



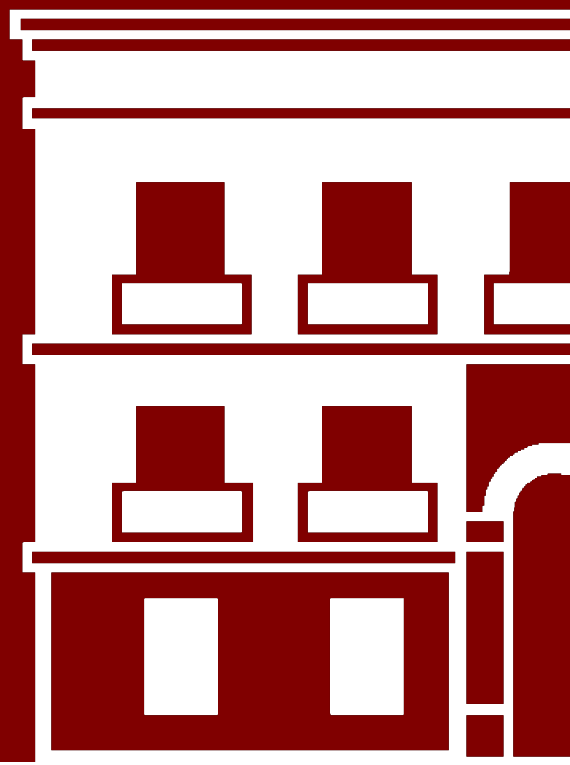
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes

2020

www.elsindic.com

Castellano





Informe anual a les Corts Valencianes 2020

Alicante, 2021

Índice de capítulos

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic.....	11
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras.....	21
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención.....	37
Capítulo 4	Relaciones institucionales, observatorios y actividades.....	127
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020.....	135

Índice general

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic.....	11
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras.....	21
2.1	La actividad del Síndic de Greuges en cifras.....	21
2.1.1	Consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges.....	21
2.1.2	Algunos datos de las personas que presentan las quejas.....	22
2.1.3	Tramitación de quejas en 2020.....	23
2.2	Colaboración de las administraciones públicas con el Síndic de Greuges.....	27
2.2.1	Peticiones de informe a la Administración no atendidas.....	27
2.2.2	Resoluciones a la Administración no contestadas.....	30
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención.....	37
3.1	Acceso a las administraciones públicas.....	37
3.1.1	Dificultades para obtener documentación.....	40
3.1.2	Ayudas urgentes a autónomos.....	40
3.2	Sanidad.....	43
3.2.1	Atención Especializada. Interrupción de los tratamientos médicos y suspensión de pruebas e intervenciones quirúrgicas.....	44
3.2.2	Atención Primaria. Problemas con las citas telefónicas y telemáticas, así como la falta de atención presencial en los centros de salud y ambulatorios.....	46
3.2.3	Quejas en relación con la obligatoriedad del uso de mascarillas y con otras medidas adoptadas por las autoridades sanitarias.....	47
3.2.4	Demora en la realización de las pruebas diagnósticas PCR y retraso en la obtención de resultados.....	48
3.2.5	Medidas de protección del personal que presta servicios en instituciones sanitarias.....	48
3.2.6	Falta de información a los ayuntamientos sobre su situación en relación con la evolución de la pandemia provocada por la COVID-19.....	49
3.3	Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores.....	51

3.3.1	Servicios sociales.....	51
3.3.2	Lucha contra la pobreza y la exclusión social.....	53
3.3.3	Atención a la dependencia.....	57
3.3.4	Atención a las personas con diversidad funcional	63
3.3.5	Protección a las familias numerosas y monoparentales	66
3.3.6	Impacto de la pandemia en residencias y centros asistenciales.....	68
3.3.7	Igualdad y derechos de la mujer.....	74
3.3.8	Infancia y adolescencia: ámbito de protección jurídica.....	79
3.4	Educación y derechos lingüísticos.....	83
3.4.1	Educación.....	83
3.4.2	Derechos lingüísticos.....	89
3.5	Vivienda.....	93
3.6	Transparencia, participación y régimen jurídico	99
3.6.1	Transparencia	99
3.6.2	Participación.....	105
3.6.3	Régimen jurídico	108
3.7	Servicios públicos locales, tráfico y urbanismo	109
3.7.1	Servicios públicos locales.....	109
3.7.2	Servicio de transporte y tráfico.....	112
3.7.3	Urbanismo	113
3.8	Empleo público.....	117
3.9	Medio ambiente.....	121
Capítulo 4	Relaciones institucionales, observatorios y actividades.....	127
4.1	Relaciones institucionales.....	127
4.1.1	Comparecencias en les Corts Valencianes.....	127
4.1.2	Relaciones con otras defensorías del pueblo.....	127
4.2	Observatorios	129
4.2.1	Observatorio del Menor	129
4.2.2	Observatorio para la defensa de las personas en situación de vulnerabilidad.....	129
4.3	Otras actividades.....	131
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020.....	135

Índice de tablas

Tabla 1	Canal de recepción de las consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana en 2020	21
Tabla 2	Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2020.....	22
Tabla 3	Evolución comparada del número de quejas y consultas de la ciudadanía de 2019 a 2020	22
Tabla 4	Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2020	22
Tabla 5	Idioma elegido para la tramitación por las personas que presentaron quejas en 2020	23
Tabla 6	Comparativa de quejas iniciadas, por áreas y materias, en 2020 y 2019.....	23
Tabla 7	Gestión de las quejas de oficio en 2020.....	24
Tabla 8	Número de quejas iniciadas en 2020 que afectan a organismos autonómicos y locales.....	25
Tabla 9	Tipos de cierre de los expedientes de queja realizados en 2020	25

Capítulo

1

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



Capítulo 1

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

Si el [*Informe anual 2019*](#) se iniciaba calificando dicho ejercicio como atípico, debido a las elecciones a les Corts y al cambio en la titularidad de la propia institución del Síndic, es difícil encontrar un término que pueda servir para clasificar el pasado 2020. A la hora de redactar este documento aún nos encontramos sometidos al brutal impacto que la pandemia ocasionada por la COVID-19 ha descargado sobre todos los aspectos de la existencia, individual y colectiva, de los habitantes del planeta. La valoración de la situación general de los derechos de la ciudadanía valenciana y la propia actuación del Síndic, que ahora abordamos, no puede escapar a la influencia de ese impacto.

Hoy, seguramente más que nunca, se impone echar la vista atrás para analizar las circunstancias que han condicionado el ejercicio de los derechos más elementales y cómo la actuación de las administraciones públicas, y los organismos de ellas dependientes, ha influido en su desarrollo.

La perplejidad inicial ante la violenta sacudida de la pandemia hubo de ser inmediatamente convertida, por todos los actores públicos, en energía puesta al servicio de las crecientes carencias colectivas, más apremiantes cuanto más afectaban a las necesidades ineludibles. Con mejor o peor acierto, todos seguimos volcados en ese empeño. Es difícil, en estas condiciones, modular el ejercicio de la crítica para no dejar de decir lo que hay que decir, sin por ello reconocer los esfuerzos realizados desde los servicios públicos en condiciones extraordinariamente complejas y difíciles. Vaya por delante, pues, la voluntad de contribuir a la mejora del desempeño de las actuaciones de las administraciones públicas utilizando para ello el principal instrumento del que dispone esta institución, que es la capacidad de denunciar las malas prácticas a partir de las quejas que presentan los ciudadanos.

La evolución de la pandemia ha permitido constatar que no nos enfrentamos a una situación transitoria, con un final previsible que permita atisbar un rápido retorno a la vieja «normalidad». La amenaza al bien máspreciado, la vida, ha puesto en cuestión la manera de abordar el ejercicio de los derechos fundamentales y de las libertades reconocidas en la Constitución y en el Estatut, cuya defensa fundamenta la existencia de esta institución. Las amplias facultades de actuación que los sucesivos estados de alarma han concedido a las administraciones públicas, y que posiblemente se mantengan mientras dure el riesgo sanitario, requieren de alguna reflexión dirigida al buen uso de las mismas.

El Síndic ha recibido quejas basadas en restricciones de derechos, como la libertad de movimientos, de reunión, etc., que tenían como consecuencia la limitación de actividades económicas o de ocio, mayoritariamente. Al tiempo, se han atendido reclamaciones por

la falta de mayores controles en otras actividades, como las escolares. En ambos casos, las decisiones de los poderes públicos se han adoptado con la finalidad de contener el crecimiento de la pandemia, argumentando su idoneidad por referencia a valoraciones de carácter epidemiológico o técnico-sanitario. No tiene esta institución ni facultades legales ni personal con competencia científica para discutir la conveniencia de las decisiones administrativas adoptadas. Pero sí es obligado atender a cuestiones formales, cuya observancia puede resultar esencial para valorar si la intervención sobre los derechos de la ciudadanía se ha realizado de forma equilibrada y proporcionada al mal que se pretende combatir.

Diferentes organismos internacionales, como la Comisión de Venecia del Consejo de Europa, han analizado la afección a la democracia, los derechos humanos y el estado de derecho durante las situaciones de emergencia, como la provocada por el coronavirus. Es importante atender a esas reflexiones para no perder de vista que la protección de algunos derechos fundamentales, como la salud o la vida, exige tener en cuenta la existencia de otros derechos, también fundamentales, cuyo ejercicio debe protegerse igualmente. Para ello, se impone reducir al máximo, y siempre de manera motivada por la condición de necesidad, las limitaciones aplicadas a estos otros derechos. Resulta ocioso aclarar que en la Comunitat Valenciana el estado de derecho no ha estado en peligro, en ningún momento, como consecuencia de los poderes excepcionales de que han dispuesto las diferentes administraciones públicas. Aun así, una parte de la ciudadanía ha podido percibir como producto de un desafuero la contundencia de algunas medidas adoptadas. La constatación de que la vía de los tribunales de justicia ha estado siempre abierta no exime de la obligación de buscar prácticas más adecuadas para paliar las acciones que hayan ocasionado perjuicios a la ciudadanía o, como mínimo, sentimientos de malestar o de agravio que han podido germinar en la sociedad como resultado de las situaciones tan duras que se están viviendo.

Un elemental requisito exigible a las normas jurídicas es su inteligibilidad, su cualidad de ser entendidas no sólo por los empleados públicos que deben ejecutarlas, sino por los ciudadanos que deben acatarlas. En ocasiones, es tan importante la adopción de medidas como que la gente las entienda y las asuma como razonables. En una sociedad democrática la capacidad de coerción de los poderes públicos no es ilimitada y conviene a todos reducir la conflictividad en beneficio de la eficacia colectiva. Lo que nos lleva a dos tipos de consideraciones.

La primera tiene que ver con la manera de formalizar las decisiones de las autoridades. Se puede entender que en una situación que evoluciona día a día, al ritmo que va marcando el despliegue de la pandemia, la producción normativa resulte igualmente acelerada y las diferentes medidas se superpongan a otras anteriores. Pero amontonar normas, una sobre otra, con referencia a modificaciones sobre modificaciones, no parece la mejor forma de garantizar una publicidad adecuada a las obligaciones que se imponen a la sociedad. La ventaja de los medios electrónicos es que permite a la ciudadanía acudir fácilmente a los diarios oficiales para conocer el contenido de cualquier ley, decreto, orden o resolución aprobados. Pero, si una persona se ve obligada a realizar un peregrinaje retrospectivo, de boletín oficial en boletín oficial, para saber lo que está realmente en vigor, lo más probable es que acabe confusa e indignada. Al menos en

cuestiones sensibles, que afectan a derechos y libertades básicos, es preciso exigir un esfuerzo de clarificación a los poderes emisores, de manera que las obligaciones o limitaciones queden claras al primer golpe de vista. Actualizar los textos de las sucesivas disposiciones y publicar una refundición de lo que está en vigor tras cada modificación importante debería ser una medida de obligado cumplimiento que ayudaría a elevar la percepción de seguridad jurídica de la ciudadanía.

La segunda consideración viene relacionada con la obligación de motivar, de manera expresa y razonada, las decisiones que se adoptan. Aunque no se puede predicar de todas, lo cierto es que muchas de las disposiciones que se han adoptado —limitativas de derechos como venimos señalando— han aparecido publicadas sin un preámbulo, exposición de motivos o relación de antecedentes que justificaran y contextualizaran, de manera suficiente, la adopción de éstas. La simple reseña de los preceptos habilitantes de los poderes que las dictan no exime a éstos de motivar las razones de las restricciones impuestas. Tampoco parece suficiente una escueta, literal, apelación a la «proporcionalidad a los datos epidemiológicos o a la situación de los hospitales» para dar por justificadas medidas duras de asumir por afectar negativamente a la economía de muchas familias o a los usos sociales generalizados. Durante varias fases del proceso no han resultado fácilmente accesibles las cifras relativas a la evolución de la pandemia, con indicación de su incidencia territorial o sectorial y con el despliegue de datos que la gravedad de la situación aconsejaba, pero no se ha dado una razón convincente para ello. Diversas quejas se han llegado a tramitar ante esta institución por ese motivo y de ellas damos cuenta en este *Informe anual 2020*. Tampoco han gozado de suficiente publicidad los criterios o informes de expertos, conocidos y contrastados, que estaban detrás de las decisiones adoptadas. No ha sido éste un problema exclusivo de la Comunitat Valenciana. Lo cierto es que la falta de transparencia respecto de datos epidemiológicos, análisis, informes o justificaciones tampoco ha ayudado a la comprensión ciudadana de la necesidad y oportunidad de las prohibiciones o condicionantes acordados.

A todo esto debemos añadir que la evolución de la pandemia, difícil de entender y valorar por su enorme carga de novedad e incertidumbre, ha coexistido con momentos de duros debates en el espacio público, protagonizados por diferentes actores políticos y sociales. La perplejidad y el desconcierto de la ciudadanía se han hecho evidentes en un contexto social complejo como pocos. Lamentablemente, muchos de estos debates han tenido una enorme carga ideológica y una muy escasa carga científica. Se puede decir que las discrepancias, procedentes incluso de actores próximos entre sí, han absorbido la escena pública. La situación hubiera requerido un mayor esfuerzo de transparencia, explicación y motivación de las extraordinarias medidas adoptadas en cada momento.

Una institución encargada de la defensa de los derechos fundamentales y las libertades públicas debe ser extremadamente crítica a la hora de valorar cualquier limitación de éstos, exigiendo medidas proporcionadas y motivadas. A mayor gravedad en la limitación, mayor exigencia en el rigor de la motivación y la explicación, y en estos últimos tiempos las restricciones al ejercicio de algunos derechos fundamentales han resultado tan intensas como poco argumentadas.

La pandemia ha puesto de manifiesto la importancia del Estado, de la Administración pública como proveedora no sólo de servicios públicos esenciales, sino de impulso a la economía y de soporte en situaciones límite. También ha evidenciado las graves limitaciones de las administraciones para librar una función eficiente. Inercias y vicios adquiridos, tanto en los desempeños personales como en los diseños procedimentales, han reducido la utilidad de cuantiosos esfuerzos y recursos. En muchos aspectos, la COVID-19 ha actuado como un acelerador de tendencias negativas en el seno de las instituciones justo en el momento en que se necesitaba lo contrario.

Hasta en un escenario tan duro como el de la pandemia se ha hecho imprescindible «ir a buscar» a la Administración y sus ayudas por vericuetos y accesos burocráticos que sólo algunos conocen. El resultado es que las ayudas no siempre llegan a quienes más las necesitan sino a quienes saben cómo encontrarlas, porque a menudo a las necesidades de las personas se suma su falta de capacidad para relacionarse con la Administración o con el manejo de las nuevas tecnologías. La brecha tecnológica se ha dejado sentir en perjuicio de los más débiles y, especialmente, de los más mayores. El reto actual es que sea la Administración quien vaya a buscar al ciudadano que precisa de sus servicios o ayudas y no al revés. Aun así, ir a buscarle no sería suficiente; puesto que habría que ayudarle también a gestionar sus necesidades y sus demandas. Hoy, habitualmente, se hace lo contrario, diseñando tramitaciones complicadas, cargadas de requisitos que, más que nada, son impedimentos que debe saber sortear la ciudadanía. Por ejemplo, el derecho que tienen las personas a no aportar documentos que ya obran en poder de las administraciones, como el DNI, datos tributarios o certificados de empadronamiento. Este derecho, que deriva de un mandato legal claro, simplemente no se respeta.

Los momentos vividos durante los primeros meses de la pandemia deberían haber provocado la revisión de procedimientos que vienen demostrando su ineficaz práctica desde que fueron aprobados. En los apartados siguientes de este *Informe anual 2020* se podrá comprobar cómo siguen generando quejas los expedientes relativos a las ayudas a la dependencia, la renta valenciana de inclusión o las solicitudes de vivienda pública. También las nuevas ayudas de emergencia, creadas para hacer frente a los daños provocados en diferentes sectores económicos, han vuelto a poner de relieve tanto el voluntarismo de los poderes públicos como su desconocimiento sobre las aptitudes de su aparato administrativo para llevarlas a efecto. Se siguen aprobando y publicitando prestaciones, ayudas o subvenciones sin tener en cuenta la capacidad de gestión de éstas, lo que ha dado lugar a colapsos en los trámites y a no pocas frustraciones sociales.

Con todo, la experiencia más dura ha sido la de comprobar cómo la Administración pública estaba trabajando bajo mínimos, mientras las demandas sociales se situaban en máximos. Para muchos ciudadanos ha resultado una experiencia angustiosa afrontar la imposibilidad absoluta siquiera de contactar con los servicios públicos más esenciales, como los sanitarios o los sociales, en medio de una pandemia. En no pocos casos y ante las situaciones de carencia más dramáticas, como la falta de alimentos, ropa o productos de higiene, las respuestas han venido del tejido asociativo ciudadano. Asociaciones vecinales, pero también festeras, deportivas o gastronómicas, han proporcionado la ayuda que no llegaba por los conductos oficiales. A veces, el papel de las

administraciones ha sido tan limitado que no ha alcanzado ni a organizar o coordinar esas actuaciones voluntarias de la ciudadanía.

Los servicios sociales más cercanos, los que gestionan los ayuntamientos, hace tiempo que se encuentran al borde del colapso. Los retrasos en la atención a las necesidades sociales más apremiantes estaban aquí antes de la llegada de la COVID-19. Leyes de la Generalitat y del Estado han venido descargando sobre los servicios municipales nuevas y variadas responsabilidades, cargadas de complejos procesos burocráticos. De su gestión dependen, en muchos casos, las prestaciones públicas que las leyes reconocen como derechos sociales. Sin embargo, la financiación necesaria para el ejercicio de estas nuevas competencias no ha llegado por la vía de aumentar, proporcional y simultáneamente, los ingresos propios o directos de las corporaciones locales. Digamos que primero han llegado las obligaciones legales y luego se han ido arbitrando fórmulas de ayudas o subvenciones, desde los presupuestos de la Generalitat, fundamentalmente, para dar cobertura financiera a esas nuevas responsabilidades. Las obligaciones que se han impuesto a los ayuntamientos han nacido con un carácter permanente mientras que las subvenciones para sufragarlas han estado sometidas a los avatares de la aprobación y ejecución anual de los presupuestos de la Generalitat o del Estado. Como consecuencia de este diseño, los ayuntamientos no han podido contar con plantillas estables; pues la contratación de personal estaba sujeta a la recepción de las subvenciones. Procedimientos cargados de burocracia, aplicaciones informáticas deficientes y plantillas inestables, necesitadas recurrentemente de formación, constituyen el paisaje que vienen dibujando, en sus informes al Síndic, los ayuntamientos valencianos de todos los colores políticos. Y en esto llegó la pandemia golpeando a los usuarios principales de los servicios sociales. Las situaciones de desamparo que hemos contemplado eran previsibles.

El coronavirus ha puesto el derecho a la salud en el centro de las preocupaciones de la ciudadanía. Consecuentemente, la Administración sanitaria ha debido hacer frente a un desafío más que extraordinario. Las quejas en materia de asistencia sanitaria tienen un difícil tratamiento para el Síndic. Por un lado, sus actuaciones suelen responder a criterios técnico-científicos, imposibles de discutir para esta institución. Por otro, las actuaciones sanitarias no están sujetas a plazos determinados en las leyes, como sí lo están otras actividades prestacionales de las administraciones. En muchos casos, cuando se denuncian retrasos en pruebas e intervenciones médicas, lo que no suele hacerse de manera inmediata, la tramitación del procedimiento de queja provoca que el problema se resuelva antes de dictar la correspondiente resolución. Por estos motivos, las recomendaciones que esta institución dicta en materia de atención a la salud suelen tener un menor grado de concreción, limitándose a urgir el abordaje de acciones organizativas y de refuerzo en los medios aplicados de modo que se respeten los principios de eficacia y celeridad necesarios para garantizar una adecuada protección a la salud. No obstante, la reiteración de este tipo de resoluciones da idea de la gravedad del problema de los retrasos en el ámbito de las prestaciones sanitarias.

La valoración de la observancia del derecho a la salud incluye un elevado componente subjetivo. Todo el mundo no afronta igual las situaciones de dolor o enfermedad, ni tiene el mismo umbral de tolerancia. Así, mientras la satisfacción de otros derechos puede

resultar más objetivable, en el caso de la salud atender a la percepción del ciudadano tiene su importancia. Ofrecer sensación de seguridad, en tiempos de pandemia, debe estar entre los objetivos a perseguir por los poderes públicos.

Dicho esto, y a tenor de las quejas recibidas durante los últimos meses, hemos de constatar el elevado grado de insatisfacción que el funcionamiento de la Administración sanitaria ha provocado entre amplios sectores de población. Las quejas de los ciudadanos tienen más relación con problemas organizativos que con problemas de asistencia o práctica sanitaria, propiamente dicha. La ciudadanía ha comprendido la sobrecarga de los hospitales y aun los problemas de los centros de salud, ante la virulencia de la enfermedad. También ha entendido el daño que el virus ha ocasionado entre los trabajadores sanitarios, y que ha mermado la capacidad del sistema. Lo que no ha podido entender es que no funcionaran servicios tan básicos como la atención telefónica, mínimo indispensable para constatar la presencia del estado protector. Se ha perdido la inmediatez en materia de atención primaria, lo que ha acrecentado la sensación de inseguridad en la ciudadanía.

Organizar adecuadamente un servicio de información en una situación de crisis no es una cuestión menor. Más importante que publicitar canales de acceso a los servicios es conseguir que estos canales permanezcan abiertos y accesibles, que la información que se transmita resulte coherente y homogénea, y que responda a lo que la ciudadanía puede realmente esperar. Percibir un problema de salud y no poder contactar con su centro de atención sanitaria ha llevado a muchas personas a situaciones de verdadera angustia. Las diferencias entre demarcaciones sanitarias a la hora de gestionar el sistema de pruebas o test y al informar sobre sus resultados han provocado notable inquietud. También han sido fuente de incertidumbre los retrasos o sucesivos aplazamientos en materia de pruebas diagnósticas o de intervenciones programadas, cuando no han venido acompañados de explicaciones y previsiones suficientes.

Si hay algo que nos está dejando claro la pandemia es la imperiosa necesidad de abordar la modernización de las administraciones, de sus procedimientos, de sus prácticas y de su capacidad de comunicarse con la ciudadanía. Un efecto colateral de la crisis de la COVID-19 está siendo el crecimiento de las desigualdades y la aparición y consolidación de nuevas bolsas de pobreza y exclusión. Para los más golpeados no va a quedar más recurso que las administraciones públicas, siempre que éstas funcionen y que la brecha tecnológica no los aleje, aún más, de sus ayudas y de sus servicios. Si, finalmente, se consolidan esos amplios espacios de pobreza e insatisfacción, se verá cuestionado todo nuestro edificio institucional, y las tensiones y conflictos sociales se harán presentes con gran intensidad.

Llegados a este punto, es preciso volver destacar la falta de avances en materia de transparencia de las administraciones públicas. Las quejas, en este campo, siguen creciendo año tras año. De forma persistente se ignoran las peticiones de información presentadas por la ciudadanía a los diversos organismos. En clara vulneración de la ley, la falta de respuesta se ha consolidado como forma de actuación. La vieja máxima de «dar la llamada por respuesta» está muy presente en la práctica cotidiana de nuestras administraciones.

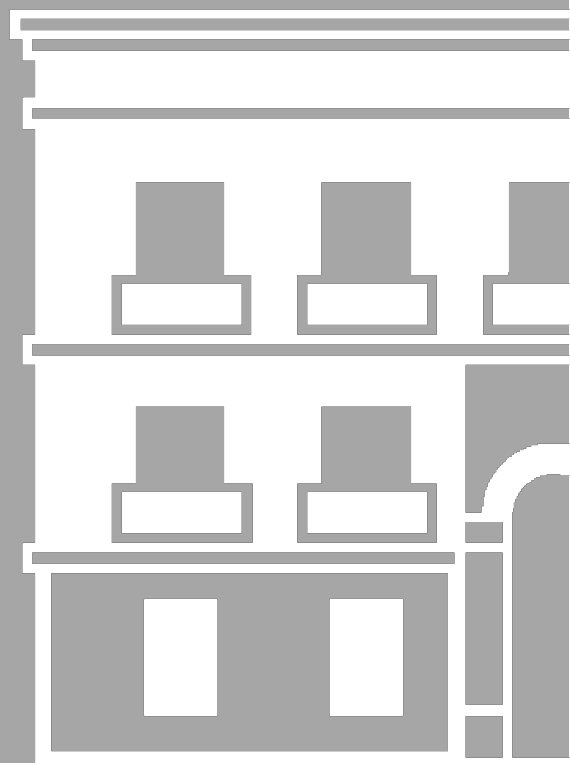
Este problema resulta especialmente grave por cuanto que supone una evidente falta de respeto hacia los derechos de los ciudadanos que pone de manifiesto una manera de entender el ejercicio del poder muy alejada de los usos democráticos más recomendables. De igual modo, las quejas presentadas por representantes políticos votados, aunque en labores de oposición, por falta de acceso a información pública que consideran necesaria para el ejercicio de su función constitucional, también están en aumento. Hay que recordar, una y otra vez, que la información de que disponen las administraciones no es propiedad exclusiva de quienes las gobiernan en cada momento. Lamentablemente, este problema se ha cronificado y se observa en innumerables instituciones dirigidas por equipos de todo el espectro político. Esta institución contempla, con preocupación, como se ignoran las advertencias y recomendaciones que efectúa en sus resoluciones, ante la perplejidad de los afectados, sean estos ciudadanos o cargos electos. Con estas actitudes, nuestra salud democrática también se debilita.

