrictamente *«ingresos»*, y que el Síndic de Greuges es parte intrínseca de la Generalitat y en puridad es una mera transferencia interna de fondos de Tesorería a las cuentas bancarias del Síndic, a efectos de gestión presupuestaria, contable y de control de la institución, se ha considerado necesario elaborar un estado de ingresos y contabilizarlos en el concepto presupuestario 431 *«transferencias corrientes»*.

Los ingresos consignados a favor del Síndic de Greuges en la Ley de la Generalitat 14/2016, de 30 de diciembre, de Presupuestos para 2017 se elevaron a 3.368.720,00 euros.

Dado que el presupuesto aprobado por la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges para el ejercicio 2017, y que se remitió a la Mesa de Les Corts Valencianes para su aprobación y remisión a la Generalitat, fue de 3.368.700,00, al inicio del ejercicio se procedió a reconocer esa diferencia como exceso de presupuesto.

Los derechos anteriormente mencionados constituyen la principal fuente de ingresos del Síndic de Greuges ya que representan prácticamente el 100% de los derechos reconocidos en el presupuesto del ejercicio 2017.

Mediante acuerdo del Consell, de 7 de julio de 2017, se aprobó la compensación del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2016 por importe de 361.464,97 euros. Todo ello ha supuesto la correspondiente anulación de derechos reconocidos del presupuesto corriente.

5.2. Aplicación del remanente de tesorería ejercicio 2016

Del remanente de tesorería no afectado existente a 31 de diciembre de 2016 se ha aplicado 65.649,25 euros para financiar modificaciones del presupuesto de gastos. De la cuantía restante se ha devuelto a la Generalitat 361.464,97 euros, mediante la compensación acordada por el Consell, conforme a lo establecido en el apartado 3 de la disposición adicional primera de la Ley 14/2016, de 30 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2017.

6. Gastos con financiación afectada

No existen gastos con financiación afectada al cierre del ejercicio.

7. Información sobre el inmovilizado no financiero

7.1. Inmovilizado inmaterial y material

Los movimientos del ejercicio de los principales epígrafes del inmovilizado material e inmaterial son los siguientes:

Inmovilizado material

Denominación	Saldo neto a 31/12/2016	Altas	Bajas	Saldo neto a 31/12/2017	Amortización Acumulada
Construcciones	5.896.080,66	0,00	0,00	5.896.080,66	196.536,02
Maquinaria e instalaciones	242.372,97	8.625,26	0,00	250.998,23	106.703,76
Mobiliario	72.761,30	2.010,95	0,00	74.772,25	49.240,20
Equipos procesos informac.	347.146,36	22.473,94	0,00	369.620,30	232.195,24
Elementos de transporte	52.154,15	0,00	0,00	52.154,15	51.717,90
Otro inmovilizado material	75.743,01	1.763,94	0,00	77.506,95	18.097,84

Inmovilizado inmaterial

Denominación	Saldo neto a 31/12/2016	Altas	Bajas	Saldo neto a 31/12/2017	Amortización Acumulada
Otro inmovilizado inmaterial	94.140,01	21.731,24	0,00	115.871,25	52.447,47

Amortizaciones

Los coeficientes de amortización aplicados son los oficialmente aprobados mediante el Real Decreto 1777/2004, con la excepción de los libros que se amortizan en su integridad en el ejercicio en que son adquiridos.

Inmovilizado adscrito

El principal elemento del inmovilizado es el edificio sito en la calle Pascual Blasco nº 1 de la ciudad de Alicante. Por Orden de la Conselleria de Economía y Hacienda de 17 de noviembre de 1993 se acordó la afectación a les Corts Valencianes del citado inmueble con destino a sede del Síndic de Greuges.

8. Información sobre los fondos propios

El movimiento de los fondos propios durante el ejercicio 2017 ha sido el siguiente:

		SALDO A 31/12/2016	Traspaso	SALDO A 31/12/2017
100	Patrimonio	5.709.740,39	0,00	5.709.740,39
101	Patrimonio recibido en adscripción	5.899.085,72	0,00	5.899.085,72
120	Resultados negativos ejercicios anteriores	-5.110.069,14	-1.194,43	-5.111.263,57
120	Resultados del ejercicio 2016	-1.194,43	1.194,43	0,00
129	Resultados del ejercicio 2017	0,00	-252.416,15	-252.416,15
	Total	6.497.562,54	-252.416,15	6.245.146,39

9. Información sobre las inversiones financieras

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2017 ascendían a 459.631,63 euros, de los cuales 527,26 euros se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic y 459.104,37 euros, en una entidad bancaria. Se adjuntan como anexo I el acta de arqueo, debidamente firmada por los responsables del Síndic, y como Anexo II el certificado de la entidad bancaria en los que se encuentran situados los fondos.

10. Control y fiscalización

De conformidad con lo establecido en el artículo 34.4 del Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges el director del área económica de Les Corts Valencianes ejercerá la función asesora y fiscalizadora del Síndic de Greuges.

La presente cuenta anual se remite a Les Corts Valencianes y al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana a los efectos oportunos.