Estas páginas introductorias del *Informe anual 2020* no constituyen más que una primera reflexión, muy general, sobre el conjunto de quejas y problemas que la ciudadanía ha venido planteando al Síndic de Greuges durante el pasado ejercicio. En el capítulo 3, se detallan, por áreas, algunas de las cuestiones más relevantes que han sido objeto de estudio en la institución. Como en pasados años, en la versión electrónica de este *Informe anual 2020* se enlazan, a partir de sus números de expediente, las resoluciones que pueden resultar más representativas de cada una de esas cuestiones. Como es sabido, todas las resoluciones del Síndic se publican en la [página web de la institución](#), lo que permite un conocimiento público y exhaustivo de la labor de este órgano estatutario.

Capítulo

2

**Actividad del Síndic de
Greuges en cifras**



Capítulo 2

Actividad del Síndic de Greuges en cifras

2.1 La actividad del Síndic de Greuges en cifras

El estado de alarma decretado en marzo de 2020 debido a la pandemia de la COVID-19 ha afectado a, prácticamente, todos los ámbitos de la vida de las personas. Cuestiones como la suspensión de los plazos de tramitación de la Administración, la normativa de confinamiento, la emergencia sanitaria, el cierre de actividades de restauración y ocio durante semanas o el cierre de colegios, entre otras, a buen seguro también han incidido en la actividad del Síndic, tanto en el perfil de quejas recibidas como en la vía de presentación o incluso el número de ellas. La excepcionalidad de la situación también ha supuesto un aumento en la variedad de las quejas y en la inmediatez de su presentación, en relación con los problemas denunciados, lo que ha tenido su influencia en los resultados de éstas.

Así pues, cabe destacar que en 2020 han aumentado las quejas presentadas por vía telemática y telefónica con respecto al año anterior y han descendido las presenciales. En todo caso, finalmente, la ciudadanía ha acudido al Síndic de manera similar al ejercicio anterior, como se puede apreciar en la tabla 3 que compara la evolución del número de quejas y de consultas en 2019 y 2020.

2.1.1 Consultas y quejas dirigidas al Síndic de Greuges

La ciudadanía se dirige al Síndic para plantearle consultas y quejas a través de diversos canales.

Tabla 1

Canal de recepción de las consultas atendidas por la Oficina de Atención Ciudadana en 2020

Canal	Número de consultas	Porcentaje
Web / sede electrónica	7.422	46,24
Teléfono	5.855	36,48
Email	2.469	15,38
Personación	291	1,81
Correo postal	15	0,09
Total	16.052	100,00

Tabla 2

Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2020

Canal	Número de quejas	Porcentaje
Web / sede electrónica	2.829	70,11
Email	622	15,42
Correo postal	353	8,75
Personación	150	3,72
Otras administraciones	72	1,78
FAX y Burofax	6	0,15
Defensor del Pueblo	3	0,07
Total	4.035	100,00

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

Tabla 3

Evolución comparada del número de quejas y consultas de la ciudadanía de 2019 a 2020

Año	Número de quejas	Número de consultas
2019	4.528	11.923
2020	4.035	16.052

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

Se inicia la serie a partir de 2019, dado que en ese ejercicio se cambió el criterio respecto de las quejas colectivas.

2.1.2 Algunos datos de las personas que presentan las quejas

Tabla 4

Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2020

Lugar de residencia	Habitantes	Número de quejas	Porcentaje de quejas	Quejas/100.000 habitantes
Alicante	1.879.888	1.755	43,49	93,36
Castellón	585.590	245	6,07	41,84
Valencia	2.591.875	1.791	44,39	69,10
Comunitat Valenciana	5.057.353	3.791	93,95	74,96
Otros orígenes	-	244	6,05	-

Los datos de población son los que proporciona el INE para el año 2020.

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

Tabla 5
Idioma elegido para la tramitación por las personas que presentaron quejas en 2020

Idioma	Número de quejas	Porcentaje de quejas
Castellano	3.716	92,09
Valenciano	319	7,91
Total	4.035	100,00

No se incluyen las quejas iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

2.1.3 Tramitación de quejas en 2020

Tabla 6
Comparativa de quejas iniciadas, por áreas y materias, en 2020 y 2019

Área / Materias del área	2020		2019	
	Quejas iniciadas	%	Quejas iniciadas	%
Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores	1420	34,93	1423	31,43
Servicios sociales	758	18,65	565	12,48
Atención a la dependencia	608	14,96	779	17,20
Menores	40	0,98	63	1,39
Derechos de género e igualdad	14	0,34	16	0,35
Régimen jurídico, participación y transparencia	492	12,10	551	12,17
Régimen jurídico / Transparencia	477	11,73	525	11,59
Colegios profesionales y administración corporativa	15	0,37	26	0,57
Servicios locales y urbanismo	425	10,46	352	7,77
Servicios públicos locales	173	4,26	116	2,56
Urbanismo / Obras Públicas	166	4,08	156	3,45
Tráfico / Transportes	69	1,70	59	1,30
Bienes	17	0,42	21	0,46
Educación, derechos lingüísticos y patrimonio cultural valenciano	367	9,03	256	5,65
Educación	279	6,86	154	3,40
Derechos lingüísticos	56	1,38	68	1,50
Patrimonio cultural valenciano	32	0,79	34	0,75
Empleo público	355	8,73	394	8,70
Empleo público	342	8,41	363	8,02
Empleo	13	0,32	31	0,68
Sanidad	205	5,04	439	9,70
Sanidad	205	5,04	439	9,70
Medio ambiente	192	4,72	232	5,12
Medio ambiente	192	4,72	232	5,12

Consumo, industria, agricultura y hacienda	181	4,45	444	9,81
Hacienda pública	123	3,03	118	2,61
Industria	20	0,49	29	0,64
Ejercicio de actividades económicas	20	0,49	19	0,42
Comercio y consumo	11	0,27	11	0,24
Agricultura	7	0,17	267	5,90
Vivienda	74	1,82	116	2,56
Vivienda	74	1,82	116	2,56
Otras materias que tienen quejas que afectan a diferentes áreas	26	0,64	37	0,82
Otras defensorías	260	6,40	194	4,28
Defensor del pueblo	244	6,00	193	4,26
Otros Defensores	16	0,39	1	0,02
Jurídico privadas y sub-iudice	68	1,67	90	1,99
Conflictos jurídico privados	57	1,40	64	1,41
Asuntos sub-iudice o con resolución judicial	11	0,27	26	0,57
Total	4065	100,00	4528	100,00

Se incluyen las quejas presentadas por la ciudadanía y las iniciadas de oficio por el Síndic de Greuges.

Tabla 7
Gestión de las quejas de oficio en 2020

Actuación	Número de quejas
Quejas de oficio iniciadas en 2020	30
Quejas de oficio concluidas en 2020	35

Tabla 8
Número de quejas iniciadas en 2020 que afectan a organismos autonómicos y locales

Organismo	Número de quejas
Autonómicos	2.050
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	1.302
Conselleria de Educación	267
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	244
Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	71
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	42
Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica	34
Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	22
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	15
Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática	9
Presidencia de la Generalitat Valenciana	11
Otros organismos autonómicos	33
Locales	1.678
Quejas que afectan a entes locales de la provincia de Alicante	806
Quejas que afectan a entes locales de la provincia de Castellón	130
Quejas que afectan a entes locales de la provincia de Valencia	742

Tabla 9
Tipos de cierre de los expedientes de queja realizados en 2020

Tipo de cierre	Número	Porcentaje
Cierre con solución de la queja	919	22,65
Cierre con compromiso de la administración para solucionar la queja	876	21,59
Cierre por actuación administrativa correcta	339	8,36
Cierre sin aceptación de la resolución del Síndic	517	12,74
Cierre sin respuesta a la resolución del Síndic	106	2,61
Cierre por desistimiento de la persona promotora	35	0,86
Resto de cierres e inadmisiones	1265	31,18
Total	4.057	100,00

Incluye todas las quejas cerradas en 2020, independientemente de si se iniciaron ese año o en años anteriores.

2.2 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 el informe 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. En algunos casos, el informe solicitado inicialmente a la administración correspondiente se recibió meses después, tras haberle comunicado la resolución dictada o, incluso, tras haberle notificado el cierre del expediente de queja.

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.

De todo ello se da cuenta seguidamente, con indicación de las administraciones afectadas y de los números de las quejas en las que se ha producido alguna de estas irregularidades.

2.2.1 Peticiones de informe a la Administración no atendidas

A continuación de cada administración se relacionan los números de las quejas en las que, tras una demora muy superior al plazo previsto por la ley, no se había recibido la respuesta a la información solicitada. Pinchando en el número de queja, se puede acceder al contenido de la resolución, donde se detallan las circunstancias de la falta de respuesta.

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

[2002145](#), [2002104](#), [2002053](#), [2001911](#), [2001547](#), [2001496](#), [2001473](#), [2001439](#), [2001306](#), [2001018](#), [2000973](#), [2000532](#), [2000481](#), [1903890](#), [1903706](#), [1903453](#)

Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática

[1902186](#), [2001138](#), [2001595](#)

Conselleria de Educación, Cultura y Deporte

[2001393](#), [1904262](#)

Ayuntamiento de Alicante

[2002622](#), [2002474](#), [2002443](#), [2002233](#), [2001348](#), [2001087](#), [2001021](#), [2001005](#), [2000779](#),
[2000752](#), [2000408](#), [1902565](#)

Ayuntamiento de Benetússer

[2000427](#), [2000559](#), [2000524](#)

Ayuntamiento de Petrer

[1903949](#), [2000253](#)

Ayuntamiento de Santa Pola

[1903098](#), [1903702](#)

Ayuntamiento de Torrent

[1902667](#), [1903409](#)

Ayuntamiento de València

[2001814](#), [2001780](#)

Ayuntamiento de Cox

[1903600](#)

Ayuntamiento de El Campello

[2001118](#)

Ayuntamiento de Jijona

[1903598](#)

Ayuntamiento de Meliana

[2000935](#)

Ayuntamiento de Montserrat

[2001604](#)

Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig

[1904364](#)

Ayuntamiento de Sinarcas

[2001830](#)

Ayuntamiento de Teulada

[1903046](#)

Ayuntamiento de Torrevieja

[1902662](#)

Ayuntamiento de Villajoyosa

[1810093](#)

Ayuntamiento de Villena

[2001349](#)

Ayuntamiento de Xirivella

[2000454](#)

2.2.2 Resoluciones a la Administración no contestadas

A continuación de cada administración se relacionan los números de las quejas que se han cerrado sin haber recibido una respuesta a la resolución remitida, tras una demora muy superior al plazo previsto por la ley.

Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática

1902798, 1902074, 1903588, 1902823, 1902778, 1903552, 1903026, 1903141, 1903111, 1900558, 1902301, 1901373, 1903881, 2000051, 1904012, 1810125, 1904293, 1904203, 1903997, 1903701, 1903490, 1903271, 1902431, 1902382, 1901973, 1901693, 1901362, 1902273, 1900895, 1900871, 1900852, 1900496, 1900262, 1811821

Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas

2000608, 2000384, 2000120, 1904496, 1904482, 1904480, 2000501, 2001077, 2001183

Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública

1901283

Ayuntamiento de Alicante

2000455, 2001131, 2000729, 2000728, 2000505, 2000358, 2000328, 2000322, 2000315, 2000303, 2000288, 2000136, 2000021, 1904558, 1903923, 1903733, 1901920, 2001650, 2000025, 1902013, 1902972, 1903134, 1903215, 1903326, 1903417, 1903932, 1904375, 2000052, 2000108, 2000126, 2000294, 2000539, 1903042, 1903051, 1903054, 1903157, 1903250, 1903327, 1903448, 1903501, 1903560, 1903571, 1903840, 1904020, 2000457

Ayuntamiento de València

2000020, 2000847, 2000726, 1903592, 2001074, 2000372

Ayuntamiento de Jijona

1900594, 1903598, 1900836, 1900832, 1900420

Ayuntamiento de Sinarcas

1904313, 1903604, 1903254, 1903787, 1901501

Ayuntamiento de Torrent

1901922, 1903409, 1902015, 1900491

Ayuntamiento de Teulada

1900474, 1901060, 1902021

Ayuntamiento de Almàssera

1902962, 1902959

Ayuntamiento de Cox

1902454, 1811485

Ayuntamiento de Lliria

1903282, 1903236

Ayuntamiento de Santa Pola

1901358, 1904531

Ayuntamiento de Carcaixent

1902072

Ayuntamiento de Castielfabib

2001082

Ayuntamiento de Chiva

1902826

Ayuntamiento de Elche

1901572

Ayuntamiento de Gilet

1904027

Ayuntamiento de la Vall d'Uixó

1903126

Ayuntamiento de Mutxamel

1904001

Ayuntamiento de Petrer

1901977

Ayuntamiento de Riba-roja del Túria

1902819

Ayuntamiento de San Fulgencio

1900808

Ayuntamiento de San Miguel de Salinas

1903427

Ayuntamiento de Xeresa

1903499

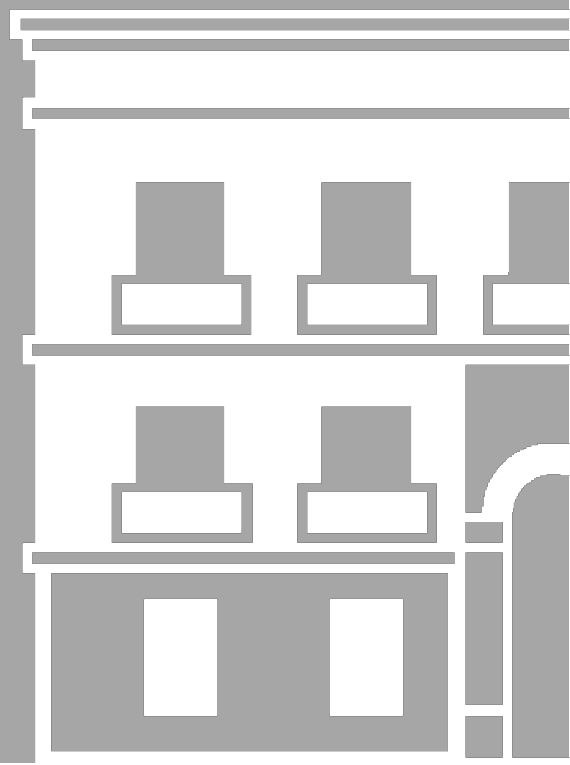
Ayuntamiento de Xirivella

1904436

Capítulo

3

**Actividad del Síndic de
Greuges por áreas de
intervención**



Capítulo 3

Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención

3.1 Acceso a las administraciones públicas

En los últimos años, el Síndic ha detectado que buena parte de los problemas que denuncia la ciudadanía se refieren a las graves dificultades que surgen para obtener documentos que les exige la Administración para tramitar un servicio, ayuda o prestación. Sin embargo, es una obligación legal que las administraciones actúen de forma coordinada, aprovechando la información de la que disponen, para así evitar que las personas tengan que aportar documentación que ya está disponible en el sistema.

La situación sociosanitaria provocada por la COVID-19 ha complicado aún más la obtención de documentos, debido a la necesidad de reducir los aforos de las oficinas públicas para evitar que se incremente la cadena de contagios. De resultas de esa limitación de la atención presencial y la consecuente merma de la capacidad de las administraciones públicas para atender personalmente a los ciudadanos, en numerosas ocasiones estos se han visto obligados a relacionarse con ellas de modo telemático o a obtener citas previas que suelen demorarse en el tiempo.

Todo ello empeora aún más la situación de quienes son más vulnerable y necesitan de mayor ayuda, puesto que son muchas las personas que no pueden o no saben utilizar Internet para relacionarse con las administraciones.

Por si fuera poco lo expuesto, no parece procedente en estos momentos de pandemia exponerse a guardar cola ni tensar la atención en persona para hacer trámites innecesarios.

Además, el Síndic también señala que la Administración debe incluir en todos los procedimientos modelos que faciliten a las personas el derecho citado.

Del mismo modo, para facilitar los trámites administrativos, la administración únicamente debe exigir a las personas que corrijan los defectos de sus solicitudes cuando sea realmente necesario, teniendo en cuenta que:

- No todos los defectos tienen la misma importancia. Debe tenerse en cuenta la forma más fácil de corregirlos desde el punto de vista de la persona interesada, facilitándole esta labor.

- Los defectos pueden ser corregidos mientras la administración no declare de forma expresa el desistimiento de la persona; esto es, que ya no muestra interés real en continuar con su petición.
- Los escritos exigiendo a las personas que aporten datos o documentos deben ser puestos en su conocimiento de modo directo y resultar claros; no debe quedar duda de *qué se pide, para qué se pide y en que normativa se apoya la administración*. Esto es de especial importancia en los procedimientos cuyo fin es facilitar ayudas para atender a personas en situaciones de necesidad. Debe evitarse que se conviertan en obstáculos que eliminen su posibilidad de obtener dichas ayudas.

Como ejemplo de los problemas que ha generado la aportación de documentos que ya están en poder de la Administración cabe reseñar la queja nº [2000603](#). La autora ponía de manifiesto la falta de respuesta al recurso de reposición presentado contra la denegación de las ayudas al alquiler joven 2019 por no haber aportado el certificado de empadronamiento, que la ciudadana indicaba que se había aportado hasta en dos ocasiones.

La Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática nos informó de que la ayuda fue denegada dado que el certificado presentado era el individual de empadronamiento y no el que se tiene que presentar junto a la solicitud de estas ayudas al alquiler, que es el certificado único de convivencia.

La interesada alegó que el certificado aportado fue el mismo que se aportó en el año 2018, en el que sí se había otorgado la ayuda. La resolución del defensor, dirigida a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, recuerda a ésta el deber de dictar una resolución expresa en todos los procedimientos y de notificarla cualquiera que sea su forma de iniciación (Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas). Es una obligación legal básica de la Administración que se conforma en un derecho esencial de la ciudadanía, por el que se deniega a la Administración la facultad de omitir o abstenerse de resolver determinados asuntos. Dicha obligación no caduca ni prescribe por el mero transcurso del tiempo — con independencia de los efectos que este último pueda tener sobre la resolución— sino que se mantiene viva hasta que la Administración adopte la resolución pertinente.

Esta respuesta expresa, por otra parte, ha de producirse en los plazos máximos establecidos por la norma que regule los procedimientos, en este caso un mes desde la presentación del recurso de reposición, tal como señala el art.124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Respecto de la aportación del certificado de empadronamiento, que fue la causa de la denegación de la ayuda, el artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas dispone:

Los interesados tienen derecho a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la Administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra

Administración. La administración actuante podrá consultar o recabar dichos documentos salvo que el interesado se opusiera a ello.

No cabrá la oposición cuando la aportación del documento se exigiera en el marco del ejercicio de potestades sancionadoras o de inspección.

Las Administraciones Públicas deberán recabar los documentos electrónicamente a través de sus redes corporativas o mediante consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Así, la no aportación de datos o documentos obrantes en poder de la Administración no se configura sólo como un derecho de los interesados, sino también como una doble obligación de todas las administraciones: de un parte, la obligación de no requerir datos y documentos ya aportados, y de otra, la obligación de recabar electrónicamente esos datos y documentos que obren en poder de cualquier otra Administración.

En cumplimiento del citado precepto, la propia Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática viene incluyendo en la solicitud de las ayudas al alquiler un anexo I cuyo apartado C «Consulta interactiva» establece:

De acuerdo con lo dispuesto en el artículo 28 de Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, en ausencia de oposición expresa por parte de la persona interesada y de las que conforman la unidad de convivencia que firman en el apartado B de este formulario, el órgano gestor del procedimiento estará autorizado para obtener directamente los datos de los documentos elaborados por cualquier administración y que para este procedimiento son los señalados a continuación. En caso de oponerse a que el órgano gestor obtenga directamente esta información deberá manifestarlo a continuación, quedando obligado a aportar los documentos correspondientes en los términos exigidos por las normas reguladoras del procedimiento.

Y entre los datos señalados figuran los relativos a la residencia.

Dado que la interesada no se opuso expresamente a la obtención de datos por parte de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, ésta debe obtenerlos de la administración correspondiente a través del Centro de Transferencia de Tecnología o cualquier otra plataforma para la obtención de datos procedentes de otras administraciones.

Por otra parte, el documento que se solicitaba había sido ya aportado por la interesada en el ejercicio anterior, tal como señalaba la propia Conselleria, por lo que obraba en sus propios archivos.

Por todo ello, recomendamos a la Conselleria que procediera, a la mayor brevedad posible, a estimar el recurso de reposición planteado por la interesada contra la denegación de la ayuda al alquiler para jóvenes de 2019 por la no aportación del certificado de convivencia, dada la obligación de la Administración de obtener directamente los datos que se requieran para la tramitación de la solicitud de ayuda, y el derecho de la ciudadana a no aportarlos cuando ya obren en poder de la propia administración o hayan sido elaborados por otra.

La citada resolución no fue aceptada por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, y el Síndic procedió al archivo del expediente de queja.

3.1.1 Dificultades para obtener documentación

Asimismo, las quejas referidas a las dificultades para la obtención de certificados de empadronamiento han puesto en evidencia el incumplimiento por parte de las administraciones de los principios de eficacia, simplicidad, claridad, proximidad y servicio efectivo a la ciudadanía, racionalización, celeridad y agilidad en los procedimientos, gestión electrónica, cooperación, colaboración y coordinación entre las administraciones.

Debemos recordar que las administraciones están obligadas a relacionarse electrónicamente entre sí a través de sistemas que faciliten la prestación conjunta de servicios a la ciudadanía, pero no es así en demasiadas ocasiones. Este incumplimiento tiene consecuencias directas en las personas cuando las administraciones, sobre todo estatal y autonómica, les requieren la aportación de datos como, por ejemplo, certificados relativos al padrón de habitantes (para la gestión del ingreso mínimo vital, renta valenciana de inclusión o dependencia) que deberían estar a su alcance a través de las redes electrónicas citadas. Ello supone el incumplimiento por la administración de su deber de no requerir a las personas datos a los que debe acceder de modo directo.

Sobre este asunto hemos tramitado quejas que finalmente se solventaron con la obtención del documento por parte de las personas interesadas. Entre ellas, destaca la queja nº 2001372, dirigida al Ayuntamiento de València, como muestra de la dificultad para acceder a los servicios públicos básicos. Por complicaciones en la tramitación del expediente, en el momento de redactar el *Informe anual 2020*, la queja aún no tiene resolución.

Las asociaciones promotoras de la queja exponían que las administraciones locales, entre ellas el Ayuntamiento de València, no daban respuesta a las peticiones de alta en el Padrón de Habitantes formuladas por personas en situaciones de especial vulnerabilidad —residentes en infraviviendas tales como chabolas, caravanas, cuevas, etc., o incluso sin domicilio— que la normativa reconoce como lugares válidos a efectos de empadronamiento. El Síndic viene solicitando al Ayuntamiento de València información acerca de las solicitudes presentadas desde marzo del año 2015 sin respuesta en plazo.

3.1.2 Ayudas urgentes a autónomos

En otro sentido, también cabe destacar como significativos los problemas en relación con las dificultades para acceder a los distintos servicios, programas o ayudas ofrecidos por las administraciones públicas. A esta cuestión se refieren una serie de quejas presentadas por diferentes ciudadanos y ciudadanas con motivo de la convocatoria de ayudas urgentes, por razón de los daños de la COVID-19 y a través del Decreto 44/2020, de 3 de abril, de la Generalitat, para trabajadores en régimen de autónomos. La convocatoria gozaba de un importante respaldo presupuestario, cifrado en más de 57 millones de Euros. Cabe reseñar, como ejemplo, la queja nº [2002181](#).

La primera cuestión relevante es que el Decreto imponía la presentación telemática de las solicitudes en la sede electrónica de la Generalitat, lo que vuelve a traer a colación la tan aludida «brecha digital» y sus efectos. Como se señaló en su momento en las resoluciones dictadas, el derecho de las personas físicas a elegir entre medios electrónicos o no para comunicarse con las administraciones, recogido en la Ley del Procedimiento Administrativo Común, podría estar siendo vulnerado por la forma excluyente de articular las solicitudes diseñada en este Decreto.

Con todo, la incidencia más grave se produjo con la introducción de un criterio de última hora para ordenar las instancias, no previsto en las bases de la convocatoria. El mismo día que se iniciaba el plazo de presentación de solicitudes se dictó una Resolución del director general de LABORA con nuevas instrucciones para determinar la fecha de realización de esa presentación. Esa Resolución se publicó ese preciso día en la página web de LABORA, dándose la circunstancia de que el crédito presupuestario se agotó a las 9:36 horas. Cuando, al día siguiente, se publicó la Resolución en el Diario Oficial su eficacia era nula por falta de presupuesto a aplicar. Es decir, sólo quienes tuvieron la oportunidad de conocer de forma inmediata el cambio en el procedimiento pudieron acceder a las ayudas antes de que se agotaran.

A los motivos señalados anteriormente se añadió la negativa de la administración a publicar el listado de beneficiarios de las ayudas, lo que también fue motivo de crítica en algunas de las quejas que cuestionaron la aplicación del Decreto 44/2020. Las resoluciones dictadas por el Síndic concluyeron señalando cómo las irregularidades del sistema aplicado podrían haber perjudicado a aquellos trabajadores autónomos precisamente más necesitados de las ayudas públicas.

3.2 Sanidad

Si la pandemia provocada por la COVID-19 ha tenido la virtualidad de sacudir todas nuestras estructuras administrativas, económicas y sociales, no cabe duda de que el Sistema Nacional de Salud, en su conjunto, ha debido hacer frente a un desafío de carácter aún más extraordinario.

En nuestro ámbito de actuación, este hecho ha provocado que muchas de las carencias y debilidades del sistema público sanitario, que ya conocíamos y de las que hemos dado cuenta anualmente en nuestros informes ante Les Corts Valencianes, se hayan visto considerablemente agravadas. Sin dejar de reconocer el importante esfuerzo que los profesionales sanitarios han realizado en todos los niveles asistenciales, hemos de señalar la evolución de las listas de espera en los centros hospitalarios y el desempeño de la atención primaria como los elementos en que esas carencias se han hecho más patentes.

Consideramos que la situación sanitaria tuvo su punto de inflexión a partir del mes de marzo de 2020.

Como es conocido, las complicaciones en materia de asistencia sanitaria empezaron en el mes de marzo de 2020. El 11/03/2020 la Organización Mundial de la Salud (OMS) elevó la situación de emergencia de salud pública ocasionada por la COVID-19 a nivel de pandemia internacional y el 14/03/2020, por Decreto 463/2020, el Gobierno de España declaró en todo el territorio de la nación, por primera vez, el estado de alarma.

Marzo y abril fueron meses especialmente duros para una ciudadanía confinada en sus domicilios y para un sistema sanitario público desbordado y con falta de medios.

En este periodo, conocido como la primera ola de la pandemia, las quejas de los ciudadanos se centraron en la atención especializada, concretamente en las denuncias por la interrupción de los tratamientos médicos, consultas con los especialistas, así como la suspensión de pruebas diagnósticas e intervenciones quirúrgicas. Estas circunstancias venían determinadas por la súbita y simultánea aparición de un importante número de pacientes graves que saturó los servicios de urgencias, las camas de agudos y los espacios de UCI. La forzosa movilidad del personal sanitario acabó afectando a los centros de atención primaria y a la eficacia de su funcionamiento.

En el mes de mayo comenzó un proceso de desescalada, estabilizándose la situación de los hospitales y el número de nuevos contagios. Seguidamente, expirada la vigencia del estado de alarma y sus prórrogas, se inició el proceso calificado como de transición hacia una «nueva normalidad».

No obstante, finalizado el verano se produjo el inicio de la segunda ola de la pandemia. En esta fase, las quejas se centraron, sobre todo, en la situación de la Atención Primaria, que debió asumir más cargas asistenciales, como la tarea de vigilancia epidemiológica, cuando todavía no se había recuperado del impacto de la primera ola.

En esta etapa fueron numerosas las quejas que afectaban a los dos colectivos que interactúan en el ámbito de la atención primaria: los ciudadanos-pacientes y los profesionales. Los ciudadanos nos trasladaban su experiencia de una atención primaria que aparentaba haber dejado de tener presencia en su día a día, por ser inaccesible, mientras que los profesionales se referían al desgaste y el estrés ante una nueva modalidad de atención sanitaria no presencial, que habían de compaginar con la respuesta a la tarea derivada de los brotes de coronavirus (que, entre otras, incluía el rastreo, el control domiciliario y la atención a los centros sociales de carácter residencial).

Desde el principio de la pandemia, las decisiones adoptadas por las autoridades sanitarias han sido objeto de controversia. La falta de criterios científicos uniformes, circunstancia comprensible ante la aparición de un nuevo agente infeccioso, ha coincidido con un insuficiente nivel de institucionalización y, por tanto, de conocimiento público de los equipos técnicos que han asesorado a los gobernantes, de sus reuniones y de sus acuerdos o informes. Amplios sectores ciudadanos han manifestado su desacuerdo con las medidas adoptadas en cada momento, bien por considerarlas excesivas o, por el contrario, insuficientes.

Como significativas podemos calificar algunas quejas planteadas por representantes públicos en demanda de acceso a informaciones o datos de contenido epidemiológico o sanitario. Si la opacidad en materia de información pública resulta siempre cuestionable, lo es mucho más cuando lo que se necesita es la complicitad de toda la sociedad y, destacadamente, de sus autoridades a todos los niveles. Restringir la información en estas circunstancias deviene sencillamente inexplicable.

La emergencia sanitaria nacional e internacional provocada por la COVID-19 supone un reto mayúsculo para el sistema sanitario público. En el momento de redactar este *Informe anual 2020* nos encontramos en plena tercera ola de la pandemia, lo que pone en evidencia la capacidad de extensión del problema. Estamos ante la mayor dificultad que deben afrontar las administraciones, los poderes públicos y la sociedad en su conjunto.

3.2.1 Atención Especializada. Interrupción de los tratamientos médicos y suspensión de pruebas e intervenciones quirúrgicas

El pasado 10/02/2020, el Síndic había decidido emprender una actuación de oficio, queja nº [2000508](#), sobre los recursos quirúrgicos a disposición de la Conselleria de Sanitat, la actividad de éstos y las listas de espera a que estaba dando lugar, ante las reiteradas quejas de la ciudadanía. Iniciada la tramitación de la queja, la COVID-19 adquirió la dimensión de pandemia, lo que aconsejó reconducir el planteamiento inicial de la queja de oficio para integrar en su análisis las nuevas circunstancias condicionantes de la atención especializada.

Como la propia Conselleria reconoce en su informe, la irrupción de la pandemia había dado lugar a la paralización de la actividad quirúrgica programada, así como del programa de autoconcierto y el de derivación de pacientes, lo que provocó un nuevo aumento de las listas de espera y de la demora media. A ello había que añadir los temores y las dificultades de muchos ciudadanos, en diversas situaciones de riesgo, para contactar

o acudir a los centros sanitarios, dando lugar a un incremento de los problemas generales de salud de la población, más allá de los relacionados directamente con el coronavirus.

El Síndic concluyó su análisis recomendando a la Administración sanitaria la implementación efectiva de medidas de refuerzo, fundamentalmente en relación con la disponibilidad de profesionales en número suficiente para garantizar el cumplimiento de los principios de celeridad y eficacia en la asistencia al paciente. Del mismo modo recomendamos la adopción de medidas organizativas orientadas a optimizar el uso de todos los medios, planes y programas sanitarios disponibles para hacer frente a la nueva situación.

Finalmente, insistimos en la necesidad de mantener en todo momento un nivel de información suficiente para que los ciudadanos pudieran conocer su situación en las listas de espera y las posibles opciones quirúrgicas o de atención a sus dolencias. Como ya se ha señalado, la sensación de desamparo ante la falta de contacto o de expectativas conocidas agrava el sentimiento de angustia y contribuye al deterioro de la percepción del nivel de bienestar.

En este punto, como señala el Defensor del Pueblo de España, hace falta algo más de tiempo para conocer el verdadero impacto que ha tenido la pandemia en un problema crónico de nuestra sanidad: las listas de espera, dado el retraso acumulado que existía con anterioridad a la crisis sanitaria. Las demoras en algunas especialidades son demasiado prolongadas, por lo que cabe prever serias consecuencias para la salud de los ciudadanos.

Como referíamos anteriormente, durante la primera ola de la pandemia fueron numerosas las quejas de la ciudadanía en las que sus promotores denunciaban que su hospital y/o centro de especialidades había suspendido una prueba médica, tratamiento o intervención quirúrgica.

A este respecto, podemos destacar la queja nº [2001170](#), en relación a la suspensión de una prueba en cardiología y la consulta del seguimiento en cirugía digestivo por parte del Hospital Universitario del Vinalopó, así como la queja nº [2002113](#), cuyo promotor denunciaba la suspensión de la cita por parte del servicio de Neurología del Centro de Especialidades el Grao en València.

Llegados a este punto e inmersos todavía en la crisis sanitaria, parece evidente que vamos a necesitar mucho más tiempo para conocer el verdadero impacto que tendrá la pandemia en un problema crónico de nuestra sanidad como ha sido el de las listas de espera, dado el retraso acumulado que existía con anterioridad a la aparición del coronavirus. El crecimiento de las demoras, en muchas especialidades, está resultando muy significativo, lo que hace prever indeseables consecuencias para los indicadores globales de salud si no se realiza un formidable esfuerzo que habrá de ser sostenido en el tiempo.

3.2.2 Atención Primaria. Problemas con las citas telefónicas y telemáticas, así como la falta de atención presencial en los centros de salud y ambulatorios

Pasada la primera ola de la pandemia, empezaron a incrementarse considerablemente las quejas con fundamento en las dificultades de los ciudadanos para obtener citas telefónicas y telemáticas con su centro de salud o ambulatorio, así como por la falta de atención de carácter presencial.

En este sentido, resultaba especialmente preocupante la situación del colectivo de personas mayores. Este sector de la población concita la mayoría de las necesidades de atención primaria y estaba siendo golpeado con especial dureza por el virus, a tenor de los datos que se iban haciendo públicos. Si bien todos éramos conscientes de que las necesidades de atención primaria de proximidad de este colectivo no podían quedar desatendidas, hemos de destacar las enormes barreras que para ello han supuesto los deficientes sistemas de atención telefónica y telemática arbitrados. Muchos mayores han acabado haciendo interminables colas en las puertas de los centros de salud ante la imposibilidad de alcanzar algún contacto telefónico tras innumerables intentos. No han sido momentos fáciles para el bienestar de estos ancianos.

Sin perjuicio de la tramitación individual de las quejas presentadas, la situación de la atención primaria en la Comunitat Valenciana motivó el inicio de la queja de oficio nº [2002004](#) en el mes de julio. Tras su instrucción, dictamos la correspondiente resolución dirigida a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. Gran parte del contenido de esta resolución se encuentra reproducido en las respuestas que la institución fue dando a las múltiples quejas individuales interpuestas por los ciudadanos.

En ella, el Síndic ponía el acento en la necesidad de adoptar medidas organizativas suficientes orientadas a promover los aspectos de cercanía y proximidad que deben caracterizar esta fase de la atención sanitaria. De igual modo, se recomendaba publicitar suficientemente los criterios de organización y funcionamiento de los centros de atención primaria, concretando y unificando los protocolos e instrumentos de actuación para una mejor comprensión de la ciudadanía.

La resolución destacaba la necesidad de priorizar la atención presencial para la población más frágil o vulnerable, sin olvidar la exigencia de coordinar la actuación de los diferentes equipos y servicios para la atención en centros de servicios sociales de carácter residencial, donde se concentra la mayor parte de la población especialmente vulnerable al virus.

También hubo una recomendación específica exhortando al refuerzo de los medios telefónicos y telemáticos, que se habían mostrado claramente insuficientes para satisfacer las necesidades colectivas a lo largo de la pandemia.

Finalmente, y como reverso de la situación de los pacientes, la resolución se complementaba con una serie de recomendaciones dirigidas a mejorar las condiciones de trabajo del personal sanitario, lo que también había sido objeto de estudio en otras quejas tramitadas a instancias de los propios profesionales.

Asimismo, los profesionales de este nivel asistencial se han referido en algunas quejas al desgaste y el estrés soportados ante una nueva modalidad de atención sanitaria no presencial. Como ejemplo podemos consultar la queja nº [2002974](#). En ella, profesionales de un centro de salud denunciaban la decisión de la Administración sanitaria, al comienzo y durante toda la pandemia, de encomendarles la atención a pacientes de otro centro sanitario. En su queja solicitaban disponer de un espacio digno para desarrollar su labor asistencial, al tiempo que valoraban la merma de calidad provocada en su labor, haciéndose eco de las dificultades de los usuarios para el contacto telefónico y de las largas colas producidas en el acceso al centro.

3.2.3 Quejas en relación con la obligatoriedad del uso de mascarillas y con otras medidas adoptadas por las autoridades sanitarias

Numerosas son las quejas que se han tramitado ante el Síndic motivadas por decisiones de las autoridades sanitarias que, de un modo u otro, han condicionado las actividades de la ciudadanía: desde el uso obligatorio de las mascarillas y sus excepciones hasta las normas que han regido la apertura de centros y establecimientos de todo tipo. Muchas de las medidas adoptadas han sido cuestionadas por los afectados.

Algunas de las quejas perdieron su objeto cuando, por la evolución de la pandemia, se modificaron las normativas de las que traían causa. Otras siguen su instrucción en el momento de redactarse este *Informe anual 2020* y en alguna de ellas, como la nº 2002710, tramitada ante la imposibilidad de conseguir un certificado médico de exención para el uso de la mascarilla, por las dificultades de contactar con el facultativo, no hubo necesidad de emitir resolución porque la Conselleria habilitó un modelo de declaración responsable para poder justificar la excepción.

Por lo que a esta clase de quejas se refiere, en líneas generales y sin perjuicio de lo que ya se ha expuesto en la introducción de este *Informe anual 2020*, es preciso reiterar que nuestra institución carece de facultades y de competencia técnica para entrar a discutir las concretas medidas adoptadas por las diferentes administraciones que, como la sanitaria, la educativa y otras, disponen en sus plantillas de técnicos y facultativos suficientes para dar respaldo a las normativas que se han ido aprobando. En estos supuestos, el Síndic puede atender a las denuncias relativas a la falta de respuesta motivada a las peticiones, a la vulneración de los procedimientos de aprobación de las medidas, a la falta de respeto a los mecanismos de participación de los afectados o a la ausencia de publicidad suficiente respecto de las obligaciones de la ciudadanía. En todos estos casos, el Síndic ha resuelto recordando a las administraciones sus obligaciones legales. Cuando las quejas se han planteado por discrepancias fundamentadas en razones de carácter técnico-facultativo, el defensor ha comunicado su imposibilidad de actuar, de forma razonada.

3.2.4 Demora en la realización de las pruebas diagnósticas PCR y retraso en la obtención de resultados

Las demoras en la realización de los test PCR y el retraso en la obtención del resultado de éstos ha provocado que algunos ciudadanos se dirijan a esta institución planteando su queja. En muchos casos, la situación de aislamiento domiciliario, cuando se desconoce si se está o no infectado de COVID-19, genera una comprensible sensación de angustia e inquietud; sensación que se ve exacerbada ante las dificultades para acceder a los centros sanitarios de forma telefónica o telemática.

Las propias indicaciones y protocolos para la realización de test de coronavirus han sido cambiantes a lo largo de la pandemia, como ha informado la propia Conselleria en quejas como la nº [2001122](#), lo que ha desorientado aún más a los ciudadanos. En esta queja, el promotor concluía denunciando que la, para él, incomprensible actuación de la administración le había terminado provocando un auténtico problema «a nivel psicológico» con episodios de miedo hasta para salir a la calle. En su resolución, el Síndic concluyó recomendando a la Conselleria el establecimiento de un diagnóstico y tratamiento para el denunciante.

3.2.5 Medidas de protección del personal que presta servicios en instituciones sanitarias

Como ya se ha señalado, la rápida expansión del número de afectados por la pandemia que debieron ser atendidos por el sistema sanitario, con grave riesgo de contagio para sus profesionales, puso de manifiesto las carencias de elementos materiales de protección ante el virus de que se disponía. La escasez de equipos de protección individual (EPI) durante las primeras semanas de la crisis sanitaria, con un mercado mundial tensionado al límite, condicionó sobremanera su gestión. Este hecho dio lugar a la presentación de diversas quejas por parte de diferentes organizaciones representativas de los trabajadores sanitarios, alarmados ante los riesgos de seguridad y salud que estaban corriendo.

En la queja nº [2001054](#), una de las primeras tramitadas sobre el tema, la persona representante de los trabajadores manifestaba haber dirigido varios escritos a la Conselleria de Sanidad, incluso en periodos anteriores al estallido de la pandemia, sin haber recibido la preceptiva respuesta expresa por parte de la Administración. En la tramitación del expediente, la Administración sanitaria remitió un extenso informe en el que exponía, en esencia, que desde el momento en que a nivel internacional se declaró la emergencia sanitaria se adoptaron medidas preventivas y de información, de conformidad con el Procedimiento de actuación para los servicios de prevención de riesgos laborales frente a la exposición al SARS-CoV-2, emitido por el Ministerio de Sanidad el 15/02/2020.

De acuerdo con esa información, en esas medidas se establecían los diferentes escenarios de exposición, los requisitos y características técnicas de los equipos de protección individual, y se impartían instrucciones, tanto con carácter general como específicas, para empresas de limpieza y transporte sanitario. Asimismo, se informaba

que desde el 31/03/2020 se remitía diariamente a todas las organizaciones sindicales con representación en las instituciones sanitarias detalle del número de personal al servicio de éstas afectado por coronavirus, tanto por departamentos como del personal en cuarentena. En definitiva, la Conselleria de Sanidad consideraba que se había dado toda la información requerida y, en consecuencia, se debían de tener por contestados los escritos presentados por la organización representada por el autor de la queja, en condiciones de igualdad con el resto de las organizaciones sindicales.

Mediante una amplia resolución, el Síndic, además de señalar la obligación legal de dar respuesta expresa y directa a todos los escritos presentados por cualquier ciudadano, recordaba a la Conselleria los deberes legales de protección para con su personal, de conformidad con lo previsto en la legislación sobre prevención de riesgos laborales, y le instaba a garantizar la suficiencia de equipos de protección adecuados para prevenir los riesgos de contagio. La resolución del Síndic fue aceptada por la Administración.

3.2.6 Falta de información a los ayuntamientos sobre su situación en relación con la evolución de la pandemia provocada por la COVID-19

El 15/03/2020 iniciamos la tramitación de la queja nº 2001333, presentada por la portavoz del Grupo Parlamentario Popular de les Corts, que se hacía eco del malestar de diferentes alcaldes ante la falta de respuesta a las solicitudes de información, dirigidas a las autoridades sanitarias. La información solicitada venía referida a la situación epidemiológica de sus respectivos municipios y se justificaba en la necesidad de adoptar las medidas apropiadas en la gestión de los servicios públicos bajo su dirección. En la queja se sostenía que los responsables de los departamentos de salud y los altos cargos de la Conselleria habían recibido instrucciones para ofrecer, exclusivamente, datos de carácter provincial.

El 09/06/2020 recibimos un informe de la Administración sanitaria en el que se daba cuenta de que los datos solicitados se encontraban a disposición de cualquier persona, en formato reutilizable, a través del portal GVAOberta. El informe no daba cuenta de la fecha en que dicha información había empezado a ser publicada.

En el cierre de la queja, el Síndic quiso destacar la importancia de compartir la información pública entre las diferentes entidades territoriales, para garantizar el acierto y la oportunidad de las medidas a adoptar de forma coordinada.

3.3 Servicios sociales, dependencia, discapacidad, igualdad y menores

3.3.1 Servicios sociales

La pandemia provocada por la COVID-19 ha complicado mucho el funcionamiento ordinario de las administraciones públicas y, en consecuencia, los derechos de los ciudadanos se han visto seriamente afectados, especialmente los relacionados con los servicios sociales, tanto generales como especiales.

El estado de alarma y sus consecuencias sanitarias, económicas y sociales ha intensificado la situación de pobreza y exclusión que venían padeciendo un número importante de personas, al tiempo que ha aumentado el número de las que necesitan, y van a necesitar, de la atención de los servicios sociales.

Para atender estas situaciones de emergencia muchas administraciones públicas han desplegado diversas ayudas dirigidas a cubrir las necesidades básicas de las personas (alimentación, productos de higiene, servicios como la luz, el agua, gas, pago de alquiler, etc.).

La gestión de estas prestaciones debe realizarse a través de los servicios sociales municipales de atención primaria que, aun habiendo sido considerados como servicios esenciales, han tenido grandes dificultades para la ágil gestión de las prestaciones arbitradas. Las limitaciones que ya venían arrastrando estos servicios de atención primaria, previas a la declaración de estado de alarma, tienen su origen, según los propios profesionales, en la gran cantidad de competencias que les han ido asignando en los últimos años. Si bien estas nuevas competencias han venido acompañadas de importantes incrementos presupuestarios, no se ha conseguido, hasta la fecha, la estabilización de plantillas que permitiría una nueva organización de los servicios sociales de atención primaria, adecuándolas a las nuevas necesidades sociales que se están viendo agravadas como consecuencia de la situación de alarma sanitaria.

Esta dificultad de los servicios públicos para garantizar de forma ágil y efectiva las prestaciones previstas que atiendan las situaciones de emergencia social ha provocado, como contrapartida, una importantísima activación del tejido social comunitario.

Durante el estado de alarma hemos visto como las entidades privadas del sector social, tanto de carácter no lucrativo como empresarial, han redoblado sus esfuerzos y han ampliado sustancialmente la cobertura de necesidades esenciales en los colectivos más vulnerables.

Igualmente debe destacarse la importantísima movilización de colectivos ciudadanos (asociaciones de vecinos, parroquias, grupos de nueva configuración, etc.) que de forma solidaria han demostrado una capacidad organizativa y de respuesta que ha resultado indispensable para la atención a las personas en situación de mayor riesgo. Toda esta

iniciativa solidaria ha trabajado de forma conjunta con los servicios sociales de las entidades locales que han coordinado, en mayor o menor medida, sus actuaciones.

Sin embargo, son muchas las personas que durante 2020 debían ser atendidas y han visto estrellarse su necesidad ante barreras de difícil superación. Entre estas dificultades, destacamos las siguientes:

Complejidad de acceso, a través de la cita previa, para acudir a las oficinas administrativas y obtener información u orientación sobre ayudas sociales

Las demoras en las citas para ser atendidos en centros municipales de servicios sociales han sido bastante generalizadas. El Síndic de Greuges planteó quejas de oficio sobre este problema. Las quejas abiertas hacían referencia al Ayuntamiento de Alicante, en la queja nº [2001297](#), y al Ayuntamiento de València, en la queja nº [2002168](#). En ambos casos, se comprobó la existencia de importantes retrasos para recibir atención de los servicios sociales. En el caso de Alicante, por ejemplo, las demoras alcanzaban los 10 meses. Si bien es cierto que los ayuntamientos analizados establecieron procedimientos de choque para poder filtrar las urgencias, en situaciones como las vividas durante la pandemia, tales medidas resultaron claramente insuficientes.

Dificultades de coordinación entre los servicios sociales de atención primaria y las entidades sin ánimo de lucro y la iniciativa social

En el caso del Ayuntamiento de Alicante, como se puede comprobar en la resolución de la queja indicada en el apartado anterior, y según denunciaban las entidades sin ánimo de lucro y de iniciativa social, no se les prestaba el apoyo necesario ni se estaba teniendo en cuenta su labor social, en circunstancias tan difíciles como los primeros momentos de la declaración de estado de alarma sanitaria.

Imposibilidad de relacionarse electrónicamente con la Administración por falta de medios o de conocimientos, la llamada «brecha digital»

Durante muchos meses, la saturación de las líneas telefónicas o la falta de respuesta de la administración en esta vía sólo dejaba como alternativa la comunicación digital, camino que es ajeno para una parte importante de la sociedad actualmente y, de forma singular, para las personas más vulnerables, bien por falta de conocimientos, bien por falta de medios. Estas circunstancias provocaban gran preocupación y desesperanza en las personas que requerían ayudas de inmediato y no podían retrasar meses su contacto ante la falta de ingresos o ahorros.

Retrasos en la tramitación y resolución de los procedimientos administrativos por falta de personal o exceso de trabajo

Por una mayor demanda de ayudas sociales, se han agudizado los problemas en los retrasos en la tramitación y resolución de los expedientes de dependencia, de renta

valenciana de inclusión y en la obtención de certificados de grado de discapacidad, especialmente, como se detallará posteriormente.

Requerimientos improcedentes de documentación a los solicitantes, cuando dicha información ya está en poder de las propias administraciones públicas, dilatando el procedimiento y exacerbando al administrado.

Dificultades para acceder a la información sobre el estado de tramitación de sus expedientes, no siempre fácil ni rápida.

3.3.2 Lucha contra la pobreza y la exclusión social

A lo largo del año, las prestaciones económicas de emergencia que habilitan los ayuntamientos, la ayuda autonómica de renta valenciana de inclusión y la de carácter estatal de ingreso mínimo vital, han sido los recursos solicitados por las personas más vulnerables, aunque el acceso a ellas se volvía complejo y se retrasaba mucho en el tiempo, más de lo que las personas soportaban y de lo que las leyes permitían.

Además, la situación de desempleo creciente y el incremento del número de familias en situación de vulnerabilidad, motivado principalmente por la pandemia, provocó un aumento considerable de las solicitudes de ayudas de emergencia municipales, que debían ser tramitadas en paralelo a las ayudas ordinarias, mermando gran parte del presupuesto municipal al demorarse las resoluciones de renta valenciana de inclusión u otras de ámbito estatal. Además, esta doble tramitación colapsa muchos servicios sociales municipales.

Renta valenciana de inclusión

La gestión de la renta valenciana de inclusión ya tenía muchas dificultades antes de que se produjera el estado de alarma. Pero lejos de resolverse o mejorarse esta situación, durante la pandemia hemos visto como empeoraba.

Las demoras de los servicios sociales municipales en tramitar las solicitudes y elaborar los informes-propuesta, que son preceptivos y vinculantes para que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas pueda resolver los expedientes, se han mantenido e incluso aumentado. En la queja nº [2000403](#) el Ayuntamiento tardó 11 meses en emitir el informe-propuesta y la Conselleria resolvió el expediente tras otros 16 meses de tramitación, 27 meses en total cuando la ley fija un plazo máximo de 6.

En sus resoluciones, el Síndic de Greuges recomienda a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que revise y evalúe el procedimiento técnico administrativo actualmente implantado para la resolución de expedientes de renta valenciana de inclusión, al objeto de lograr que se resuelvan las solicitudes en los plazos legalmente establecidos.

Durante el periodo de confinamiento, tras la primera declaración de estado de alarma, la Conselleria solicitó a los ayuntamientos listados priorizados de aquellas solicitudes que

se encontraran en una situación de especial vulnerabilidad. El Síndic de Greuges ha tramitado quejas, como por ejemplo la nº [2001648](#), en las que se han constatado demoras de hasta 14 meses en la resolución de expedientes que habían sido incluidos en esos listados de priorización, lo que evidencia la poca utilidad de éstos.

En la queja nº [2001311](#), el promotor nos informaba de que había presentado la solicitud de renta valenciana de inclusión en mayo de 2019. El Ayuntamiento emitió el preceptivo y vinculante informe-propuesta en febrero de 2020, nueve meses después. Ante la situación provocada por la COVID-19, el Ayuntamiento incluyó en mayo de 2020 el expediente en el listado que remite a los servicios territoriales de la Conselleria para su priorización por especial vulnerabilidad. Los servicios territoriales de la Conselleria resolvieron el expediente en octubre de 2020, 17 meses después de haber sido solicitado y cinco meses después de haber sido priorizado.

Con carácter general, y por razón del carácter positivo del silencio administrativo, el Síndic de Greuges viene recomendando a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que resuelva de oficio todos aquellos expedientes que, transcurridos más de seis meses desde que fueron iniciados, siguen sin ser resueltos, como hicimos en la queja nº [2001043](#).

En el Síndic de Greuges se han recibido algunas quejas referidas a la demora en resolver también las prestaciones de emergencia, para las que se dotó a los ayuntamientos de una línea presupuestaria específica. Mayoritariamente han sido quejas referidas a demoras en la resolución de los expedientes de renta valenciana de inclusión.

Así, en la queja nº 2001377, la ciudadana se dirigió al Síndic de Greuges comunicándonos que tenía pendiente de resolver una solicitud de renta valenciana de inclusión, y que había solicitado la ayuda de emergencia por la COVID-19 a su ayuntamiento, pero que tampoco estaba siendo resuelta de forma ágil. Tras recabar informes de las administraciones implicadas, se comprobó que la renta valenciana de inclusión fue resuelta 15 meses después de haber sido solicitada y la prestación de emergencia por la COVID-19 fue resuelta al mes de haber sido solicitada, por un importe de 250 euros.

Respecto a la específica gestión de la renta valenciana de inclusión, el Síndic de Greuges ha tramitado de oficio la queja nº 2001887 y la queja nº 2003383.

La primera queja de oficio sobre RVI, la queja nº 2001887, tuvo la siguiente justificación:

Cada vez con mayor frecuencia, personas solicitantes de la ayuda de renta valenciana de inclusión nos manifestaban su sorpresa por no recibir, previa o de manera simultánea al ingreso de la prestación, la resolución en la que se aprobaba formalmente dicha ayuda. También, aunque en menor número, esta circunstancia se estaba reproduciendo en el pago a herederos de responsabilidades patrimoniales en expedientes de dependencia.

No cabe duda de la importancia que tiene para la persona interesada el disponer de la citada resolución, con la que poder no sólo acreditar la aprobación de la ayuda sino comprobar la cuantía realmente aprobada, los distintos conceptos, la fecha del devengo,

las prestaciones recibidas por demora, etc., y, fundamentalmente, ser informados sobre cómo poder recurrir dicha resolución, si fuera el caso.

En su informe, entre otras consideraciones y tras reconocer la irregularidad que este hecho supone, la Conselleria nos indicó que iba a incidir especialmente en el cumplimiento del procedimiento, de manera que los expedientes se resuelvan y notifiquen con la menor diferencia posible entre ellos.

Respecto de la segunda, la queja nº 2003383 (actualmente en trámite) se están abordando todas aquellas disfunciones y problemas que, desde esta institución y desde los servicios sociales municipales, se han detectado durante los últimos meses en la gestión y tramitación de la renta valenciana de inclusión. Para ello se han recabado informes tanto de la Conselleria como de un importante número de municipios —administraciones colaboradoras en este procedimiento.

Además, se han seguido observando los siguientes problemas en la gestión de la renta valenciana de inclusión:

Imposibilidad de introducir en la gestión de la renta valenciana de inclusión nuevas situaciones (modificaciones) previstas en la ley por inadecuación del aplicativo informático

Las personas promotoras de las quejas se dirigen al Síndic de Greuges indicando que, siendo perceptores de la RVI, han notificado a la Conselleria variaciones sustanciales en su situación económica, en la composición de la unidad familiar u otras, que deberían dar lugar a la variación en la cuantía de la prestación asignada, pero la Conselleria demora la regularización del expediente.

Esta variación puede suponer el aumento de la prestación, pero también puede suponer su minoración.

En el primer caso, el perceptor de la prestación debe esperar un tiempo excesivo hasta que se dicta la nueva resolución que modifica la cuantía de la prestación, y percibe con efectos retroactivos la cuantía adeudada.

En el segundo de los supuestos, cuando la variación supone una minoración de la prestación, también se demora la nueva resolución y, además, la Administración debe iniciar un procedimiento de reclamación al ciudadano para conseguir la devolución de las cuantías indebidamente percibidas, con el perjuicio que ello supone para unidades familiares que se encuentran en situación de extrema necesidad y que no han tenido capacidad de ahorrar las prestaciones ingresadas indebidamente.

En sus resoluciones, el Síndic de Greuges recomienda a la Conselleria que realice las acciones necesarias para adecuar la aplicación informática a todos los supuestos previstos en la ley, tras más de tres años de su entrada en vigor.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en comunicaciones realizadas a partir de septiembre de 2020, nos viene informado de que ha procedido a resolver las dificultades

en el aplicativo informático, causa de la imposibilidad de introducir variaciones en los expedientes de RVI. A pesar de esta información, la Conselleria también indica que los expedientes afectados no se resolverán de forma inmediata, sino por riguroso orden cronológico. Véanse, como ejemplo, las quejas nº [2003101](#) y [2002053](#).

Renuncia a una prestación asignada y falta de apoyo económico debido a demoras en tramitación de nueva solicitud

En la queja nº [2001574](#), la promotora de la queja (familia monoparental con hijo a cargo), renunció a la prestación de renta de garantía de ingresos mínimos que venía percibiendo para poder solicitar la renta de garantía de inclusión social. Tras la renuncia se interrumpió el pago de la prestación concedida, pero la resolución del expediente se demoraba 10 meses en el momento de emitir nuestras recomendaciones a la Administración.

Concesión de otra prestación a perceptores de RVI: extinción / suspensión

Es muy frecuente que las personas soliciten la renta valenciana de inclusión y, con posterioridad y ante la demora en resolverse estos expedientes, soliciten otras prestaciones del sistema contributivo, especialmente la renta activa de inserción (RAI). Habitualmente, las personas solicitantes comienzan a percibir esta última prestación antes que la RVI. La incompatibilidad entre prestaciones produce distintas situaciones:

- Desestimación de la solicitud de renta valenciana de inclusión (ver queja nº [1902565](#))
- Extinción /suspensión sin notificación (ver queja nº [2002249](#))

Aunque la RAI se resuelve por un periodo de 11 meses, la Conselleria emite resoluciones de extinción, a pesar de que para esta decisión se requiere un periodo de 12 meses de incompatibilidad. Según informes de la Conselleria y de algunos ayuntamientos afectados, la aplicación informática no permite grabar el estado de suspensión, de ahí que se opte irregularmente por la extinción, mientras desarrollan una solución.

En la queja nº [2002249](#) (ya citada), desde el Síndic de Greuges recomendamos a la Conselleria que procediera a dejar sin efecto la resolución de extinción emitida y dictara una resolución de suspensión por el periodo que estuvo vigente la RAI. Con posterioridad debería, en caso de que procediera, levantar la suspensión y continuar abonando la renta valenciana de inclusión.

No resolución de expedientes a personas extranjeras cuyo único documento de identificación es el pasaporte

Estas personas vieron como resultaba imposible la resolución de sus solicitudes, pese a reconocérseles el derecho. Esta imposibilidad era debida a problemas de tipo informático y administrativo que se prolongaron durante tres años. En los últimos informes de 2020,

la Conselleria ha informado de la subsanación de los problemas que impedían la resolución de esos expedientes.

El 26/11/2020, tuvimos conocimiento de la resolución y pago de la renta valenciana de inclusión a la persona promotora de la queja nº [1902821](#), residente en Benicarló (Castellón), que se encontraba en la situación descrita en este apartado. Sin embargo, a finales del mes de diciembre los servicios sociales municipales nos comunicaron que el abono de las prestaciones se había interrumpido.

Solicitudes de pensiones no contributivas en las modalidades de invalidez o jubilación

Finalmente, y dentro de este apartado, relativo a la supervisión e investigación de las medidas impulsadas contra la pobreza y la exclusión social, hemos de referirnos a las quejas recibidas por la demora en resolver en plazo los expedientes de solicitud de pensiones no contributivas en las modalidades de invalidez o jubilación.

Reiteradamente, tras comprobar que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ha excedido el plazo de resolución de los expedientes denunciados, el Síndic de Greuges ha emitido resoluciones en las que recomendaba, entre otras, la urgente resolución de los expedientes.

En la queja nº [2000886](#), la Conselleria había demorado en 13 meses la resolución de una pensión no contributiva, excediendo en 10 meses el plazo máximo de tres meses fijado legalmente.

En algunos de los expedientes de queja abiertos por demoras en la resolución de la pensión no contributiva por invalidez, comprobamos que el motivo de la demora era la falta de resolución en plazo del certificado de discapacidad (documento preceptivo para la resolución estimatoria de la PNC de invalidez), y que es otro de los problemas que abordamos en este *Informe anual 2020*, y de forma reiterada los años anteriores.

En estos casos, el Síndic recomienda en sus resoluciones la urgente resolución de reconocimiento de grado de discapacidad y, si procede, la inmediata resolución de la pensión no contributiva, como en la queja nº [2000878](#).

3.3.3 Atención a la dependencia

Transcurridos 14 años desde la entrada en vigor de la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de Promoción de la Autonomía Personal y Atención a las personas en situación de dependencia, que ha sido sometida a sucesivas reformas que han ido rediseñando tanto las prestaciones y recursos que ofrecía la ley como las características de éstas y de las personas usuarias, tras modificarse competencias interadministrativas, tras continuas reivindicaciones de una mejor financiación de las distintas administraciones implicadas y tras no pocas normas autonómicas que han desarrollado el sistema, aún hoy las quejas presentadas en esta institución relativas al sistema relacionado con la Dependencia son una de las tipologías más numerosas.

La pandemia provocada por la COVID-19 ha incidido negativamente en la vida de las personas dependientes. No sólo en aquellas que viven en centros residenciales, cuya problemática será abordada posteriormente en este Informe Anual, sino en todas las que residen en sus domicilios y que esperaban una especial atención cuando más lo necesitaban.

En lo referente a los expedientes de dependencia, la acumulación de trabajo y las contingencias que, en materia de personal, han tenido que afrontar los servicios sociales municipales, así como la imposibilidad de realizar la valoración domiciliaria a causa del confinamiento (valoración de grado e informe social de entorno), han empeorado las demoras ya existentes en la gestión de estos expedientes. A título de ejemplo destacamos las quejas nº [2003321](#) y [2002114](#).

Algunas quejas, presentadas por personas con una dependencia ya reconocida, se referían a los problemas que les ha ocasionado la suspensión del servicio de atención domiciliaria por parte de las empresas acreditadas durante la pandemia. El servicio quedó suspendido en marzo/abril de 2020 y la atención y cuidados recayó, en la mayoría de casos, en familiares (cuidadores no profesionales), mientras dejaban de percibir la prestación vinculada al servicio de ayuda a domicilio (PVS-SAD) que no se sustituía por otra. Tal fue el caso de la queja nº 2002091, en la que en abril de 2020 se suspendía la asistencia domiciliaria sin contrapartida.

Otra consecuencia de la COVID-19 fue el retraso en el ingreso en centros residenciales de las personas dependientes en cumplimiento del PIA. Tras la larga espera para la aprobación del PIA ahora debían esperar a que las residencias les permitieran el ingreso.

En la queja nº [2000081](#), tras dos años de espera, se aprobó a la persona dependiente el PIA que reconocía el derecho al servicio de atención residencial el 09/03/2020, por lo que se suspendió la PVS-SAD que percibía. Sin embargo, por motivos de seguridad sanitaria, no pudo ingresar en la residencia asignada y la Conselleria hubo de iniciar un procedimiento de oficio, a tramitar con carácter preferente, para reconocer los derechos económicos derivados de la atención que ha recibido la persona dependiente desde la fecha en que dejó de percibir la prestación que tenía reconocida anteriormente hasta la fecha de recepción del servicio de atención residencial que le ha sido reconocido, recabando la documentación necesaria. En noviembre de 2020 la hija de la persona dependiente nos comunicó que su madre había fallecido y que no se había resuelto el procedimiento iniciado «con carácter preferente», por lo que ahora debían iniciar un nuevo procedimiento instado por los herederos.

Sin duda, las graves demoras de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en aprobar las resoluciones PIA son, un año más, el principal motivo de queja ante esta institución en esta materia. En algunas ocasiones se justifica el retraso de la tramitación de los expedientes por desajustes vinculados a la pandemia (bajas laborales, dificultades de desplazamientos, visitas no recomendables, etc.), pero en gran parte de esos casos ya se arrastraba una gran demora cuando se decretó el estado de alarma, y este hecho contribuyó a aumentar el problema.

Las reiteradas quejas sobre esta cuestión pueden resumirse en la queja nº 2002054 que iniciamos de oficio en junio de 2020, pues responde a muchas de las situaciones que hemos conocido en ese año. A través de un medio de comunicación, tuvimos conocimiento de la grave demora en la resolución del expediente de dependencia de un ciudadano, de 98 años de edad, residente en València.

Según la propia noticia y la información facilitada a esta institución por su familia, la persona dependiente solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 18/09/2018 y hasta el momento de interponer la queja, en julio de 2020, transcurridos más de 22 meses, el ciudadano ni siquiera había sido valorado por los servicios sociales municipales de València en su domicilio. La persona dependiente había manifestado su preferencia por una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y de apoyo a cuidador no profesional. Su estado de salud se había ido agravando desde hacía meses, por lo que necesitaba la atención de una cuidadora externa y los cuidados en el entorno familiar.

La Conselleria nos comunicó el 06/10/2020 que, con fecha 31/08/2020, había resuelto el PIA en el que se le reconocía a la persona dependiente el derecho a una prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidadores no profesionales con una cuantía mensual de 387,64 euros y fecha de efectos desde el día 19/03/2019.

Asimismo, se detallaron las fechas de todo el procedimiento:

- Solicitud del interesado: 18/09/2018
- Grabación de la solicitud: 22/07/2019
- Valoración e informe social: 04/08/2020
- Dictamen técnico: 05/08/2020
- Resolución de grado: 21/08/2020
- Resolución de aprobación del PIA: 31/08/2020.

A la vista de este informe, procedimos al cierre de este expediente de queja el 21/10/2020 al comprobar que, tras iniciar desde esta institución esta queja de oficio, y tras la divulgación de los hechos en los medios de comunicación, en un mes exacto, y precisamente durante el mes de agosto, se realizó la valoración de la persona dependiente, se elaboró el informe social, se realizó el dictamen técnico, se aprobó la resolución de grado y se aprobó igualmente la resolución PIA, visualizándose una rápida y sorprendente coordinación entre las dos administraciones implicadas, que no se había producido en los 23 meses anteriores, y que tampoco se produce en otras muchísimas quejas similares planteadas.

El informe del Ayuntamiento de València recibido el 26/10/2019 ratificaba los datos aportados por la Conselleria, y evidenciaba que, en este caso, fue la Administración local la mayor responsable de la demora de este expediente, pues tardó 10 meses en grabar la solicitud y otros 12 meses en realizar la valoración, que no se llevó a cabo hasta que iniciamos la queja de oficio.

Sin embargo, el 25/10/2020, casi dos meses después de aprobarse el PIA, la persona dependiente falleció sin haber percibido la prestación económica reconocida. Por tanto,

después de esperar 25 meses una respuesta efectiva de la administración, ahora corresponde a los herederos iniciar un nuevo procedimiento de reclamación de los derechos económicos de la persona dependiente con una previsible duración de más de tres años, según los datos que manejamos en esta institución. Por tanto, a la primera demora de 23 meses que padeció la persona dependiente, se sumará ahora una nueva demora que recaerá sobre los herederos.

Por otra parte, un año más hemos comprobado que la modificación del procedimiento de tramitación, gestión y resolución de los citados expedientes a través 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, no ha conseguido agilizar la resolución de los expedientes y, sin embargo, ha supuesto un sobrepeso recaído en los servicios sociales municipales.

Dichos servicios locales expresan constantemente a esta institución la falta de correlación entre la asunción de mayores tareas y responsabilidades por su parte y la financiación y apoyo ofrecidos por parte de la Generalitat, que resultan insuficientes. Son frecuentes las quejas en las que se constatan dos años de espera para que una persona sea valorada por los grandes ayuntamientos, especialmente los de València y Alicante, aunque también los de otras grandes ciudades.

En la queja nº 2001898 el Ayuntamiento de Alicante justificaba estas demoras por la «falta de medios humanos en los servicios sociales necesarios para la atención de la demanda social en la ciudad de Alicante, que se ha incrementado de forma exponencial, como consecuencia de la pandemia COVID 19», y apuntaba al hecho de que «la subvención de la CIPI, destinada a la financiación de personal, resulta insuficiente, unido a que su reconocimiento a través de la correspondiente resolución es tardía, lo que impide la contratación del personal al comienzo del año, y obliga a la finalización de la contratación a 31 de diciembre». De hecho, y acreditando dicha afirmación, la resolución de subvención referida se firmó este año entre este Ayuntamiento y la Conselleria el 31/07/2020.

Por su parte, la queja nº [1903354](#) fue cerrada en abril de 2020, tras haber transcurrido 21 meses desde la solicitud del reconocimiento de la situación de dependencia sin que el Ayuntamiento de València hubiese procedido a la valoración de la persona dependiente, y ante nuestra insistencia en que se resolviera cuanto antes, nos respondió, lacónicamente, que «acepta la recomendación y sugerencia con los medios disponibles por esta administración».

Además, hemos detectado no pocos casos de falta de coordinación respecto a la competencia en la valoración de las personas dependientes. Pues mientras el citado Decreto 62/2017 prevé que las personas que vivan en centros residenciales no públicos sean valoradas por los servicios sociales generales, es decir, por los ayuntamientos, una instrucción interna de julio de 2019 indicaba que sería la Conselleria la que asumiría la valoración de todas las personas en residencias. Esta *contraorden* (enmienda de un

decreto a través de una instrucción) ha conllevado desajustes, confusión y demoras en la valoración de personas dependientes.

En la queja nº [2001419](#) el ciudadano había solicitado el reconocimiento de su situación de dependencia el 01/02/2019, e ingresó en un centro residencial el 06/08/2019 al agravarse su estado, pero tras 15 meses desde la solicitud seguía sin ser valorado. La Conselleria nos recordaba que la valoración correspondía a los servicios sociales generales, a los ayuntamientos, «toda vez que han sido dotados de los medios materiales y personales adecuados por parte de esta Conselleria». Tras recordarle la Instrucción de julio de 2019, insistió en que corresponde a los ayuntamientos, pero «sin perjuicio de que en el caso de que los equipos de valoración dependientes de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas tengan disponibilidad puedan apoyar, como así viene siendo, a los servicios sociales generales de los municipios en la valoración de las personas que viven en estos centros». Esta falta de concreción en las competencias ha provocado mayores demoras en la valoración de personas dependientes en residencias no públicas.

Este déficit de coordinación, tan importante en esta materia, suma un agravante mayor cuando las personas que solicitan la valoración de su situación de dependencia son enfermos mentales. El artículo 9.1 del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, ya citado, indica claramente que la valoración será realizada con carácter general por profesionales al servicio de las administraciones públicas del área social o sanitaria, con la formación específica y acreditada para valorar, cuya determinación se efectuará, atendiendo, entre otros, al siguiente criterio:

- f) En los casos relativos a personas con trastorno mental grave y otras patologías relacionadas con la salud mental, la valoración se realizará a través de los centros de las unidades de salud mental de la red pública asistencial.

Sin embargo, en distintas quejas, aún sin resolución en el momento de redactar este *Informe anual 2020*, se acredita que, mientras los servicios sociales generales insisten en que no les corresponde a ellos valorar a personas con enfermedades mentales graves, sino a las Unidades de Salud Mental de los Centros de Salud, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos comunica que a estas Unidades sólo les corresponde realizar un informe que se deriva a los citados servicios sociales y que ellos son los encargados de efectuar la valoración correspondiente.

En la queja 2003349, y tras solicitar una ampliación a la respuesta reticente dada por Sanidad, la Conselleria especificó respecto a la valoración de una persona con enfermedad mental que:

con la nueva toma de posesión de una nueva trabajadora Social, la cual sí tiene la formación adecuada para realizar la misma, se ha propuesto para el día 22/01/2021, la cual debe realizarse en el domicilio del paciente, con un ordenador portátil con wifi y el correspondiente programa pues ha de ser realizado in situ y vía on line. En la actualidad la Trabajadora Social de la USMA está en contacto con los Servicios de Informática del Departamento para la implementación de este programa específico, para poder llevar a cabo dicha valoración en la fecha prevista.

Detrás de esta discusión competencial se encuentran personas con enfermedades mentales que solicitaron el reconocimiento de su situación de dependencia hace dos, tres e incluso seis años y continúan sin PIA, a pesar de que los servicios sociales generales hayan podido tramitar por el procedimiento de urgencia el expediente y hayan solicitado un recurso residencial como mejor opción dada la gravedad de su enfermedad mental, prolongando convivencias insostenibles en el domicilio.

Por otra parte, se siguen manteniendo problemas de gestión y tramitación que ya denunciábamos en el [Informe anual 2019](#). Las revisiones de los PIA suelen provocar perjuicios a las personas interesadas por la demora en aprobarse la nueva prestación cuando ya se ha renunciado a la primera. Ocurre con frecuencia con el paso de *cuidador no profesional* a un *servicio de atención domiciliaria* y viceversa.

Responsabilidad patrimonial

Continúan siendo muchas las quejas relacionadas con la demora de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en resolver las reclamaciones de responsabilidad patrimonial derivadas de expedientes de dependencia tras el fallecimiento de la persona dependiente sin PIA.

En las respuestas dadas por la Conselleria a finales de 2020 nos indica que está resolviendo las reclamaciones presentadas a finales de 2016 y principios de 2017, es decir, constata ya una extraordinaria demora de cuatro años. El perjuicio que soportan los herederos es continuación del que soportó la persona dependiente en vida, a la espera de una resolución, que no llegó antes de su fallecimiento, que le reconociera una prestación o recurso. A esta sucesión de demoras se añade el aumento de la complejidad en la tramitación, provocada por la propia Conselleria, al proceder de oficio al inicio de un expediente de responsabilidad patrimonial que se acumula al iniciado a instancia de los herederos. Supuestamente la iniciación de oficio debería conllevar una agilización de la resolución de los expedientes, aunque evidentemente no es así. En la queja [2003684](#) queda constancia de la acumulación de dos expedientes de responsabilidad patrimonial, de parte y de oficio, ambos con significativas demoras para su resolución.

Son frecuentes las respuestas de la Conselleria en las que, a pesar de haber transcurrido más de tres años desde la reclamación, nos indica que el expediente de responsabilidad patrimonial objeto de la queja se encuentra en la sección de responsabilidad patrimonial con la finalidad de comprobar la documentación acreditativa de la condición de interesado y el resto de documentos necesarios para continuar con la tramitación del expediente. Y añade que, dado todo lo anteriormente expuesto, no se puede prever fecha de resolución del expediente de responsabilidad patrimonial. A título de ejemplo destacamos las quejas nº [2002701](#) y [2003370](#).

Sin duda, la falta de respuesta a las reclamaciones de responsabilidad patrimonial en este ámbito es actualmente uno de los principales déficits del sistema de la dependencia. Hay casos en los que habían transcurrido casi siete años desde que la persona dependiente solicitó el reconocimiento de su situación hasta su fallecimiento sin que se aprobara el PIA; y, posteriormente, transcurrieron más de 40 meses desde que se inició el

procedimiento de reclamación patrimonial sin resultado alguno, como se observa en la queja nº [2002797](#).

Aunque la mayoría de las reclamaciones de responsabilidad patrimonial tienen su origen en el fallecimiento de las personas dependientes sin PIA, también las hay con origen en las minoraciones de las prestaciones o en el copago, actuaciones declaradas judicialmente nulas y que aún no se han resuelto, a pesar de que estos procedimientos se recondujeron a otros de revocación de actos desfavorables, asegurando que era un procedimiento mucho más ágil. Véase la queja nº [2001798](#).

También hemos continuado insistiendo ante la Conselleria en que, cuando apruebe el PIA de una persona dependiente, proceda también a reconocerle de oficio en ese momento los efectos retroactivos, sean derivados de la misma o de distinta prestación o recurso otorgado en el PIA, lo que evitaría el inicio de un nuevo procedimiento. Esta situación queda de manifiesto en la queja nº [2000435](#).

Pese a que reiteradamente rechazó esta recomendación, en alguna queja de este año 2020, por primera vez, la Conselleria ha reconocido la posibilidad de actuar de esta manera, evitando mayores dilaciones y una alta burocratización de los expedientes de dependencia. Queda por ver si se avanzará en ese sentido. En la respuesta a nuestra resolución de la queja nº [2003076](#) se expresaba en estos términos:

Respecto a los casos en los que el servicio o prestación reconocida en el PIA no es el mismo que el que pudiera corresponder para el periodo de efectos retroactivos, teniendo en cuenta las distintas casuísticas que se plantean, se informa que esta Conselleria está implementando los medios y recursos personales necesarios, a fin de poder emitir la resolución con respecto al periodo retroactivo al mismo tiempo y en la misma notificación que la resolución del PIA principal, finalizando lo antes posible con la demora en la resolución de estos procedimientos.

Por otra parte, la falta de una regulación anual del importe de las prestaciones por el SAD ha motivado quejas de usuarios con nº [2002752](#), [2002755](#), [2002707](#), [2003177](#), etc., motivadas por que las empresas acreditadas que ofrecen dicho servicio sí incrementan el precio cada año, como mínimo el IPC, mientras que la administración no lo está haciendo, con el consiguiente perjuicio económico para la persona dependiente. Estas quejas han surgido por primera vez durante la pandemia, sin duda, por la falta de ayudas sociales o por mayores necesidades económicas.

3.3.4 Atención a las personas con diversidad funcional

La demora en resolver las solicitudes de reconocimiento de grado de diversidad funcional, así como la notificación de las resoluciones y certificados correspondientes, ha sido una constante en estos años, tal como se ha puesto de manifiesto en los distintos informes anuales del Síndic.

También es recurrente la valoración realizada sin presencia física de la persona interesada.

La citación presencial para el reconocimiento de grado de discapacidad es un acto preceptivo en la instrucción del expediente de reconocimiento de grado de discapacidad. Sin embargo, este acto podrá omitirse siempre que los equipos técnicos de valoración consideren que concurren especiales circunstancias.

La falta de concreción, por parte de la Administración pública, de las circunstancias especiales por las que se podría omitir un acto preceptivo puede provocar un trato desigual a la ciudadanía por parte de la Administración pública y, consecuentemente, generar situaciones de inseguridad jurídica. Ante esta situación, ya en 2014 recomendamos a la administración que desarrollara la normativa que establece el procedimiento para el reconocimiento, declaración y calificación del grado de discapacidad en el ámbito de la Comunitat Valenciana, y concretara las circunstancias especiales por las que podría omitirse del procedimiento el acto preceptivo de citación presencial para el reconocimiento. En este sentido cabe reseñar las quejas nº [1400548](#) y [1500115](#).

En su respuesta, la Conselleria entendió que esta cuestión se podía «elevar a la Comisión Estatal de Coordinación y Seguimiento de la Valoración del Grado de Discapacidad para que se puntualicen las circunstancias de la valoración sobre informes». En el Síndic de Greuges desconocemos, transcurridos más de seis años, si dicha «elevación» se ha producido y, si ha sido así, cuáles han sido sus consecuencias. En todo caso, estimamos que en el ámbito autonómico se podrían concretar estas cuestiones en beneficio de una mayor claridad en el procedimiento y evitar situaciones de discriminación. En la actualidad, la Conselleria sigue estimando como norma general la valoración por informes y tratando como excepcional la valoración presencial.

En la queja nº [1904359](#) el solicitante de la valoración era un joven de 22 años que desde hacía ocho tenía reconocido un grado del 54%. Desde entonces su salud se había agravado sensiblemente por lo que sus padres habían pedido la revisión de grado en varias ocasiones. Sin embargo, reiteradamente, la respuesta de la Conselleria era la misma, negándose a realizar revisiones presenciales y a variar el grado. En 2017 los padres aportaron nueva documentación e informes médicos, pero también fueron estimados como insuficientes «para proceder a su valoración», a pesar de que había sido declarado incapaz judicialmente. La falta de una nueva revisión y del consiguiente aumento de grado le impide acceder a una prestación no contributiva y/o a percibir otras prestaciones.

La primera y única valoración presencial se realizó al beneficiario cuando éste tenía 10 años de edad. La queja se cerró en agosto de 2020 sin que fueran aceptadas las recomendaciones y sugerencias del Síndic.

Por otra parte, si se arrastraba ya una demora importante en las resoluciones de grado de diversidad funcional, así como en la expedición de los certificados correspondientes, este año se ha visto agravada por la COVID-19.

La Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en coordinación con la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, adoptó una serie de medidas en relación tanto con el servicio público, como con los equipos profesionales. Por ello, la

Dirección General de Diversidad Funcional y Salud Mental, en el uso de sus atribuciones en materia de atención a personas con discapacidad o diversidad funcional, remitió una circular a los Centros de Valoración con una serie de directrices de obligado cumplimiento, entre ellas, la suspensión de todas las citaciones programadas para reconocimiento presencial en los centros de valoración de la discapacidad.

Asimismo, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas prorrogó hasta el 14/03/2021 los grados de discapacidad reconocidos que caducaran antes del 31/12/2020 y la validez de las tarjetas de discapacidad hasta la misma fecha, mediante Resolución de 31 de marzo de 2020.

Por ello, las consideraciones del Síndic en relación a estas circunstancias han ido en el sentido de no compartir la suspensión de todas las citaciones programadas en los centros de valoración, en especial las correspondientes a las primeras valoraciones; así como señalar que la decisión de prorrogar hasta el 14/03/2021 los grados de discapacidad reconocidos que caducaran antes del 31/12/2020 no aporta beneficio alguno a las personas que lo solicitaron por primera vez, y que el traslado de varios profesionales a centros residenciales y sociosanitarios podría justificar la suspensión de las revisiones, pero no necesariamente de las primeras valoraciones.

Hemos indicado que, ante la demora en las valoraciones, la administración debe dictar una resolución favorable en cumplimiento de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de la Generalitat, de regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana, que determina el carácter positivo del silencio administrativo, así como que se resuelvan urgentemente los expedientes de valoración y revisión del grado de diversidad funcional, cuyo plazo máximo será de tres meses.

Debemos resaltar que, en la mayoría de quejas presentadas ante esta institución, las demoras en resolver las solicitudes sobrepasaban, con creces, el plazo máximo previsto antes incluso de que fuera decretado el estado de alarma por la pandemia.

A pesar de ello, en 2020, reiteradamente, la Conselleria justificaba los retrasos por la situación de la pandemia, cuando la demora se arrastraba desde muchos meses antes de marzo de 2020, tal y como ocurría, por ejemplo, en la queja nº [2001136](#).

CERMI Comunitat Valenciana presentó la queja nº 2001123, motivada por problemáticas que, derivadas de la pandemia producida por la COVID-19, afectaban de manera especial a las personas con discapacidad. En concreto los problemas que sustentaron la queja fueron:

- Falta de realización de test rápidos de la COVID-19 a personas mayores y personas con discapacidad que residen en centros residenciales o que reciben apoyo en sus domicilios (ayuda a domicilio, asistentes personales, etc.) así como a los y las profesionales que les atienden.
- Escasa distribución de EPI en centros residenciales de atención a personas con discapacidad y en otros servicios no residenciales (ayuda a domicilio, asistentes personales, etc.). Esta situación afectaba también a usuarios y profesionales.

- Necesaria atención especial a menores con discapacidad y problemas de salud mental, atendidos en la red de acogimiento residencial del sistema de protección a la infancia.
- Demoras en la tramitación de pensiones no contributivas de invalidez.
- Necesaria introducción de la variable de la discapacidad en encuestas de prevalencia del coronavirus en la población de la Comunitat Valenciana.

La entidad promotora de la queja entendió que las consellerias habían dado respuesta a su solicitud de información, por lo que procedimos al cierre del expediente.

En relación a la atención a personas con problemas de salud mental, el Síndic de Greuges tramitó de oficio la queja nº [2002757](#), tras conocer que en la provincia de Alicante existían dos recursos que permanecían sin uso, pese a estar acondicionados para su puesta en funcionamiento. Los recursos a los que se hace referencia en la queja son el Centro Doctor Esquerdo, en Sant Joan d'Alacant, el Centro Mossén Cirilo, en Alcoy, y un Centro de Rehabilitación e Inserción Social (CRIS) y dos viviendas tuteladas en Elda.

En su resolución, el Síndic de Greuges recomendó la urgente puesta en funcionamiento de los recursos citados.

En las respuestas a la resolución emitida por el Síndic, se informa que, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se ha aceptado la cesión del Centro Mossen Cirilo y que se inicia el procedimiento de autorización y acreditación de éste. Igualmente se está tramitando la autorización del CRIS y de las dos viviendas tuteladas de Elda.

Respecto al Centro Doctor Esquerdo, estamos a la espera de la respuesta de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

3.3.5 Protección a las familias numerosas y monoparentales

Las demoras en la tramitación de los títulos de familia numerosa y monoparental, que se acentuaron hace ya tres años, continúan produciéndose, a pesar de los incrementos de medios personales y materiales que la Conselleria de Igualdad y Política Inclusivas afirma que está realizando. Sin duda, la ineficacia de estas medidas se deba al carácter temporal de los refuerzos de personal que aplica y a su falta de continuidad.

Tras la declaración del estado de alarma en marzo de 2020, y en el contexto de las posibles consecuencias en la tramitación de expedientes provocadas por la COVID-19, el 25/03/2020 se aprobaba una Resolución, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, que prorrogó la vigencia de los títulos y carnés de familias numerosas y monoparentales expedidos en la Comunitat Valenciana que hubieran caducado o caducasen entre el 01/06/2019 y el 13/03/2021, hasta el día 14/03/2021.

Con esta medida la Conselleria evitaba un incremento exponencial de las demoras que ya arrastraba y aprovechaba para *aligerar*, sustancialmente y de golpe, la importante

carga de renovaciones de títulos que tenía sobre la mesa, pues resulta difícil justificar que por causa de la pandemia se acordase que la disposición de prórroga afectase a títulos que habían caducado a partir del lejano 01/06/2019 y que no estaban resueltos, y, además, nada hacía prever en marzo de 2020 que la situación se mantendría hasta un año después y que por ello fuera necesario ampliar la medida de prórroga hasta el 13/03/2021.

Prueba de ello es la queja nº [1904300](#), en la que el interesado nos comunicaba que había solicitado la renovación de su título de familia numerosa el 20/08/2019 y tras cuatro meses de espera había interpuesto una reclamación ante el Síndic de Greuges.

La Conselleria nos respondió en enero de 2020 reconociendo que la solicitud no estaba resuelta, por lo que emitimos una resolución instando a la aprobación urgente de dicho expediente, entre otras consideraciones. A mitad de marzo de 2020, al decretarse el estado de alarma por la COVID-19, ya habían transcurrido casi siete meses desde la solicitud, cuando debía haberse resuelto antes de tres meses, y el expediente seguía sin resolverse.

Este expediente se acogió a la citada Resolución de 25/03/2020 y en junio de 2020 seguía pendiente de resolverse al no ser ya necesario dado que se prorrogó su vigencia.

La falta de información a las familias numerosas sobre la prórroga automática de estos títulos ha provocado numerosas quejas ante esta institución.

Además, el 26/03/2020, la Dirección General de Igualdad en la Diversidad, dictaba una Instrucción que fijaba las directrices para priorizar el trámite de las solicitudes que no se veían afectadas por la anterior Resolución, y entre estos casos se citaban las solicitudes de renovación que hubieran caducado antes del 01/06/2019, las solicitudes de alta nueva, las de renovación por causa de modificación de la situación económica de la familia o por la incorporación de una nueva persona beneficiaria u otra circunstancia que supusiera el cambio de categoría general a especial. El resto de supuestos se resolverían al finalizar el estado de alarma.

Sin embargo, a pesar de la amplia prórroga concedida a gran parte de los expedientes, han sido constantes las quejas recibidas sobre la tramitación de altas nuevas o de modificaciones originadas por las demoras que acumulaban los expedientes, que sobrepasaban con amplitud los tres meses previstos para su resolución.

Las familias afectadas, tanto las numerosas como las monoparentales, nos trasladan los problemas que la demora en la consecución del título correspondiente les provoca. Aunque los efectos del título se retrotraigan al momento de la solicitud, muchas ventajas o ayudas no son recuperables.

En la queja nº [2001153](#) la persona interesada solicitó un nuevo título de familia numerosa el 17/12/2019, tras nacer su cuarto hijo, ya que, concurriendo otras circunstancias, reclamaba un cambio de categoría, de general a especial. En abril de 2020 y ante la falta de resolución, presentó la queja ante esta institución. La Conselleria nos contestó en junio de 2020 indicando que dicho expediente estaba pendiente de tramitación.

Posteriormente, se nos comunicó que el nuevo título había sido aprobado y emitido el 23/07/2020, tras más de siete meses de tramitación, aunque dado que la persona interesada no lo había recibido, la Conselleria le envió un duplicado el 26/10/2020. Esta circunstancia de *títulos extraviados* no es infrecuente a tenor de la cantidad de quejas en las que se nos indica este hecho. En definitiva, transcurrieron más de 10 meses hasta que se entregó el título solicitado.

En no pocas ocasiones, cuando la unidad familiar es considerada numerosa por la diversidad funcional de uno de sus miembros, la caducidad del certificado de reconocimiento de dicha circunstancia y la constatada demora en conseguir la nueva valoración, obstruye el reconocimiento o la renovación del título de familia numerosa. Una situación así se planteó en la queja nº [2001387](#).

Estas familias no solicitan la renovación del título de familia numerosa hasta que no han conseguido el certificado de discapacidad, pues, de hacerlo, no les reconocerían ser familia numerosa; pero el título sólo tiene efectos retroactivos desde el día de su solicitud, por lo que el tiempo que se tarde en reconocer la discapacidad es tiempo que no reciben el reconocimiento como familia numerosa.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nos informó de la existencia de una nueva Instrucción de la Dirección General de Igualdad en la Diversidad (en vigor desde el 03/02/2020) que desvinculaba la fecha de caducidad del grado de discapacidad y la fecha de caducidad del título de familia numerosa, y nos avanzó que estaban tramitando un Decreto que incluirá esta Instrucción. La Conselleria aconseja, mientras tanto, presentar la solicitud de renovación del título e indicar que el certificado de discapacidad preceptivo se aportará cuando se disponga de él. Sin embargo, constatamos que, en la práctica, se impide a las personas interesadas entregar la solicitud sin estar completa.

Por tanto, se retrasa la solicitud del título, lo que ocasiona perjuicios socioeconómicos a estas familias, pues la Ley 40/2003, de Protección a las Familias Numerosas, es clara al indicar que los beneficios se reconocen desde la fecha de la presentación de la solicitud de reconocimiento o de renovación del título oficial, por lo que desde el Síndic hemos instado al Consell a que plantee en el ámbito estatal una modificación de esta circunstancia para las familias numerosas que lo son por razón de la diversidad funcional de uno de sus miembros.

3.3.6 Impacto de la pandemia en residencias y centros asistenciales

Los efectos de la COVID-19 se han dejado notar de forma muy especial y dramática en las personas mayores y, especialmente, entre las que viven en residencias.

Según datos obtenidos de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, así como del Ministerio de Sanidad, Consumo y Bienestar Social, a fecha de 04/01/2021, en la Comunitat Valenciana habían fallecido, a causa de la COVID-19, un total de 2.988 personas.

Según las mismas fuentes, del total de personas fallecidas, 2.538 (84,9%) tenían más de 70 años, y de estas 1.175 eran mujeres y 1.363 eran hombres.

Del total de personas, en esa franja de edad, fallecidas en la Comunitat Valenciana, 924 personas (36,4% de las personas de más de 70 años fallecidas) vivían en residencias, según fuentes que citan datos aportados por la Administración.

Este dato debe forzar a ampliar el foco de la mirada en el impacto que la COVID-19 está teniendo en las personas mayores, ya que, como hemos visto, el 63,6 % de las personas mayores de 70 años fallecidas lo han hecho en sus domicilios, desconociendo la situación de dependencia de las mismas y las prestaciones, que, en su caso, pudieran estar recibiendo.

En relación a las residencias de personas mayores, el Síndic de Greuges viene pronunciándose, desde hace años, respecto a algunos asuntos que han adquirido una especial significación por los efectos de la pandemia.

La falta de adecuación de la normativa vigente (regulación de condiciones para la autorización y acreditación de residencias), ha seguido ocupando la actividad del Síndic, pues incide de una forma decisiva en el funcionamiento de las residencias.

Debe recordarse que la regulación autonómica de las condiciones materiales (equipamiento, espacios y personal en las residencias de personas mayores) data de 2005, y no ha sido revisada, pese a que el Decreto 59/2019, de 12 de abril, del Consell, de ordenación del sistema público valenciano de servicios sociales, publicado el 13/05/2019, preveía su actualización.

Como resultado de la tramitación de la queja de oficio nº 2001291, el Síndic de Greuges ha emitido dos resoluciones ([resolución de 06/11/2020](#) y [resolución de 23/12/2020](#)) referidas a la atención que reciben las personas residentes en la Residencia de Personas Mayores Dependientes (RPMD) Altavix de Elche (residencia de titularidad pública de gestión integral). Las graves deficiencias encontradas en la dotación material, de personal y en el funcionamiento del centro, que fueron informadas por el propio servicio de inspección de la Conselleria, llevaron al Síndic a recomendar, tanto a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública como a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la adopción de medidas urgentes para su subsanación. De las referidas resoluciones se dio traslado al Ministerio Fiscal.

No cabe duda de que todo lo dicho anteriormente debería servir de base para la revisión y elaboración de un nuevo modelo de atención a personas mayores, dependientes o no, que desde una perspectiva integral acometa el gran reto de adecuar los actuales servicios y prestaciones a las necesidades de una población con mayores expectativas de vida, pero que requerirá de apoyos graduales para mantener los mayores niveles de autonomía posibles y los mayores niveles de atención especializada, cuando su situación así lo requiera.

En esta nueva fase, la revisión del actual modelo residencial tendrá una gran importancia, pero dentro de un modelo equilibrado y que de forma gradual dé respuesta a las necesidades integrales de las personas mayores.

Respecto a la atención prestada a las personas atendidas en las residencias de personas mayores, durante el estado de alarma sanitaria y periodos de desescaladas, destacamos la tramitación de quejas relativas a los siguientes asuntos:

Actuaciones de la administración tras la declaración del estado de alarma sanitaria (marzo de 2020) en residencias de personas mayores

La portavoz adjunta del Grupo Parlamentario Popular de Les Corts Valencianes presentó la queja nº 2001167, motivada por:

- Especial gravedad de la situación en la que se encontraban las residencias de la tercera edad de la Comunitat Valenciana, debido a los efectos de la COVID-19 en un sector especialmente vulnerable (personas usuarias de estos centros, así como profesionales que las atienden).
- Opacidad, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en la transmisión de información sobre el nivel de afectación de la COVID-19 en las residencias de tercera edad. Consideraban que, en esos momentos, era indispensable los máximos niveles de transparencia para poder realizar preguntas y propuestas de mejora en defensa de la salud y la vida de los ciudadanos y las ciudadanas.
- Insuficiencia de las medidas adoptadas (preventivas, asistenciales, de información), para compensar la especial vulnerabilidad de personas usuarias y profesionales de las residencias de tercera edad.
- Especialmente preocupados se mostraban con la situación de las residencias públicas de tercera edad, tanto a nivel de afectación de personas usuarias y profesionales, como incidencias de bajas en plantillas de personal o dotación de los necesarios equipos de protección.
- Consideraban que los criterios que estaban siendo utilizados para la hospitalización de personas mayores que residen en centros de tercera edad, estaban siendo diferentes según el departamento de salud.
- Igualmente, consideraban que faltaba unificación y transparencia en los criterios que se estaban utilizando para la realización de test de detección en las residencias de tercera edad.
- Por último, consideraban que la situación de opacidad antes descrita se vio agravada por la suspensión del periodo de sesiones de Les Corts Valencianes.

Desde el Síndic de Greuges solicitamos informes a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, así como a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. De los informes recabados dimos traslado a la promotora de la queja, que presentó alegaciones. Los escritos de alegaciones presentados fueron trasladados a las consellerias afectadas, y solicitamos nuevos informes (tres a cada una de las consellerias), que también trasladamos a la promotora de la queja. Tras la recepción de los últimos informes, la promotora solicitó el cierre de la queja.

La portavoz adjunta del Grupo Parlamentario Popular presentó un nuevo escrito que dio lugar a la apertura de la queja nº 2001550, referida a la atención prestada a residentes de la Residencia de personas mayores dependientes de Carlet. La queja planteaba los siguientes asuntos:

- El reparto de material de protección para la prevención de contagios de la COVID-19, considerando que no sólo fue tardío, sino también defectuoso.
- Los contagios acaecidos entre los residentes y los trabajadores.
- El trato y la atención recibida por las personas residentes durante el periodo de emergencia sanitaria, en relación con el confinamiento en sus habitaciones durante semanas y el no traslado a centros hospitalarios cuando se requería.

Desde el Síndic de Greuges solicitamos información al respecto, tanto a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública. De la información recibida dimos traslado a la promotora de la queja, que solicitó el cierre del expediente sin presentar alegación alguna.

Regulación del régimen de salidas y de visitas en residencias de personas mayores

En el Síndic de Greuges hemos venido tramitando quejas, presentadas por familiares de personas mayores atendidas en residencias, relativas a la regulación del régimen de visitas y su aplicación práctica.

El aislamiento y el distanciamiento social que, con carácter general, ha supuesto la declaración del estado de alarma, está teniendo un gran impacto en las personas mayores y muy especialmente en las que viven en residencias. La reducción de las relaciones sociales, la soledad no deseada, así como el mayor sedentarismo tienen como consecuencia la aparición y/o intensificación de problemas psicosociales tales como ansiedad, depresión, trastorno del sueño, etc.

Debido a todos estos motivos es necesario plantearse que la crisis causada por la pandemia de la COVID-19 no sólo ha sido sanitaria, sino que también se ha convertido en una crisis social, que puede perdurar en el tiempo en el caso concreto de las personas mayores.

Tanto la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública como la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas han dictado instrucciones para regular el régimen de salidas y de visitas en las residencias de personas mayores (la última de ellas publicada en el DOGV de fecha 07/01/2021). Las instrucciones dictadas se realizan en base a las indicaciones de las autoridades sanitarias y han atendido las distintas fases en las que se encontraba la pandemia, estableciendo criterios generales para cada una de ellas. Igualmente, se han establecido pautas para dos situaciones cuyo abordaje requiere de una especial atención:

- Garantizar un proceso final de la vida digno a las personas mayores y contribuir al desarrollo de un duelo menos traumático.
- El alivio de la descompensación neurocognitiva de la persona residente cuando así lo considere el equipo técnico profesional del centro.

Con carácter general, el Síndic de Greuges no puede cuestionar las resoluciones emitidas por las Consellerías anteriormente indicadas por entender que están sujetas a criterios de salud pública, y de esta forma se ha hecho saber a las personas que han planteado su queja respecto de esta cuestión general.

Respecto a las quejas que se han basado en la deficiente aplicación práctica de las resoluciones dictadas por la Administración, el Síndic ha solicitado información sobre los casos concretos. Algunas de ellas han sido cerradas por entender que la actuación de la residencia se había sujetado a las instrucciones dictadas por la Administración y, por tanto, no se había producido vulneración de derechos, como la queja nº 2001729, y otras continúan en trámite.

No obstante lo anterior, el Síndic de Greuges procedió a la apertura de la queja de oficio nº [2002575](#) a fin de comprobar tanto la regulación del régimen de visitas en los centros residenciales de mayores como los sistemas de control y supervisión de su cumplimiento efectivo y la intensidad de dicha supervisión. La citada queja fue resuelta en fecha 07/01/2021 con el compromiso de la Administración de cumplir nuestras recomendaciones.

Actuaciones de la Administración en residencias de infancia y adolescencia tras la declaración del estado de alarma sanitaria (marzo de 2020)

Afortunadamente, la infancia y la adolescencia no ha sido un sector de población especialmente afectado por la COVID-19. No obstante lo anterior, el Síndic de Greuges procedió a la apertura de tres quejas de oficio para conocer la incidencia de la pandemia en personas menores sujetas a medidas de protección jurídica, en proceso de emancipación o en cumplimiento de medida judicial de orden penal.

La primera de ellas, la queja nº 2001084 ha tenido por objeto conocer la atención a personas menores que, habiendo estado bajo la tutela de la Administración, han causado baja en los centros en los que venían siendo atendidos tras alcanzar la mayoría de edad. Según la información recibida en el Síndic de Greuges, muchos menores quedaban en situación de calle, con el grave riesgo de desprotección que ello supone, al que se añade el riesgo sanitario provocado por la COVID-19.

Recabado un primer informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, solicitamos una ampliación de éste para conocer si el asunto que motivó la apertura de la queja había sido objeto de estudio por la Comisión de evaluación de la Red de emancipación de la Comunitat Valenciana, prevista en la Instrucción 4/2019 de esa Conselleria. Recibido el informe, la Conselleria nos indica que se ha constituido la Comisión, pero no se ha tratado específicamente el asunto.

La cuestión que motivó la apertura fue trasladada al Defensor del Pueblo, que nos indicó que las cuestiones planteadas que afectan a competencias de la Administración General del Estado ya habían sido objeto de actuaciones por parte de esa institución, y que las recomendaciones realizadas habían sido recientemente aceptadas por la Administración General del Estado.

La aceptación de las recomendaciones supondrá la regulación, por parte de la Administración General del Estado de los siguientes extremos:

- Autorizaciones de residencias de menores de 16 años. Procederá a generar un régimen propio al objeto de que no le sean de aplicación las reglas de las residencias no lucrativas, que tienen otras finalidades que no se corresponden con la situación de menores ingresados en el sistema de protección.
- Renovaciones de permisos de residencia, cuando no pueda acreditarse una actividad laboral mínima de tres meses. Se establecerá expresamente que el esfuerzo de integración se entenderá cumplido con el informe de la entidad de protección de menores que tuvo la tutela.
- Acreditación de medios económicos para la autorización de residencia. Los medios económicos de la persona joven, en aquellos casos en los que carezca de contrato de trabajo, se entenderán probados con su inclusión en un programa para la transición a la vida adulta de la entidad pública que ejerció la tutela o, en su caso, de la entidad privada en cuyo programa de inserción socio-laboral esté incluida.

La segunda queja, la nº 2002247, tuvo por objeto conocer, con carácter general, la incidencia de la COVID-19 en la red de centros de atención a infancia y adolescencia.

Tras recabar información de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, cerramos el expediente al no detectar actuaciones administrativas que pudieran vulnerar derechos de los menores atendidos en los citados recursos.

No obstante lo anterior, se tuvo conocimiento de un brote de contagios por COVID-19 en el centro de acogida de menores Las Virtudes, sito en Villena (Alicante), que dio lugar a la apertura de la tercera queja nº [2002694](#).

Según el informe de la Conselleria, el número de casos positivos de COVID-19 en el citado centro ascendió a 97 (55 adolescentes y 42 profesionales). El número de adolescentes afectados en este centro es superior al número total de casos producidos en los otros 117 centros de infancia y adolescencia de la Comunitat Valenciana.

El Síndic de Greuges emitió una resolución respecto a la incidencia de la COVID-19 en el centro de acogida de menores Las Virtudes y su posible vinculación con el elevado número de plazas autorizadas en este centro. La resolución emitida incluye la revisión del cumplimiento de las recomendaciones que, con carácter general, se realizaron en la queja nº [1811128](#), sobre la planificación del sistema de atención a la infancia y adolescencia.

A fecha de redacción de este *Informe anual 2020*, la Conselleria no se había pronunciado respecto a las recomendaciones realizadas por el Síndic en la resolución emitida sobre la queja 2002694.

3.3.7 Igualdad y derechos de la mujer

Teniendo presente que, a pesar de los avances sociales y legislativos de los últimos años, la desigualdad entre mujeres y hombres es una realidad constatable a través de múltiples indicadores, podemos avanzar que la aparición de la pandemia tiene un mayor impacto negativo sobre las mujeres.

Por ello, si antes de la aparición de la pandemia la incorporación de la perspectiva de género en cualquiera de las medidas y acciones adoptadas por los poderes públicos era un requisito imprescindible para asegurar la equidad de éstas en relación con la igualdad de oportunidades entre mujeres y hombres, incluso obligada por la Ley 30/2003, en la elaboración de leyes, incluida la Ley de Presupuestos Generales del Estado y de sus homónimas en las Comunidades Autónomas, la actual situación de pandemia exige de los poderes públicos el cumplimiento riguroso de la citada obligación.

Asimismo, y por razones fáciles de entender, el confinamiento y, en general, la situación de pandemia, han supuesto, en el ámbito social, y en concreto en relación a la violencia de género sobre mujeres y personas menores, un periodo de especial vulnerabilidad y mayor peligro. Por ello debemos reseñar, a nivel estatal, el Real Decreto-ley 12/2020, de 31 de marzo, de medidas urgentes en materia de protección y asistencia a las víctimas de violencia de género, que define como servicios esenciales y que se deben prestar de forma presencial, a los servicios de información y asesoramiento jurídico 24 horas, de forma telefónica y en línea, así como a los servicios de tele asistencia y asistencia social integral a las víctimas de violencia de género; los servicios de acogida a víctimas de violencia de género y otras formas de violencia contra las mujeres; el sistema de seguimiento por medios telemáticos del cumplimiento de las medidas cautelares y penas de prohibición de aproximación en materia de violencia de género; y aquellas medidas relativas al personal que presta servicios de asistencia social integral a víctimas de violencia de género.

En la Comunitat Valenciana el 18/03/2020 se emitió la Instrucción número 5 de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas por la que se establecen las condiciones para los centros residenciales de la red de centros de protección de mujeres, independientemente de su titularidad o gestión, y la Resolución, de 12 de junio de 2020, de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, por la que se establece el Plan de transición a la nueva normalidad, en el contexto de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, de los centros y recursos dirigidos a las víctimas de violencia de género y machista.

Las quejas recibidas en el Síndic de Greuges en 2020 específicamente en el área de Derechos de Igualdad han estado referidas, principalmente, a:

Ayuda económica para mujeres víctimas de violencia de género (Art. 27 de la LO 1/2004) Acreditación de la condición de víctima y demora en su tramitación

En la queja nº [1901074](#), la promotora nos comunicó que había solicitado la citada ayuda económica el 30/11/2018, adjuntando, como acreditación de su condición de víctima de

violencia de género, el informe del técnico de Igualdad del Ayuntamiento de su localidad y, posteriormente, el del Centro Mujer 24h, ambos susceptibles de ser calificados como «organismos públicos competentes en materia de violencia sobre la mujer», a los efectos del artículo 9.3 de la Ley 7/2012, de 23 de noviembre, de la Generalitat, integral contra la violencia sobre la mujer en el ámbito de la Comunitat Valenciana.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas emitió en junio de 2019, sobrepasado el plazo máximo de tres meses para resolver, una resolución denegatoria de dicha solicitud por no acreditar la condición de víctima, conforme al artículo 23 del Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género.

El Síndic emitió una resolución recordando la obligación legal de contestar a las solicitudes de ayuda económica en un plazo máximo de tres meses, en aplicación de la Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana, y atendiendo al silencio positivo (contrario a lo previsto en la Orden de 3 de mayo de 2007, de la Conselleria de Bienestar Social, que regulaba el procedimiento de concesión y pago de la ayuda económica a favor de las víctimas de violencia de género, que preveía el silencio negativo).

En la resolución, también recordamos que la aprobación del Real Decreto-ley 9/2018, de 3 de agosto, de medidas urgentes para el desarrollo del Pacto de Estado contra la violencia de género, modificó la Ley Orgánica 1/2004, de 28 de diciembre, de Medidas de Protección integral contra la Violencia de Género, y posibilita acreditar la situación de víctima mediante certificado expedido por un «organismo público competente en materia de violencia sobre la mujer».

La administración, en su respuesta de agosto de 2020, aceptaba la recomendación sobre la necesidad de revisión o sustitución de la Orden de 3 de mayo de 2007, mejorando la celeridad en la tramitación de esta ayuda en el marco normativo establecido por la Ley 19/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana, y en relación al sentido del silencio administrativo; pero no aceptaba la recomendación de asimilar los servicios sociales a organismos reconocidos para la expedición títulos de acreditación de condición de víctima de violencia de género.

Puntos de encuentro familiar de la Comunitat Valenciana

En nuestra Comunidad, la Ley 26/2018, de 21 de diciembre, de derechos y garantías de la infancia y la adolescencia establece la Red de Puntos de Encuentro Familiar (PEF). Tras la declaración del estado de alarma, la actividad de los PEF fue suspendida, aunque se mantuvo la comunicación telefónica y por otros medios.

En la actualidad, la Red de Puntos de Encuentro Familiar (modalidad judicial), dependientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, la componen 17 centros, uno de ellos dependiente del Ayuntamiento de València. En virtud de la firma de convenios, los municipios ceden los locales, y tienen la obligación de comunicar el cambio de ubicación. En la mayoría de los referidos convenios se contempla también la

obligación municipal de prestar también determinados servicios (limpieza, seguridad, etc.).

Debemos dejar constancia de que la Conselleria, con fecha 22/01/2018 y en el marco de la queja de oficio nº [1601918](#), informaba de que tenía previsto implantar el nuevo modelo de PEF a finales del año 2018. Transcurridos más de dos años no se ha producido la citada implantación.

En el año 2020 se han presentado 20 quejas de parte y hemos iniciado una de oficio en relación a esta materia.

Cabe subrayar la grave situación en la que se encuentran los derechos efectivos de los menores y sus familias en relación a la Red de PEF. Prueba de ello es el hecho de que, en el marco de la queja nº [2001890](#), el Ayuntamiento de Paterna nos informó de que por «Acuerdo plenario de 29/07/2020 acordó Denunciar el Convenio ante la Conselleria», y en noviembre la Conselleria confirmó dicha información, indicando que estaba buscando otro local para mantener la continuidad del servicio en esta localidad. El promotor de la queja nos informó en diciembre de 2020 de que le había sido comunicado el cierre del PEF de Paterna.

Tras la finalización del estado de alarma el 21/06/2020 se interpusieron varias quejas, entre las que señalamos la nº 2001721, referida al PEF de Alicante, y la 2001889, sobre el PEF de Mislata, por retrasos tanto en la reapertura de la actividad presencial como en el retorno al horario habitual, incluidos los fines de semana. La demora osciló entre un mes y más de dos meses y medio, lo que supone retrasos injustificados ante los graves perjuicios que ocasionan. Procedimos al cierre de estas quejas porque se reinició la actividad presencial en los PEF, aunque no en horario completo.

Una problemática recurrente son las listas de espera para el inicio de las visitas ordenadas judicialmente, así como la reducción sistemática del horario acordado por sentencia judicial.

En julio de 2020, según la propia Conselleria, los PEF de Manises, Mislata, Paterna, Gandía, Sagunto, Castellón, Elx y Alicante contaban con listas de espera para la programación de visitas tuteladas. Las demoras denunciadas en las distintas quejas variaban entre los siete y 14 meses de espera. La queja nº 2001722, referida al PEF de Elx, se cerró sin necesidad de emitir una resolución al informarnos de que, finalmente, se habían reanudado las visitas tras un cierre de 5 meses; mientras que la queja nº [2000429](#), referida al PEF de Paterna, sí conllevó una resolución, pues el padre seguía sin poder visitar a sus hijos en dicho centro transcurridos más de 18 meses (nueve de ellos previos a la pandemia).

Debemos hacer mención especial a la queja nº [2001797](#) sobre el PEF de Castellón, ante la falta de visitas a una criatura de nueve meses por parte del padre y con una lista de espera que supera el año (14 meses). Se nos informó de que había 78 expedientes en

lista de espera en ese centro, y que el del promotor de la queja ocupaba el puesto número 75. Estimamos gravísimo el incumplimiento de las resoluciones judiciales de manera casi normalizada.

La Conselleria nos comunicó que había elaborado un Protocolo de Derivación Temporal de Expedientes de la Red PEF Judicial a los PEF Protección, con el objetivo de reducir las listas de espera.

La resolución del Síndic, además de recomendar el inicio urgente de las visitas acordadas judicialmente, sugería a la Conselleria que planteara un criterio de urgencia para las personas menores de tres años similar al existente en la valoración del reconocimiento de dependencia. Estimamos que la Administración no aceptó nuestra resolución, pues no resolvió el inicio de las visitas, aunque nos comunicó que estudiaría la sugerencia del criterio de urgencia en criaturas menores de tres años.

El cambio de ubicación de uno de los PEF generó tal número de quejas y la actuación administrativa fue tan discutible que motivó la apertura de la queja de oficio nº 2000338.

El motivo del cambio de ubicación, según el Ayuntamiento, era la necesidad urgente de trasladar a dichas instalaciones un importante grupo de funcionarios, siendo ese local el único disponible.

Tras tener conocimiento de que en Gandía se iba a proceder a trasladar el punto de encuentro familiar de forma inmediata a un local cuya ubicación e instalaciones podrían no cumplir los requisitos establecidos para garantizar que dicho servicio se prestara correctamente y con las debidas garantías, procedimos a abrir la citada queja y solicitamos informes tanto a la Conselleria de Igualdad como al Ayuntamiento.

Sin embargo, y ante el anuncio del inminente traslado y cambio de ubicación del PEF, y tras conocer de la existencia de diversas quejas de usuarias, trabajadores y vecinos, personal técnico de esta institución se trasladó a Gandía para visitar tanto las dependencias de la nueva ubicación prevista como la sede que se pretendía abandonar.

En la visita al nuevo emplazamiento previsto para el PEF en el Centro Social de Santa Ana se constató que se encontraba ubicado en una zona periférica de la ciudad, frente a una extensión de solares sin edificar y rodeada de casas bajas sin actividad comercial, con escaso tránsito de vehículos y personas, en especial por las tardes/noches. La propia Asociación de Vecinos del Barrio de Santa Ana mostró su desacuerdo con la nueva ubicación, porque ni el entorno ni las instalaciones son adecuadas para garantizar el bien superior de los menores.

En la visita a las instalaciones del PEF que se iba a desalojar, ubicado junto a la Plaça de les Xocolateres, observamos que se había realizado la mudanza sin aviso previo a las familias ni al personal, a pesar de que había visitas concertadas para esa misma tarde, se habían desconectado los teléfonos y se habían llevado la mayoría del mobiliario.

Desconocemos por qué se realizó este «desmantelamiento» de manera improvisada y precipitada, dificultando el buen funcionamiento del servicio.

Ante la precipitación de los acontecimientos, el Síndic emitió una [primera resolución, de 07/02/2020](#), en la que sugería al Ayuntamiento de Gandía que se replanteará la nueva ubicación del PEF intentando mantenerlo en la ubicación inicial o en un espacio similar, y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que revocase la autorización del traslado del PEF de Gandía, dado que su emplazamiento incidía directamente en su funcionamiento, y que instará al Ayuntamiento a mantenerlo en su ubicación actual o que fijará otro espacio que garantizará el óptimo funcionamiento del servicio, atendiendo siempre al interés superior de los menores y de sus familias.

Entre marzo y abril de 2020 recibimos las respuestas del Ayuntamiento y la Conselleria, que no aceptaron nuestras sugerencias.

En mayo de 2020 solicitamos a la Conselleria un nuevo informe en el que aportara varios documentos y datos. En julio de 2020 la Conselleria nos informó de que el servicio de inspección no había cursado visita alguna y que la autorización estaba pendiente (condicionada) de que el Ayuntamiento subsanara las mejoras planteadas, en octubre de 2019, por las técnicas de esa Administración. Asimismo, indicaba que se había obtenido el compromiso verbal del Ayuntamiento de Gandía de habilitar un nuevo emplazamiento para el PEF y que el traslado estaba previsto para noviembre de 2020. También informaba de que habían sido presentadas directamente en esa administración 24 quejas, de las cuales ocho iban dirigidas al Síndic.

El Síndic emitió una [segunda resolución, de 26/08/2020](#), dirigida al Ayuntamiento de Gandía y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en el sentido de la primera. A la Conselleria también le sugerimos que procediera, de manera urgente, a dar respuesta expresa a los 24 escritos de queja presentados por otras tantas personas, así como que nos remitiera los ocho escritos dirigidos a esta institución.

El 01/10/2020 recibimos la contestación del Ayuntamiento de Gandía, en la que nos indicaba que aceptaba la segunda sugerencia («se garantice la seguridad y buena praxis en el PEF y se inicie la actividad presencial en el mismo»), en lo que compete a esa administración, pero no la tercera sugerencia («buscar otro emplazamiento para los funcionarios») por integrarse dicha decisión en el ámbito de la autonomía local. Estimamos que tampoco se aceptaba la primera sugerencia («replantearse la ubicación del Punto de Encuentro Familiar en el Centro Social Santa Ana»), aunque no se explicitara en los Acuerdos de la Junta de Gobierno Local que nos trasladaron.

Con fecha 07/10/2020 recibimos la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en la que no mencionaba nada respecto a la revocación de la autorización, y hacía referencia a que «el Ayuntamiento de Gandía y a instancia de la Dirección General de Infancia y Adolescencia había remitido en fecha de 7 de julio de 2020 informe en el que indica que el traslado a las nuevas dependencias municipales se realizará a lo largo del mes de diciembre». Además, la Conselleria remitió a esta institución las ocho quejas dirigidas al Síndic e informó de que había dado respuesta a las reclamaciones presentadas.

El Síndic con fecha 16/11/2020 dio por cerrada la queja de oficio como *no aceptada* por ninguna de las dos administraciones, en tanto el PEF de Gandía sigue en el Centro Social Santa Ana, compartiendo actividades con la Asociación de Vecinos y otras entidades. Además, se inició la actividad presencial con una demora de más de dos meses desde la finalización del estado de alarma, con los consiguientes perjuicios para los menores y las familias, y constatando una falta de inspección por parte de la Conselleria en un espacio «compartido».

En el escrito de cierre a la Conselleria le recordamos la falta de diligencia en abordar la reforma de este recurso fundamental para las criaturas y sus familias que trae como consecuencia situaciones como las vividas en el PEF de Gandía y en otras localidades de nuestra Comunidad.

3.3.8 Infancia y adolescencia: ámbito de protección jurídica

Durante 2020, el Síndic de Greuges ha continuado investigando quejas presentadas a instancia de parte en relación con la protección debida a menores de edad. Algunas cuestiones coinciden con las que hemos abordado en años anteriores y otras son nuevas, provocadas, en parte, por la situación de pandemia vivida. Los principales asuntos han sido los siguientes:

- Disconformidad de padres, madres y familiares de menores tutelados por la administración con las medidas de protección jurídica adoptadas, especialmente respecto a planes de intervención familiar diseñados por ayuntamientos, por el régimen de visitas o por el procedimiento seguido en la declaración de desamparo en posible colisión con el interés superior del menor. De hecho, algunas quejas fueron cerradas tras constatarse que se había iniciado un procedimiento judicial contra la decisión administrativa.
- Discrepancias con las medidas de acogimiento familiar adoptadas por la Administración, como por ejemplo la queja nº 2000409 en trámite; la nº 2000684 cerrada por haberse abierto proceso judicial; y la nº 2001708 en trámite.
- Demoras en informes de evaluación de menores por parte de los equipos psicosociales comarcales de la Conselleria de Justicia (juzgados de familia/juzgados de violencia). La queja nº 2000986 fue cerrada antes de realizar una resolución cuando, finalmente, tras 15 meses, se emitió el informe psicosocial que conllevó que se revocara la declaración de desamparo de la menor que había sido recurrida.
- Demoras en procesos de autorización de residencia de menores extranjeros no acompañados, véanse quejas nº 2002393 y nº 2002395. Como consecuencia de la pandemia, en la Comisaria de Patraix (València) se demoraban las citas para que dichos menores pudieran realizar los trámites necesarios para la formalización de la autorización de la residencia. Al tratarse de un procedimiento de la Administración del Estado, dimos traslado de estas quejas al Defensor del Pueblo. No obstante, solicitamos actuaciones de la Conselleria para lograr desbloquear la situación. La Conselleria nos informó del desbloqueo, aunque sin

concretar las fechas de citación. Se le solicitó esa concreción de fechas, lo que se produjo a finales del año 2020.

- Incidencias en la tramitación de las prestaciones —familia acogedora/prestación por hijo a cargo—, como en la queja nº 2002889, actualmente en trámite.
- Rechazo a la autorización para instalar salones de juego próximos a centros escolares, como en las quejas nº 2000293, nº 2000346, nº 2000605 y nº 2000735, en trámite. Hemos solicitado a los ayuntamientos afectados que nos informen de las autorizaciones concedidas al objeto de comprobar si cumplen con lo dispuesto en la nueva ley del juego de la Comunitat Valenciana. En muchas ocasiones se trata de autorizaciones concedidas con carácter previo a la aprobación de la ley, que no respetan los 850 metros de distancia que debe existir, actualmente, entre salón de juegos y centro educativo. En caso de que la autorización hubiera sido otorgada con anterioridad a la nueva ley del juego, deberá ser revisada cuando concluya su vigencia.
- Disconformidad con la plantilla de personal asignada a la Unidad de madres en el centro penitenciario de Fontcalent, queja nº 2003160. Al tratarse de una cuestión que afecta a la Administración Central del Estado, hemos dado traslado al Defensor del Pueblo.
- Procesos de baja en centros de atención temprana de niños y niñas de edades comprendidas entre cuatro y seis años que se encuentran escolarizados, como en las quejas nº 2002924, nº 2003184, nº 2003331, nº 2003206, nº 2003331, nº 2003585 y nº 2003973. La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y la Conselleria de Educación han establecido una Instrucción y un Protocolo conjunto para evitar duplicidades en la prestación de servicios. En los citados documentos se contempla la complementariedad de servicios siempre que venga indicado en el programa individualizado de intervención. Hemos procedido al estudio de cada uno de los casos denunciados ante el Síndic de Greuges, al objeto de comprobar si se están cumpliendo las instrucciones indicadas o si, por el contrario, el CAT de València del que proceden las denuncias, está determinando altas, de forma generalizada, en los casos de menores de entre cuatro y seis años que se encuentran escolarizados.
- En la queja nº 2003206, la Conselleria nos informó de que se mantienen, de forma coordinada, las intervenciones del CAT y del centro escolar al que asiste la menor, por lo que se procedió al cierre de la queja. El resto de las quejas se encuentran en trámite en el momento de redactar este Informe anual 2020.

Finalmente, el Síndic de Greuges ha procedido a la apertura de otras quejas de oficio referidas a los siguientes asuntos:

Docencia en aulas adscritas a centros de protección y reforma de menores

Esta queja, nº 2000152, fue motivada por la denuncia de la falta de condiciones adecuadas para el desarrollo de la actividad docente en un centro socio educativo de Alicante, así como las dificultades de coordinación entre los equipos profesionales dependientes de la Conselleria de Igualdad y Políticas inclusivas y de la Conselleria de Educación. En el momento de redactar este *Informe anual 2020*, el expediente se

encuentra en tramitación tras requerir una ampliación de informe a la Conselleria de Educación.

Pago de subvenciones y conciertos a centros de día

La queja nº 2000189 tuvo su origen en la demora en los pagos de subvenciones del año 2019 otorgadas a los centros de día del sector de infancia y adolescencia. Comprobamos que finalmente se había procedido a la normalización de los pagos debidos, y que se había suscrito un concierto social, cuyos pagos se realizan en la forma prevista, por lo que procedimos al cierre del expediente.

Gestiones integrales de centros residenciales

Las demoras en la convocatoria y resolución de expedientes de licitación de contratos de gestiones integrales de centros del sector de infancia y adolescencia motivaron la queja nº [2000515](#). Tras recabar información de la Conselleria, constatamos demoras importantes en la tramitación y gestión de los citados contratos, que conllevan sucesivas prórrogas del contrato inicial, sin que pueda producirse en esos períodos ninguna variación de sus términos económicos. Esto provoca que las entidades tengan dificultades para cumplir con los compromisos asumidos a nivel laboral con sus profesionales. Además, estas circunstancias obligan a tramitar pagos por el procedimiento extraordinario de resarcimiento por enriquecimiento injusto, procedimiento que demora, aún más, el pago de las facturas emitidas. La Conselleria ha aceptado las recomendaciones del Síndic de Greuges, aunque con matizaciones.

Detención de menores en el CIE Zapadores hasta que fue determinada la minoría de edad, a pesar de declararse menores

Tras la denuncia de la Plataforma CIEs NO sobre la permanencia en el Centro Zapadores de València de tres personas que se habían declarado menores de edad, procedimos a la apertura de la queja nº 2000516. Los menores permanecieron allí hasta que se emitieron los resultados de las pruebas de determinación de la edad y se comprobó que tenían menos de 18 años.

Se confirmó que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas había atendido a los menores tras la determinación de la minoría de edad y los había puesto a disposición del juzgado competente. Por este motivo se procedió al cierre de la queja, aunque se dio traslado de estos hechos al Defensor del Pueblo, que ha emitido recomendaciones a la Fiscalía General del Estado para que adopte medidas que eviten la permanencia de menores en los CIE mientras están a la espera de las pruebas de determinación de edad.

Centros de atención temprana

Como se ha indicado, recibimos quejas en las que se denunciaba la finalización de la asistencia al centro de atención temprana de menores con edades comprendidas entre los cuatro y los seis años que se encontraban escolarizados.

Ante la alarma causada por esta situación, iniciamos la queja de oficio nº [2003223](#) para investigar si, más allá de los casos individuales conocidos a instancia de parte, se han establecidos protocolos o dictado instrucciones que pudieran vulnerar derechos reconocidos a menores con diversidad funcional que requieren de asistencia en centros de atención temprana. En el momento de redactar este *Informe anual 2020* la queja se encuentra en trámite, a la espera de la respuesta a la resolución.

3.4 Educación y derechos lingüísticos

3.4.1 Educación

Cabe señalar que, si bien este *Informe anual 2020* recoge lo más significativo del ejercicio 2020, la Educación se rige por un calendario especial: el curso escolar. En este sentido, la pandemia causada por la COVID-19 y las medidas adoptadas para su gestión han afectado a dos cursos escolares: la brusca finalización del curso 2019-2020 y el inicio del curso 2020-2021.

En el periodo comprendido desde el 14/03/2020 (inicio del confinamiento por la pandemia) hasta el final de 2020, el 70,1 % de las quejas presentadas ante esta institución en materia de Educación se refieren, directa o indirectamente, a la pandemia y sus efectos en los servicios educativos.

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por el COVID-19, recoge, en su artículo 9, dos medidas de contención en el ámbito educativo y de la formación. Estas medidas se concretaron, por un lado, en la suspensión de la actividad educativa presencial en todos los centros y etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza y, por otro, en el mantenimiento de las actividades educativas a través de las modalidades a distancia y «online», siempre que resultara posible.

La suspensión de la actividad educativa presencial en todos los centros y etapas, ciclos, grados, cursos y niveles de enseñanza contemplados en el artículo 3 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación, ha supuesto para la comunidad educativa un reto sin precedentes, por ello queremos poner en valor el enorme esfuerzo realizado por los profesionales de la educación, familias y alumnado para dar continuidad a los procesos de enseñanza y aprendizaje a través de medios telemáticos.

Dicho lo anterior, destacamos cuatro líneas de actuación que hemos investigado en referencia a ambos cursos escolares, para garantizar los derechos de la comunidad educativa en cuanto a los efectos de la pandemia sobre la educación y que pueden afectar al alumnado tanto en la etapa COVID-19 como en la etapa post-COVID:

1. Derecho a la educación en igualdad de condiciones. Alumnado con necesidades educativas especiales.
2. Asegurar los medios materiales y técnicos necesarios para seguir las clases de forma telemática debido a la pandemia. Brecha digital en educación. Especial incidencia en el alumnado más desfavorecido.
3. Derecho básico a la alimentación. Becas de comedor escolar curso 2019-2020.
4. Garantizar, en la medida de lo posible, la modalidad de escolarización presencial en el curso 2020-2021, «vuelta al cole».

Derecho a la educación en igualdad de condiciones. Alumnado con necesidades educativas especiales

El Síndic ha recibido numerosas quejas de familias de alumnado con necesidades educativas especiales.

Las referidas al curso 2019-2020, fundamentalmente, denunciaron cómo ese alumnado vio agravada su situación a causa de la suspensión de la actividad escolar presencial en marzo de 2019, lo que supuso que no recibieran los apoyos que necesitan por la tardanza en cubrir las vacantes y bajas del personal de atención educativa (educadores de educación especial, logopedas, fisioterapeutas, docentes de audición y lenguaje, de pedagogía terapéutica).

En relación al curso 2020-2021, la mayoría de las quejas han planteado la minoración de las horas dedicadas a estos menores en los centros.

Esta institución ha solicitado reiteradamente en los últimos informes anuales remitidos a Les Corts que se potencie este tipo de recursos y que no se demore su creación ni la sustitución de personal.

Así destaca, entre otras, la queja nº [2000528](#), en la que la familia manifestaba la necesidad de un/a educador/a que se ajuste a su jornada lectiva y que permanezca en su centro durante ésta, prestando los apoyos necesarios a su hija y que se sustituya a la mayor brevedad al personal que se encuentre de baja. Recomendamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte:

Primero. Que se considere el dotar con el recurso de educador de educación especial a tiempo completo al centro docente público.

Segundo: Reiterar a esa administración autonómica que se tenga en cuenta la posibilidad de llevar a cabo una modificación legislativa, normativa y de protocolos de actuación que permita la agilización de los procesos, a los efectos de conseguir la máxima premura en la sustitución/creación/dotación de personal de apoyo para alumnos con necesidades educativas especiales, en los centros docentes públicos.

La Conselleria aceptó la recomendación, si bien condiciona el punto primero a lo que indique la Inspección educativa en base al informe de evaluación sociopsicopedagógico.

Brecha digital en educación. Especial incidencia en el alumnado más desfavorecido

El 13/03/2020 se procedió al cierre de los centros educativos, y surgió la imperiosa necesidad de desarrollar la actividad lectiva en la modalidad *a distancia*. Esta situación ha evidenciado la dificultad para garantizar el derecho a la educación en igualdad de oportunidades a una parte del alumnado que no dispone en el hogar de los recursos tecnológicos necesarios para desarrollar la actividad lectiva de forma virtual, en parte por efecto de la brecha digital. Esta circunstancia es especialmente relevante en el alumnado más desfavorecido.

Ante esta situación el Síndic inició de oficio la queja nº [2001198](#), que finalizó con las siguientes recomendaciones:

Primero: Proceder a la mayor brevedad posible a la cuantificación del alumnado que carece de medios de conexión digital y que han quedado desconectados del sistema educativo durante este periodo de docencia en línea (dificultades de conexión a internet o falta de disponibilidad de los dispositivos adecuados).

Segundo: Que se elabore un Protocolo de seguimiento efectivo para alumnado “desconectado” con los apoyos que se consideren necesarios y con especial consideración al alumnado que viva en hogares en situación de pobreza o en riesgo de exclusión social.

Tercero: Planificar y diseñar estrategias para la educación virtual universal en el sistema educativo valenciano, en los supuestos de una demora en el inicio o un eventual nuevo cierre de los centros docentes en el próximo curso escolar, (diseño de materiales didácticos, préstamos de dispositivos tecnológico y equipamiento, ...).

Cuarto: Formación tanto al alumnado como a los docentes en capacidad y conocimientos de competencias digitales.

Estas recomendaciones fueron aceptadas por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, por lo que procedimos a cerrar la queja sugiriéndole que tomara en consideración las siguientes reflexiones y actuaciones:

- Sería necesario incrementar las medidas para evitar la brecha digital y formativa de los alumnos que se encuentren en cuarentena.
- Si bien, como indican, son los centros educativos los encargados de organizar las tareas y los que deben garantizar la continuidad de la actividad educativa, tanto presencial como a distancia en caso de confinamiento, se debería poner a disposición de éstos más medios y procurar la formación del profesorado, que consideramos que debería ser obligatoria, para atender a los estudiantes *on line*.
- Habría que potenciar la figura del tutor como referente, cuyas funciones de apoyo y orientación para el alumnado son fundamentales en ausencia de aula.
- Entendemos que se debería redactar un protocolo específico para aquel alumnado que viva en hogares en situación de pobreza o en riesgo de exclusión social, es claro que quienes están en mayor riesgo acaban fracasando. También se debería estudiar la posibilidad de contratar monitores de apoyo o profesores en prácticas para su seguimiento.
- En relación al posible absentismo escolar en casos de confinamiento que reseñan en su informe, partiendo de que el alumnado confinado dispone de las herramientas digitales oportunas y que a pesar de ello no mantiene la relación educativa requerida, y dado que podría generar posibles responsabilidades de los padres o tutores de los menores, debería valorarse con la máxima prudencia y de forma absolutamente excepcional el derivar al alumnado en que concurran estas circunstancias a los servicios sociales responsables de la protección de menores.

Derecho básico a la alimentación. Becas de comedor escolar curso 2019-2020

La postura de la institución ha sido recomendar el abono de las becas de comedor escolar a las familias beneficiarias durante la situación de confinamiento y suspensión de la

actividad lectiva presencial, a fin de garantizar al alumnado más desfavorecido el derecho básico a la alimentación. Debe abonarse esa ayuda a las familias beneficiarias de becas totales y también de becas parciales.

En cuanto a las becas que corresponden al alumnado beneficiario del 100%, las quejas referentes a incidencias en el abono del cheque escolar durante el estado de alarma se cerraron al procederse al abono del mismo. Ejemplo de ello son las quejas nº 2001191, 2001237 y 2001243.

Y respecto a las becas parciales, destacamos la quejas nº [2001056](#) y [2001309](#) en las que se ha recomendado a la administración autonómica (y también local en la primera reseñada) que extremen las medidas para que ninguno de sus beneficiarios se quede sin el abono que les correspondía antes de la suspensión de la actividad educativa presencial del curso 2019-2020.

Garantizar en la medida de lo posible la modalidad de escolarización presencial en el curso 2020-2021, «vuelta al cole»

La postura del Síndic ha sido garantizar en la medida de lo posible la modalidad presencial en todos los centros y para todos los niveles educativos, siguiendo las recomendaciones de la ONU, que destaca el profundo impacto que la suspensión de la actividad docente presencial ha tenido en el ejercicio del derecho a la educación y la necesidad de recuperar la actividad educativa para que no se incremente la desigualdad ya existente en el ámbito educativo.

El defensor entiende que las necesidades organizativas y de infraestructuras de los centros para cumplir las recomendaciones de las autoridades sanitarias a la hora de prevenir el contagio no deben ser un obstáculo insalvable, siempre que se puedan encontrar soluciones alternativas: reorganizando tiempos, reorganizando espacios, instalando provisionalmente aulas prefabricadas y, en su caso, dotando de personal docente al centro en cuestión.

A las numerosas familias que nos han presentado quejas expresando sus preocupaciones sobre las clases semipresenciales les hemos recomendado que formularan sus peticiones ante los centros docentes donde cursan estudios sus hijos y ante la Conselleria de Educación a los efectos de encontrar soluciones alternativas si existiesen, puesto que no podemos olvidar que la potestad o facultad de organización de los centros corresponde exclusivamente a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que cuenta con sus propios medios (personales, materiales y jurídicos), así como con la colaboración, en esta situación de crisis sanitaria, de otros ámbitos o sectores de la administración pública, especialmente del sanitario. El Síndic no tiene facultades legales para discutir la organización de los servicios educativos, ni dispone de asesores científicos o sanitarios que puedan poner en cuestión las decisiones adoptadas por las autoridades educativas, en el ámbito de sus competencias. A este respecto, solamente si hay algún incumplimiento o deficiencia concreta, más allá de los criterios organizativos aprobados, estaría justificada nuestra intervención.

Muchas de esas quejas han acabado en inadmisión al no aportar las personas promotoras la documentación requerida que probara que se habían dirigido, como le recomendábamos, a la administración educativa.

Sin embargo, otras muchas sí fueron admitidas y se encontraban en trámite en el momento de redactar el *Informe anual 2020*. Cabe señalar, por ejemplo, las 34 quejas presentadas por padres de alumnos de un IES de València (acumuladas a la queja nº 2002840), así como las 4 quejas referidas a un IES de Alicante (acumuladas a la queja nº 2002861).

En otros casos, las personas promotoras de las quejas abogaban por la presencialidad, pero denunciaban el poco conocimiento de las medidas específicas de protección COVID que la Administración educativa había implantado o tenía intención de implantar. La más relevante de esta postura es la queja nº [2001526](#) promovida por la FCAPA Federación Católica de Asociaciones de Padres de Alumnos de Valencia, actualmente en trámite.

Por otro lado, también han acudido al Síndic personas y asociaciones defensoras del derecho a poder elegir para sus hijos en este curso 2020-2021 entre una educación presencial o semipresencial y una educación exclusivamente *on line*.

Retrasos en el pago bono infantil

En otro orden de asuntos, las demoras en pago del bono infantil también han sido objeto de quejas al Síndic en el año 2020, que ha recomendado que se adopten a la mayor brevedad posible las medidas oportunas para hacer efectivo el pago de las cuantías adeudadas a los centros por este concepto; así como evitar los retrasos en los abonos, adoptando las medidas de previsión presupuestaria y de planificación administrativas necesarias, para hacer efectiva las políticas públicas acordadas por el Consell de la Generalitat en materia de escolarización del alumnado de 0 a 3 años, de la etapa de Educación Infantil de primer ciclo. Valga como ejemplo de este problema la queja nº [2000028](#).

Propuestas de modificaciones normativas

Por otra parte, recordamos que el Síndic contempla, entre sus funciones, el poder recomendar o sugerir que se aprueben o modifiquen normas reglamentarias cuando observe que su inexistencia o deficiente contenido conduce a situaciones materialmente injustas. En este sentido, resulta relevante la queja nº [2002195](#), referida a la escolarización de mellizos en centros distintos.

El autor de la queja, padre de los menores, manifestaba que se había aceptado a un mellizo en aula experimental infantil del CEIP Balcó de Finestrat y excluido al otro, por lo que solicitaba que se reconsiderase esta resolución y se escolarizase a los dos hermanos en el mismo centro y en la misma aula.

La normativa vigente en la Comunitat Valenciana sobre el procedimiento de admisión de alumnos favorece el acceso de los hermanos a un mismo centro educativo, siempre que el hermano ya estuviese matriculado en el centro, pero no lo prevé para aquellos supuestos de hermanos mellizos, gemelos, trillizos... o incluso hermanos de misma edad, pero no procedentes de partos múltiples. El defensor ha detectado, a través de distintas quejas, que se están dando supuestos en los que se suscita un conflicto entre lo regulado referente a los procedimientos de admisión de alumnos y la postura de los padres y/o tutores de los alumnos a la hora de escolarizar juntos (en el mismo centro docente público) a los hermanos nacidos de partos múltiples. Más concretamente, en el contexto de una tendencia que viene siendo creciente en cuanto a la proporción de este tipo de partos, se estarían dando casos en los que, frente a la preferencia de los padres o tutores de que sus hijos o pupilos gemelos, mellizos, etc. estén escolarizados en el mismo centro, se adopta la resolución, en contra de dicha preferencia y por aplicación estricta de la normativa, de escolarizar a dichos hermanos en centros docentes públicos diferentes al no haber plazas vacantes suficientes en los elegidos; es decir, un alumno obtiene plaza y el hermano mellizo o trillizo no.

La queja se cerró sugiriendo a la Conselleria que valorara considerar un criterio prioritario en la admisión a los hermanos/as nacidos de parto múltiple, concediéndoles la puntuación extraordinaria, igual que sucede con la existencia de hermanos ya matriculados en el centro educativo. En el momento de cerrar este *Informe anual 2020* estamos a la espera de la respuesta de la Administración.

Asimismo, el desacuerdo con la normativa que regula las becas de comedor al no contemplar la baremación de renta en supuestos de custodia compartida dio origen a la queja nº [2002067](#).

La Administración pública no puede obviar una realidad como es la de las familias con guarda y custodia compartida, a las que impone las mismas reglas *preestablecidas* para las familias tradicionales —que conviven en un mismo domicilio—, como si todas fueran iguales.

El Síndic sugirió a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, que valorase la posibilidad de contemplar de modo específico en las convocatorias de ayudas para comedor escolar la realidad social de las familias con guarda y custodia compartida como figura independiente, al no poder subsumir tal figura con la de las familias monoparentales ni en situación de monoparentalidad, como lo son, en virtud de la normativa vigente, aquellas en las que por sentencia o auto judicial se concede a uno de los progenitores la guarda y custodia en exclusiva. La Administración educativa no ha respondido y mantiene que, de acuerdo con la normativa vigente, su actuación se ajustó a la norma.

3.4.2 Derechos lingüísticos

El incumplimiento de la manifiesta obligación de las administraciones públicas, tanto autonómicas como locales, de adecuar, desde un punto de vista lingüístico, las vías o los medios de comunicación con los administrados, y facilitar las relaciones mutuas a través de la implantación efectiva y real de un régimen de cooficialidad de ambas lenguas, tal como establecen tanto la Constitución Española como el Estatuto de Autonomía y la Ley 4/1983, de Uso y Enseñanza del Valenciano, ha continuado siendo objeto de quejas al Síndic en 2020.

A este respecto, resulta relevante la queja nº [2001922](#), cuya autora nos refirió que se había puesto en contacto con la Secretaría de la Escuela Oficial de Idiomas (EOI) de Llíria debido a un mensaje informativo publicado únicamente en valenciano en el grupo de *Telegram* que la Escuela tiene con el fin de que los alumnos o interesados reciban información de interés. Además, señalaba que no era la primera vez que se publicaba información únicamente en lengua valenciana.

En el transcurso de nuestra investigación solicitamos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que nos remitiera sus informes en castellano, para proceder a trasladárselos a la ciudadana en la lengua oficial elegida por ésta. A pesar de ello, recibimos un escrito suscrito por el Director General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo en el que nos manifestaba que no procedía la traducción de los informes emitidos en la lengua elegida por el ciudadano para relacionarse con la Administración, puesto que esa Administración se estaba relacionado con el Síndic y no con el ciudadano.

Ante esta situación, consideramos que había dos cuestiones a analizar en la queja: el uso exclusivo de una lengua cooficial en la página web, redes sociales, etc. de la EOI de Llíria y la falta de colaboración con la actividad investigadora del Síndic.

Así pues, de una parte, señalamos que la cooficialidad tiene que ser patente en todas las manifestaciones de la Administración pública y tiene que desterrar cualquier forma de discriminación lingüística. Habida cuenta de que las redes sociales se han convertido en uno de los medios de comunicación más rápidos y sencillos —al igual que en un instrumento fundamental de participación ciudadana— y que la queja citada hace referencia a una cuenta de carácter institucional, en nuestra resolución sugerimos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte «que adopte todas las medidas que sean necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para adaptar las redes sociales de la EOI de Liria, al régimen de cooficialidad lingüística vigente de la Comunidad Valenciana».

De otra parte, en nuestra argumentación recordamos al Director General de Política Lingüística y Gestión del Multilingüismo que el cauce formal que sigue esta institución estatutaria de autogobierno valenciano en la tramitación de las quejas no es un procedimiento administrativo. Tal y como deriva del artículo 30 de su ley:

El Síndico de Agravios informará al interesado del resultado de sus investigaciones y gestión, así como de las respuestas que hubiere dado la Administración o funcionario

implicados, salvo en el caso de que éstas, por su naturaleza, fuesen consideradas como de carácter reservado o declaradas secretas.

El objetivo de tal acto es dar a las personas la oportunidad de que presenten alegaciones a la actuación administrativa que estiman que vulnera sus derechos o libertades. Todo ello nos ha llevado a requerirles formalmente su colaboración en nuestras actuaciones de modo que, como administración instructora del expediente administrativo que contiene la actuación objeto de queja, emitiera sus informes y/o posicionamientos en la lengua elegida por la persona promotora de la queja, que era en este caso el castellano.

Llegado a este punto, recordamos que, cuando el artículo 15.3 de la Ley 39/2015 (Lengua de los procedimientos) ordena de modo específico a la administración instructora la traducción de los documentos dirigidos a las personas interesadas que así lo soliciten en los supuestos regulados en tal disposición, debe tenerse presente que esta administración instructora es lógicamente la autora del acto cuestionado por la persona. El Síndic, como hemos expuesto, no es administración instructora. En su relación con el Síndic, las administraciones deben distinguir los siguientes conceptos:

- Las comunicaciones; actos que permiten trasladar mensajes y que, cuando se realizan entre la Administración valenciana y el Síndic, serán en valenciano (artículo 23 del Decreto 61/2017, de 12 de mayo, que regula los usos institucionales y administrativos de las lenguas oficiales en la Administración de la Generalitat)
- Los informes; documentos elaborados por instituciones públicas sobre la actividad desarrollada, que son solicitados por el Síndic a las administraciones instructoras y al contener el posicionamiento de la Administración tienen como destinatarias últimas a las personas que sienten vulnerados sus derechos fundamentales o libertades públicas por su actuación.

Así pues, en la resolución de la queja formulamos también un recordatorio de deberes legales referente a la colaboración que deben prestar los poderes públicos, que están obligados legalmente a colaborar con el Síndic de Greuges en sus investigaciones, de conformidad con los argumentos expuestos en cuanto a la remisión de informes en la lengua oficial elegida por la ciudadana para relacionarse con la Administración autonómica instructora del expediente objeto de esta queja.

En idéntico sentido cabe destacar la queja nº [2001053](#), que se cerró sin que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte aceptase nuestras recomendaciones, por lo que le informamos de que sería incluida en este *Informe anual 2020* por falta de colaboración con el Síndic.

El autor de la citada queja manifestaba que se le denegaba la rotulación de la Escuela Oficial de Idiomas de Alicante en castellano y en la tramitación del expediente, nuevamente, la Conselleria volvía a insistir en responder al defensor en valenciano, pese a que la lengua elegida por el ciudadano para dirigirse a la Administración era el castellano.

Adoctrinamiento

En otro orden de cosas, cabe reseñar la queja n.º [2001362](#) por presunto adoctrinamiento en el centro docente público IES Jaime I de Burriana. La autora de la queja manifestaba la presunta vulneración del mandato constitucional de la obligación de las Administraciones Públicas de servir con objetividad al interés general y de la neutralidad ideológica en el centro docente público IES Jaime I, de Burriana, debido a la actuación de un profesor.

En respuesta a nuestra petición de información, la Administración indicó que la actuación del profesor no era objeto de apertura de expediente disciplinario y que, en líneas generales, no se apreciaba adoctrinamiento en las actuaciones desarrolladas por el docente.

Al concluir la investigación, el Síndic sugirió a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que se recordase al personal docente el deber de imparcialidad en el ejercicio de la docencia; imparcialidad que supone pluralidad y por tanto la utilización de material didáctico de contenido plural que abarque las distintas visiones contrapuestas del mismo hecho.

Una vez recibido, el 06/10/2020, el informe de la Conselleria, consideramos que no había un pronunciamiento expreso y claro sobre la aceptación o no de nuestra sugerencia, y constatamos que el órgano competente de la Conselleria destinatario de la resolución no había asumido su contenido. El 14/10/2020 solicitamos nuevamente el preceptivo informe en el que se pronunciase expresamente sobre la aceptación de la sugerencia que realizábamos, o en su caso, las razones estimadas para no aceptarla, suscrito por el órgano competente de la Conselleria a la que va dirigida la resolución dictada, pero hasta la fecha de este *Informe anual 2020* la Conselleria no se ha pronunciado al respecto.

3.5 Vivienda

Uno de los principales retos de la política social en nuestra comunidad autónoma continúa siendo garantizar la efectividad del derecho de las ciudadanas y ciudadanos valencianos al disfrute real de una vivienda digna.

En los últimos informes anuales que el defensor ha presentado ante Les Corts Valencianes hemos venido insistiendo en la importancia capital que presenta este derecho, no solamente cuando es considerado de manera individualizada sino especialmente cuando se analiza y pone en relación con la vigencia y efectividad de otros derechos sociales básicos de la persona.

Como no nos cansamos de destacar, la posesión de una vivienda, además de ser un derecho básico de cualquier persona, facilita de manera decisiva que ésta pueda acceder a otros derechos y a las prestaciones sociales, para alcanzar así una vida digna. Asimismo, la posesión de una vivienda previene el padecimiento de situaciones de exclusión social, especialmente en el caso de las personas más vulnerables.

La situación de pandemia causada por la COVID-19 y el deterioro acelerado de la situación económica al que estamos asistiendo han tenido, y van a tener, una incidencia notable en la efectividad del derecho a una vivienda digna.

Junto a los grupos sociales que, hasta el momento, no eran capaces de procurarse el acceso a una vivienda por sus propios medios y debían recurrir en consecuencia al sistema público para obtener el disfrute de ésta, la pandemia ha precipitado que otros grupos, que han perdido sus puestos de trabajo o han visto mermados significativamente sus ingresos, se conviertan en potenciales demandantes de una vivienda pública.

Como esta institución ya puso de manifiesto a través del informe especial presentado a Les Corts Valencianes en el año 2018, bajo el título [*Estudio sobre la situación de la vivienda pública en la Comunitat Valenciana*](#), la anterior crisis económica, que se produjo a partir del año 2008, implicó un significativo proceso de empobrecimiento en vivienda de la sociedad valenciana, que provocó un relevante cambio de tendencia en la modalidad de tenencia de vivienda: de la propiedad al alquiler. Esta situación condujo a que un número importante de hogares valencianos perdiera el factor de protección que se deriva de la tenencia de la vivienda en propiedad y de la consecuente inexistencia de pagos pendientes en vivienda.

La situación económica derivada de la pandemia que padecemos hace previsible que sean cada vez más los hogares valencianos que, habiendo perdido capacidad económica y teniendo pagos pendientes en vivienda (ya sea en concepto de alquiler o hipoteca), no puedan hacer frente a éstos, de manera que se vean abocados a una situación de incapacidad para obtener el acceso o mantener el disfrute por sí solos de una vivienda digna, y deban recurrir al sistema público, que es previsible que vea aumentada con ello la presión en la demanda de alojamientos estables.

La capacidad del sistema público de vivienda para absorber, no sólo la demanda que ya existía antes de iniciarse la pandemia, sino también el aumento de demanda que es previsible que se produzca tras la situación económica que se deriva de ésta, es sin embargo totalmente insuficiente.

El parque público de vivienda de nuestra comunidad, tanto local como autonómico, no presenta las dimensiones necesarias para absorber la demanda existente y futura.

A pesar de la aprobación de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda de la Comunitat Valenciana, y de las previsiones contenidas en ésta para que, paulatinamente, se aumentase la inversión en la construcción y adquisición de viviendas que destinar a la política de vivienda (arts. 2.3, 3 y 7), y a pesar de los proyectos y acciones realizadas en este sentido por la Generalitat, este defensor, desde la experiencia que le da la tramitación de los expedientes de queja en esta materia, no puede apreciar que se haya conseguido una ampliación significativa del parque público de vivienda, que le atribuya la capacidad para asumir la demanda en vivienda pública de la sociedad valenciana.

La escasez de viviendas públicas disponibles para su adjudicación a los ciudadanos que las necesitan y demandan constituye, en este sentido, el principal obstáculo para lograr la plena efectividad del derecho a una vivienda digna; disfrute de una vivienda digna que, hemos de recordar, constituye un derecho de las valencianas y valencianos y cuya satisfacción integra es una obligación jurídica de las administraciones públicas con competencia en la materia.

Precisamente por ello, no podemos sino volver a insistir, llegados a este punto, en que el principal reto y objetivo que consideramos que debe centrar la actuación de los poderes públicos en materia de vivienda ha de ser la ampliación del parque público de viviendas. De este modo se conseguirá la creación y mantenimiento de un parque público de viviendas suficiente, moderno y con capacidad para absorber la demanda de quienes, en cada momento, precisen de la adjudicación de una vivienda pública y reúnan los requisitos establecidos para obtenerla.

En este sentido, a lo largo del año 2020 hemos continuado tramitando los expedientes de personas que se dirigían al Síndic de Greuges exponiendo la demora que se venía produciendo a la hora de ver atendida su solicitud de adjudicación de una vivienda pública. Como ejemplo de estos expedientes, puede consultarse la resolución dictada en la queja nº [1903141](#).

En relación con estos expedientes de queja, una de las cuestiones que ha centrado el trabajo del Síndic en materia de vivienda a lo largo de 2020 ha sido el análisis del propio proceso de solicitud y adjudicación de una vivienda pública.

A través de los expedientes de queja tramitados, este defensor ha podido percibir que el procedimiento diseñado para que las valencianas y valencianos soliciten y obtengan la adjudicación de una vivienda pública no presenta la sencillez y claridad que resulta necesaria y deseable en este tipo de procedimientos.

El estudio de las reclamaciones de las ciudadanas y ciudadanos valencianos ha permitido comprobar que el procedimiento de solicitud establecido se somete a la realización, por parte del interesado, de sucesivos trámites, que convierten el proceso de petición de vivienda en un proceso complejo, laberíntico y excesivamente burocratizado.

Un argumento recurrente de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en los expedientes tramitados sobre esta cuestión es señalar que la persona demandante de vivienda únicamente ha formalizado su inscripción en el denominado «Registro de Demandantes de vivienda», que es un registro con finalidad puramente estadística, por lo que inscribirse en él no implica la formalización de una solicitud de vivienda, que debe ser realizada por la persona interesada en un segundo momento.

En palabras de la propia Conselleria: «la inscripción en el citado Registro lo es a efectos meramente estadísticos e informativos y no genera derecho a la obtención de vivienda pública. Para ello la autora de la queja debería presentar solicitud en la Entidad Valenciana de Vivienda y Suelo». Como ejemplo de esta situación, puede consultarse la resolución emitida en la queja nº [2000890](#).

En relación con esta cuestión, y como ya hemos venido exponiendo en anteriores informes anuales, esta institución considera que, más allá de la mera comunicación a la administración competente de la necesidad de vivienda que padecen, no se compadece con la legislación de vivienda exigir a las personas interesadas el cumplimiento de otros requisitos o imponerles barreras o dificultades adicionales para reclamar la efectividad de los derechos que la Ley, de una manera clara, expresa e indubitada, les reconoce.

Como se puso de manifiesto en el [Informe anual 2019](#), se parte de la consideración de que la solicitud de vivienda debe ser única y que, a partir de la fecha de su presentación, corresponde a la Administración (titular de la obligación jurídica que le impone la Ley por la función social de la vivienda) tramitarla y conceder a la persona demandante de vivienda el alojamiento estable o, en caso de insuficiencia del parque público, alguno de los mecanismos sustitutorios previstos —en especial, una ayuda económica—.

Como expusimos en la recomendación emitida, lo contrario conduciría a una situación kafkiana: exigir al ciudadano que se inscriba en un registro que se denomina de «demandantes de vivienda», pero que tiene una finalidad puramente estadística para la Administración, por lo que estar inscrito en éste no implica todavía conceder al solicitante de vivienda la condición de ser, precisamente, «demandante de vivienda», algo que se haría efectivo en un trámite posterior del que, por lo demás, no se le informa con claridad (ni de dónde, ni cuándo, ni cómo debe completarlo).

En definitiva, desde el Síndic de Greuges debemos seguir insistiendo en la idea de que el derecho a una buena administración y la obligación de la Administración pública de respetar en su actuación y relaciones los principios de servicio efectivo a los ciudadanos, simplicidad, claridad y proximidad, y confianza legítima (art. 3 de la Ley 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen jurídico del sector público), deben conducir a una simplificación de los trámites administrativos que han de realizar los ciudadanos que, desde un primer momento, exponen claramente su solicitud de adjudicación de una vivienda pública.

En los expedientes de queja tramitados hemos observado, asimismo, que la Administración realiza en ocasiones una cuestionable desvinculación de los procedimientos de solicitud de adjudicación de una vivienda pública y de los procedimientos de concesión de una ayuda económica en el caso de no tener una vivienda pública que asignar al solicitante.

Ejemplo de estos expedientes es la queja nº [2000920](#). Como se aprecia en la resolución emitida, la Administración señaló, tras exponer la no disponibilidad de una vivienda pública que adjudicar a la promotora de la queja, que:

(...) la autora de la queja sigue sin solicitar ninguna de las ayudas que esta Vicepresidencia Segunda y Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática ha convocado (...).

(...) en tanto no exista un parque público de viviendas o de alquiler social suficiente para cubrir las necesidades de los ciudadanos de nuestra comunidad es recomendable que la autora de la queja se informe periódicamente de las ayudas que para el pago del alquiler se convoquen por la Generalitat y que aparecen publicadas en la página web de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática al objeto de que se le facilite una solución habitacional alternativa, si fuera procedente.

(...) no resulta posible conceder una solución habitacional determinada si no existe una previa solicitud de la interesada (...) del mismo modo que no podría resolverse la adjudicación de una vivienda de parque público ante una solicitud de ayudas de alquiler realizada en una convocatoria pública de ayudas, no procede conceder una ayuda que no ha sido solicitada.

Como hemos recordado a este respecto, cuando una persona manifiesta con claridad su necesidad de vivienda a través de la solicitud formulada, la concesión de una ayuda al alquiler constituye un mecanismo alternativo y subsidiario a la resolución de adjudicación de un alojamiento al que la Generalitat debe recurrir, debido a la insuficiencia del parque público de viviendas para lograr la adjudicación solicitada, o de mecanismos suficientes para poner a disposición del solicitante la ocupación estable de un alojamiento dotacional 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 (art. 2.3 de la Ley 2/2017).

En caso contrario, se llegaría a la indeseable consecuencia de que la ausencia de viviendas públicas disponibles o de recursos suficientes para poner a disposición del solicitante un alojamiento estable (incluida una vivienda libre si fuera necesario), determinaría la exoneración de la Administración de cumplir con lo que constituye una verdadera obligación jurídica, de la que es titular y que le es exigible en vía administrativa (art. 6.1 de la Ley 2/2017).

Manifestada la necesidad de vivienda, la Administración debe adoptar todas las medidas que resulten precisas y se encuentren a su alcance para satisfacer el derecho de la persona interesada al disfrute de una vivienda asequible, digna y adecuada, sin que sea lícito revertir en el solicitante la carga de realizar nuevas solicitudes o de que «se informe periódicamente de las ayudas que para el pago del alquiler se convoquen por la Generalitat», como expone la Administración.

Nuevamente, como en el caso anterior, insistimos en la idea de que, más allá de la mera comunicación a la administración competente de la necesidad de vivienda que padece, no se compadece con la legislación de vivienda imponer a la persona interesada la exigencia de otros requisitos, barreras o dificultades adicionales para reclamar la efectividad de los derechos que la ley, de una manera clara, expresa e indubitada, le reconoce, y se debe proceder a la aplicación de unos mecanismos que, como en el caso de las ayudas económicas al alquiler, se presentan como alternativas a la inexistencia de vivienda pública que ofrecer.

Finalmente, esta institución ha continuado tramitando, a lo largo de 2020, expedientes de queja referidos a la demora que se produce en el abono de ayudas en materia de vivienda.

En especial, consideramos preciso hacer referencia a la resolución emitida en la queja nº [2001595](#), en relación al procedimiento de concesión de las ayudas convocadas al amparo del Decreto 52/2020, de 24 de abril, del Consell, de aprobación de bases reguladoras para la concesión directa de ayudas para contribuir a minimizar el impacto económico y social de la COVID-19 en los alquileres de vivienda habitual.

Dado el carácter finalista de las ayudas que se regulaban en el Decreto, destinadas a atender las situaciones de vulnerabilidad de las personas para efectuar el pago del alquiler en vivienda como consecuencia de los efectos económicos que ha causado la pandemia del COVID-19, entendíamos que resultaba consustancial a éstas la celeridad en la tramitación del procedimiento de concesión, pues sólo de este modo la ayuda puede cumplir adecuadamente con el objetivo para el que se concibió y aprobó: atender las dificultades actuales de las familias para satisfacer, en cada mensualidad, el pago del alquiler de la vivienda que ocupan.

Partiendo de estas reflexiones, no comprendíamos cuáles eran las razones por las que el Decreto 52/2020 sometió la tramitación de estas ayudas, que presentan un carácter extraordinario y urgente, al procedimiento ordinario previsto, especialmente en materia de plazos, por la Ley de procedimiento administrativo, en la medida en la que ésta no constituye la forma más eficaz de atender a las situaciones de necesidad que se pretenden paliar.

Como expusimos en la resolución emitida, si el procedimiento de concesión de estas ayudas no viene marcado por las notas de rapidez e inmediatez, su capacidad para atender las situaciones que está llamado a resolver queda seriamente mermada y, con ello, su efectividad y eficacia.

De la investigación realizada se apreciaba que, en este caso, una familia en estado de vulnerabilidad económica que había presentado en junio de 2020 su solicitud para acceder a estas ayudas, con las que hacer frente al pago del alquiler de la vivienda que ocupa, aún no había obtenido, en noviembre de 2020, una respuesta de la Administración en forma de una resolución que concediese o no estas ayudas.

Estas reflexiones nos llevaron a recomendar a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que, en futuras convocatorias de ayuda, adoptase las medidas precisas para lograr la configuración del procedimiento como un auténtico procedimiento de urgencia —caracterizado por las notas de inmediatez y agilidad— que garantizase la eficacia de las ayudas al alquiler que se regulan y su capacidad para ser resueltas y acordadas, sin merma de las garantías precisas, en un tiempo mínimo y adecuado, de modo que sus solicitantes puedan hacer frente al pago del alquiler de cada vivienda, efectivamente, en cada mensualidad.

La aceptación de la recomendación emitida determinó el cierre del expediente de queja.

3.6 Transparencia, participación y régimen jurídico

3.6.1 Transparencia

El Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por el que se declara el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19, acordó la suspensión de los términos y la interrupción de los plazos para la tramitación de los procedimientos de las entidades del sector público (apartado primero de la disposición adicional tercera).

De conformidad con ello, la Generalitat Valenciana publicó en el Portal de Transparencia «*Generalitat Oberta*» un aviso en el que se informaba a la ciudadanía de que los plazos de tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública quedaban suspendidos.

El 05/05/2020 tras comprobar que el aviso de suspensión de los plazos de tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública seguía publicándose en el Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana, y al amparo de lo dispuesto en el artículo 9.1 de la Ley 11/1988, el Síndic de Greuges acordó la apertura de la queja de oficio nº 2001250 para investigar la necesidad de reactivar los plazos de tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública dirigidas a la Administración de la Generalitat Valenciana, y solicitó un informe a la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática.

Debido a la imperiosa necesidad de prorrogar el estado de alarma para hacer frente a la lucha contra la COVID-19, el derecho de acceso a la información pública, reconocido en el artículo 105 b) de la Constitución Española y en el artículo 9.1 del Estatuto de la Comunidad Valenciana, estaba viéndose seriamente afectado, puesto que, cuando se suspende el derecho de acceso a la información pública, se están suspendiendo también los siguientes derechos fundamentales: a comunicar o recibir libremente información veraz por cualquier medio de difusión (art. 20.1.d), a participar en los asuntos públicos (art. 23.1) y a acceder a la información pública cuando lo ejercita un cargo electo (concejal, diputado o senador).

En su informe de fecha 26/05/2020, remitido a esta institución, la citada Conselleria nos indicaba que:

(...) la suspensió de terminis, establida pel decret de declaració de l'estat d'alarma, no ha suposat en l'administració valenciana la suspensió del dret d'accés a la informació pública, ja que, en el marc legal i amb els impediments derivats d'aquesta situació, s'han continuat tramitant i, fins i tot, resolent sol·licituds d'accés a la informació.

Por último, nos refería en su informe que el Consell de la Generalitat Valenciana, estimando la propuesta planteada por la Conselleria de Participación, Transparencia, Cooperación y Calidad Democrática, había adoptado, con fecha 22/05/2020, el siguiente acuerdo:

Acord de finalització de la suspensió de terminis, conseqüència de la COVID-19, en els procediments de sol·licitud d'accés a la informació pública.

En consecuencia, revisado el Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana, pudimos comprobar que había desaparecido el aviso o anuncio que advertía sobre la suspensión de los plazos de tramitación de las solicitudes de acceso a la información pública, por lo que entendimos que el objetivo de la investigación de oficio, que era lograr la reactivación de los plazos, se había logrado y, por tanto, acordamos el cierre del expediente y el archivo de todas las actuaciones.

Por otra parte, la portavoz adjunta del grupo parlamentario Ciudadanos en Les Corts Valencianes presentó, con fecha 25/11/2020, la queja nº [2003695](#), sobre la selección, a su juicio, arbitraria, de los municipios beneficiarios de las ayudas para desarrollar proyectos de actuaciones urbanas dentro del programa *Reconstruïm Pobles* de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática y la omisión de las puntuaciones de los proyectos remitidos por los municipios para acceder a dichas ayudas.

Una vez admitida a trámite la queja, solicitamos expresamente a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática la siguiente información, la cual, sin embargo, no nos fue enviada:

- La publicación de las puntuaciones de los proyectos remitidos por los municipios de la Comunidad Valenciana.
- La selección de los proyectos que mayor puntuación hayan alcanzado.

La Conselleria no nos envió esta información. En su lugar, en el informe que nos remitió nos indicó que «se trata de ayudas de concesión directa, que vienen reguladas por el artículo 168 de la Ley 1/2015» y que, en consecuencia, no estamos ante unas ayudas adjudicadas en régimen de concurrencia competitiva en el que se tuvieran que aplicar unos criterios objetivos de otorgamiento de la subvención conforme a unas bases reguladoras.

Respecto a este argumento, consideramos, por un lado, que el procedimiento ordinario o normal de concesión de subvenciones es la concurrencia competitiva (artículo 163 de la Ley 1/2015, de 6 de febrero, de Hacienda Pública, del Sector Público Instrumental y de Subvenciones de Comunidad Valenciana) y que, por otro lado, si bien excepcionalmente, el artículo 168 de la referida Ley 1/2015 contempla la posibilidad de conceder las subvenciones de forma directa en tres casos distintos, siempre que se incorpore el informe previo de la Abogacía General de la Generalitat; pero en el caso planteado en esta queja no se había acreditado por la Conselleria la existencia de ese informe previo (artículo 168.2 Ley 1/2015).

A mayor abundamiento, según la [información publicada por la propia Conselleria en su página web](#), lo cierto y verdad es que sí que se aplicaron unos [criterios de selección](#) detallados de forma pormenorizada en la citada web de la Conselleria.

En la referida página web aparecen cuatro apartados de información:

- Carta de invitación a ayuntamientos
- Listado de actuaciones presentadas
- Listado de actuaciones seleccionadas
- Criterios de selección.

Examinada dicha información, numerosos municipios presentaron un total de 450 actuaciones urbanas, de las cuales sólo se seleccionaron 70.

La Generalitat Valenciana, en la [nota de prensa](#) publicada en su página web con fecha 17/06/2020, destaca la aplicación de los siguientes «criterios de selección técnicos y sociales»:

- Actuaciones que incluyan o favorezcan la igualdad, la perspectiva de género, la inclusión y la accesibilidad universal
- que tengan como destinatarios principales a sectores de población más vulnerables
- que incorporen criterios de sostenibilidad y eficiencia energética
- que contemplen procesos participativos en su diseño o actuaciones con mayor relación coste-efectividad
- que requieran una adecuación normativa o que tengan compromiso de cofinanciación, así como que posean mayor posibilidad de ejecución.

Y también se aplicaron «criterios de distribución y equidad territorial»:

- Priorizando las actuaciones de los municipios de las zonas más vulnerables del territorio según el Visor de Espacios Urbanos Sensibles
- y de los municipios en riesgo de despoblación, o afectados por la DANA.

Esta institución pudo constatar que no se ha publicado información alguna sobre la forma en que se han aplicado esos «criterios de selección», ya que no aparece la puntuación otorgada a cada una de las 450 actuaciones urbanas, de manera que resulta imposible saber el orden de selección de mayor a menor puntuación obtenida, ni tampoco las razones que justifican en cada caso el distinto importe de la ayuda concedida.

En materia de subvenciones públicas, esta institución tiene dicho que la gestión de éstas debe realizarse respetando los principios de publicidad, transparencia, concurrencia, objetividad, igualdad y no discriminación. Se trata, ni más ni menos, de conceder dinero público procedente de los impuestos pagados por la ciudadanía.

El establecimiento de la subvención puede inscribirse en el ámbito de las potestades discrecionales de las Administraciones públicas, pero una vez que la subvención ha sido regulada normativamente termina la discrecionalidad y comienza la previsión reglada cuya aplicación escapa al puro voluntarismo de aquéllas.

El Síndic considera que, si se analizaron las memorias presentadas por los municipios y se calificaron las actuaciones o proyectos urbanos para decidir cuáles se subvencionaban y cuáles no, esta información debe ser publicada para justificar la decisión de la Conselleria y descartar cualquier atisbo de arbitrariedad. Se trata de una información pública que es muy relevante para garantizar la transparencia de su actividad relacionada con el funcionamiento y control de la actuación pública.

En el caso planteado en esta queja, la selección de actuaciones urbanas efectuada por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática adolece de una evidente falta de motivación, puesto que, al no haberse publicado las puntuaciones otorgadas a cada una de las actuaciones urbanas remitidas por los municipios de la Comunitat Valenciana, resulta imposible conocer las razones que justifican la selección de los proyectos y los concretos importes de las subvenciones concedidas.

En consecuencia con todo lo anterior, y una vez finalizada nuestra investigación, con fecha 14/01/2021, dirigimos a la Conselleria la resolución de la mencionada queja nº [2003695](#), con la siguiente recomendación:

RECOMENDAMOS que se publiquen las puntuaciones otorgadas a cada una de las actuaciones urbanas remitidas por los municipios de la Comunidad Valenciana, con la finalidad de conocer las razones que justifican los proyectos seleccionados, los concretos importes de las subvenciones concedidas y las actuaciones rechazadas.

Al tiempo de redactar este *Informe anual 2020*, estábamos a la espera de recibir la preceptiva contestación de la Conselleria sobre la aceptación o rechazo de nuestra recomendación.

En otro sentido, el incremento del número de quejas referidas al acceso a la información y la participación por parte de los cargos electos y la ciudadanía que venimos observando en los últimos años se ha acentuado considerablemente en 2020.

Las trabas y dificultades que padecen los concejales de la oposición en el ejercicio de su derecho fundamental al cargo público para el que han sido democráticamente elegidos, siguen centrando numerosas quejas.

Estos obstáculos se han visto agravados durante la pandemia por la imposibilidad de acudir a las oficinas municipales durante el confinamiento del estado de alarma.

El principal problema con el que se enfrentan es el acceso a la información pública existente en las corporaciones locales a las que pertenecen. Sin información es imposible participar en la gestión de los asuntos públicos y controlar el ejercicio del poder.

Así, por ejemplo, en las quejas nº [2001587](#) (Alcoy), [2001740](#) (València), [2001834](#) (Jijona) y [2002183](#) (Alborache), hemos tenido que recordar que no puede denegarse el derecho del concejal a la información alegando la prohibición de comunicación de cesión de datos a terceros, puesto que el concejal no tiene la condición de tercero, al formar parte de la Administración municipal y, para el adecuado ejercicio de sus funciones, necesitará

frecuentemente acceder a esta información (arts. 5 y 8 de la Ley Orgánica 3/2018, de 5 de diciembre, de protección de datos personales y garantía de los derechos digitales).

En consecuencia, el derecho de acceso a la información pública por parte de los concejales justifica y ampara tener acceso directo, por ejemplo, al registro de entrada y salida de documentos, al padrón municipal, al registro de facturas, etc. En todo caso, los concejales serán responsables ante la Agencia Española de Protección de Datos de cumplir con el deber de confidencialidad.

Esta institución aplaude la iniciativa, cada vez más extendida entre la corporaciones locales, de permitir el acceso directo de todos los concejales al sistema de gestión electrónica de los expedientes municipales (padrón municipal, registro de entrada y salida de documentos, etc.), puesto que, de esta forma, se reduce considerablemente la necesidad constante de presentar solicitudes de acceso a la información pública por parte de los concejales de la oposición y, al mismo tiempo, se alivia la carga de trabajo soportada por los funcionarios y servicios municipales.

Pese a ello, el Ayuntamiento de València no aceptó la recomendación que emitimos en la queja nº [1903946](#), en la que dos concejales de la oposición denunciaban que se les estaba denegando el acceso a determinada información relacionada con el presunto fraude cometido en la empresa municipal de transportes (EMT).

Por último, además de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por los concejales, hemos tramitado numerosas quejas formuladas por la ciudadanía al amparo de la normativa sobre transparencia, concretamente, la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, y la Ley 2/2015, de 2 de abril, de la Generalitat, de transparencia, buen gobierno y participación ciudadana de la Comunitat Valenciana.

En la queja nº [1903444](#), se solicitaba al Ayuntamiento de Serra una copia de varios decretos de alcaldía y mandamientos de pago y, en su caso, reparos formulados durante un periodo de tiempo concreto. La cuestión planteada se refería al formato de acceso a dicha información: digital o en papel.

En este caso tuvimos que recordar que si la información solicitada está escaneada o digitalizada se debe enviar al correo electrónico del solicitante, sin obligarle a personarse en las dependencias administrativas. Por el contrario, si no es posible remitir la información al solicitante por correo electrónico o postal se debe facilitar al máximo posible la comparecencia en las oficinas administrativas, en un horario que pueda resultar compatible con las responsabilidades laborales, procurando evitar molestias innecesarias que puedan dificultar el acceso a la información o tener un efecto disuasorio.

Una asociación denunciaba en la queja nº [1903613](#) la falta de respuesta de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte respecto a la solicitud de una copia del convenio suscrito con el Colegio Notarial de València para promocionar el uso de la lengua valenciana. Además de recomendar a dicha Conselleria la entrega de determinada información sobre dicho convenio, también sugerimos al Colegio Notarial de València que pusiera en marcha un portal de transparencia en su página web.

En la misma queja también recomendamos al Consejo de Transparencia de la Comunitat Valenciana que respetara el plazo máximo de 3 meses para resolver las reclamaciones, y en idéntico sentido lo hicimos en la queja nº [2001639](#).

Asimismo, en la queja nº [2000291](#) recomendamos al Consejo de Transparencia de la Comunitat Valenciana que, al objeto de mantener informado en todo momento al reclamante sobre el estado de tramitación del procedimiento, notifique al interesado la recepción de los escritos en el plazo de diez días desde su presentación, así como todos los actos de trámite que se dicten.

Por otro lado, el acceso a la información policial fue analizado en la queja nº [1904259](#) (Ayuntamiento de Tavernes de la Valldigna). Se denegaban unas diligencias policiales redactadas sobre el maltrato padecido por un animal. Recordamos que el límite del artículo 14.1.e, de la Ley 19/2013, de transparencia, únicamente se aplica a procedimientos sancionadores no finalizados, ya que se trata de evitar que la revelación de la información solicitada en un expediente sancionador aún abierto afecte negativamente al desarrollo del procedimiento en marcha y, por tanto, a las funciones administrativas de vigilancia, inspección, control y sanción.

Respecto a la publicidad activa, en la queja nº [2000251](#) se denunciaba que una entidad privada estaba recibiendo dinero del Ayuntamiento de València y de la Presidencia de la Generalitat Valenciana por importe superior a 100.000 euros y que dicha entidad no estaba publicando esas ayudas en su página web. Ambas Administraciones públicas aceptaron nuestra recomendación consistente en que prestaran a esta entidad privada la asistencia que fuera necesaria para lograr que, en el portal de transparencia de su página web, apareciera publicada, de forma clara y actualizada, la información anual sobre las ayudas, subvenciones, contratos y convenios suscritos con las administraciones públicas.

También investigamos la queja nº [2000517](#), en la que se solicitaba información sobre la identidad, retribuciones, funciones y *currículum vitae* del personal eventual del Ayuntamiento de Elche. Recomendamos que se publicara dicha información en el portal de transparencia municipal.

En el expediente de queja nº [2000636](#) se denunciaba el incumplimiento por parte del Ayuntamiento de Miramar de nuestra recomendación de fecha 04/11/2019, emitida en el anterior expediente de queja nº [1902838](#).

Finalizada la investigación, pudimos comprobar que era cierto que dicho Ayuntamiento había realizado alguna actuación en cumplimiento de nuestra recomendación. No obstante, el portal de transparencia municipal todavía no contenía toda la información que resulta de obligada publicación, a pesar de haber transcurrido tiempo más que suficiente desde la entrada en vigor de ambas leyes para haber cumplido con dicha obligación.

Esta institución, en todo caso, es consciente de los problemas reales que tienen las entidades locales con menor capacidad económica y técnica para cumplir de forma satisfactoria con la obligación de publicar toda la información que resulta exigible y, además, mantenerla actualizada.

3.6.2 Participación

Asimismo, la celebración de las sesiones de los órganos colegiados municipales de forma telemática en el contexto de la pandemia también ha sido objeto de actuación del Síndic en este año tan singular. Como ejemplo, cabe destacar la queja nº 2002556, en la que la concejala autora de la misma planteaba al Ayuntamiento de Castellón que se celebraran los plenos y las comisiones de manera presencial, para garantizar el pleno funcionamiento de la actividad y la gestión política municipal. En su escrito, la promotora de la queja indicaba que el Ayuntamiento disponía de varios locales donde celebrar las reuniones con espacio suficiente para garantizar la seguridad y la salud de las personas asistentes.

El Ayuntamiento de Castellón nos informó de que, una vez concluido el confinamiento y el estado de alarma, en la sesión de la Junta de Portavoces de fecha 22/06/2020, la alcaldesa planteó a los portavoces de los grupos políticos municipales la cuestión de retomar la normalidad de la celebración de las sesiones del Pleno de forma presencial de acuerdo con las siguientes alternativas:

1. Retomar las sesiones presenciales con el uso de mascarilla y guardando las distancias de seguridad, que en ese momento eran de 2 metros.
2. Esperar al mes de septiembre a ver cómo evolucionaba la situación sanitaria, dado lo reciente de las fases de desescalada o vuelta a la normalidad.

En el transcurso de la referida Junta de Portavoces no se alcanzó un acuerdo unánime sobre la conveniencia de volver a la normalidad, aunque se mantuvo la opinión de aplicar medidas de prudencia ante la evolución de la pandemia.

No obstante, a la vista del último informe de Prevención de Riesgos, en la sesión de la Junta de Portavoces de fecha 12/09/2020, se acordó retomar las sesiones del Pleno de

forma presencial, como así se hizo en la primera sesión extraordinaria celebrada el día 17/09/2020. Tras nuestra investigación, cerramos la queja por considerar que la Administración había solucionado el problema.

Del mismo modo, en la queja nº [2002875](#) una concejala del Ayuntamiento de Llíria denunció que seguían celebrándose las sesiones plenarias y las de los órganos colegiados de forma telemática, con muchos fallos de conexión de la plataforma electrónica que se utilizaba y sin que se pudiera participar en condiciones normales como sucede de forma presencial. La interesada consideraba que el estado de alarma había puesto fin al confinamiento y que las sesiones plenarias y de los órganos complementarios debían ser presenciales.

Lamentablemente, la desfavorable evolución de la pandemia provocada por la COVID-19, obligó al Gobierno de España a aprobar el Decreto 926/2020, de 25 de octubre, por el que se declara el estado de alarma para contener la propagación de infecciones causadas por el SARS-CoV-2. El Pleno del Congreso de los Diputados, en fecha 29/10/2020, autorizó prorrogar el estado de alarma durante seis meses, hasta el 09/05/2021. En consecuencia, las sesiones plenarias y las de los órganos colegiados deberán seguir siendo telemáticas para garantizar la salud de todas las personas.

No obstante, en la queja también se planteaban las dificultades generadas por los problemas técnicos o desconexiones de la aplicación informática utilizada para celebrar las sesiones telemáticas.

La novedad en la utilización de las plataformas telemáticas, y la necesidad de lidiar con problemas técnicos de desconexión o deficiencias en la imagen o en la audición a buen seguro que han proporcionado una importante experiencia para que esta forma de comunicación mejore ostensiblemente de aquí en adelante.

En relación con el número y duración de las intervenciones de los concejales en los debates de las sesiones plenarias, tuvimos ocasión de pronunciarnos en la queja nº [2001493](#), recomendando al Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber que se consensuara el tiempo y la forma de participación en los debates plenarios, bien a través de la elaboración y aprobación de un Reglamento Orgánico Municipal, bien a través de la Junta de Portavoces.

La tardanza en remitir las actas de las sesiones de la Junta de Gobierno Local a los concejales de la oposición del Ayuntamiento de Elche fue objeto de la queja nº [2001095](#). Recomendamos a dicha Corporación Local que las actas de la Junta de Gobierno Local fueran remitidas a todos los concejales dentro del plazo legal máximo de 10 días, sin que se produjeran retrasos.

No inclusión de mociones en el orden del día del Pleno

En la queja nº [2000753](#), se denunciaba la no inclusión en el orden del día del pleno de las mociones presentadas por un grupo municipal de la oposición del Ayuntamiento de Alicante y su calificación como declaraciones institucionales. Efectuada la correspondiente investigación, consideramos que impedir la inclusión en el orden del día de las mociones presentadas, cuando éstas están relacionadas directa o indirectamente con competencias atribuidas al pleno, dificulta a los concejales, más allá de lo razonable, el ejercicio de las funciones de control del gobierno municipal.

Aun así, el Ayuntamiento de Alicante no aceptó nuestra recomendación consistente en que, en cumplimiento con lo dispuesto en el artículo 116 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de Régimen Local de la Comunitat Valenciana y en el artículo 87.3 del Reglamento Orgánico del Pleno, se incluyeran en el orden del día las mociones o propuestas presentadas, con independencia del órgano competente para adoptar un acuerdo sobre las mismas, debiendo la secretaría hacer la correspondiente advertencia competencial en la misma sesión plenaria con posterioridad a su debate y antes de la aprobación del acuerdo.

Por otra parte, la falta de medios para ejercer adecuadamente su función de concejal (contar con un despacho, conexión a Internet, material de oficina, etc.), también ha sido una dificultad reiteradamente denunciada. En la queja nº [1903341](#), recomendamos al Ayuntamiento de Torreveja, que, de conformidad con lo dispuesto en el artículo 135.3 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana, garantizara que todos los grupos políticos de la Corporación pudieran utilizar un despacho o local dotado de ordenador, acceso a Internet, impresora, fotocopidora y material de oficina, con el fin de desarrollar su trabajo en condiciones óptimas. En parecidos términos nos pronunciamos en las quejas nº [1903861](#) y [1904206](#), tramitadas con el Ayuntamiento de Benaguasil y el Ayuntamiento de Sueca, respectivamente.

Patrimonio cultural

Por último, la falta de protección efectiva del rico patrimonio cultural valenciano, sigue motivando la presentación de numerosas quejas. En ocasiones, tanto la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, como las entidades locales afectadas, aceptan nuestras recomendaciones, pero luego no las cumplen en un plazo razonable, bien por falta de medios, bien por falta de una verdadera voluntad. Ello provoca que tengamos que intervenir repetidamente, tantas veces como sea necesario, hasta que el problema queda finalmente solucionado.

Este año destacamos, entre otras, las siguientes quejas:

- La nº [1903708](#), referida a la inclusión del Cine Metropol de València en el Catálogo de bienes y espacios protegidos

- La nº [1904207](#), sobre la caída de un muro histórico del Monasterio de San Miguel de los Reyes de València y limpieza de su entorno de protección
- La nº [2000104](#), en relación a la protección del Fort o Fuerte Carlita en la zona del «Pla de Pics» o «Alt del Fort» en Cullera
- La nº [2000106](#), denunciando el estado de conservación del Castillo de Santa Bárbara en Ademuz
- La nº [2000309](#), sobre la reparación de daños causados por un incendio en las puertas del Portal de Serranos en València.

3.6.3 Régimen jurídico

En este apartado, como en años anteriores, son numerosas las quejas de la ciudadanía ocasionadas por la falta de respuesta de la Administración, que parece no entender su obligación legal de responder a las peticiones y/o demandas que le formulan las personas. De hecho, desde esta institución, en nuestras resoluciones hemos reiterado que no basta con informar al Síndic del asunto en cuestión, ya que el defensor no es un intermediario, sino que ha de hacerlo de forma expresa y motivada al ciudadano o ciudadana interesados.

Abundantes son también las quejas en materia de responsabilidad patrimonial que tienen su origen en reclamaciones de la ciudadanía ante la Administración, para obtener de ella una indemnización reparadora de daños o perjuicios que consideran que no tienen el deber de soportar.

Destaca como ejemplo, la queja nº [1901375](#) que pone de relieve la falta de respuesta del Ayuntamiento de La Pobla de Farnals a la reclamación de responsabilidad patrimonial presentada por una persona en febrero de 2016. La Administración alegaba la falta de medios para dar respuesta a la reclamación y que para ello la ley preveía que, ante el silencio administrativo, la persona podía entender desestimada su reclamación y recurrir ante los tribunales.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento de La Pobla de Farnals que procediera, a la mayor brevedad posible, a notificar una respuesta expresa a la persona autora de la queja. Ante la insistencia del Ayuntamiento en su posición, la queja se cerró con la no aceptación de la recomendación del Síndic, que resolvió dar cuenta de la actuación del citado Ayuntamiento en este *Informe anual 2020*.

3.7 Servicios públicos locales, tráfico y urbanismo

3.7.1 Servicios públicos locales

Tal y como venimos destacando en nuestros últimos informes anuales, las administraciones locales juegan un papel decisivo a la hora de gestionar y garantizar la prestación, en condiciones de calidad, eficacia y eficiencia, de toda una serie de servicios que afectan a la vida diaria de la ciudadanía valenciana. La prestación de estos servicios determina de manera directa la percepción que los ciudadanos y ciudadanas tiene del correcto funcionamiento de las administraciones públicas, así como del respeto y plenitud de sus derechos constitucionales y/o estatutarios y, en especial, de la vigencia de su derecho a una buena administración.

La situación de pandemia provocada por la COVID-19 ha tenido una incidencia directa en la capacidad de las administraciones públicas locales para garantizar la correcta prestación de todo este elenco de servicios.

En este sentido, el periodo de confinamiento domiciliario estricto decretado durante la primera ola de la pandemia determinó que las administraciones locales, en muchas ocasiones, tuvieran que adaptar su funcionamiento al régimen de teletrabajo, lo que derivó en un aumento de las reclamaciones que los ciudadanos nos plantearon por la demora en ver atendidas las peticiones que formulaban a las entidades locales y, en especial, a la hora de recibir una respuesta expresa a las solicitudes y/o quejas que planteaban a sus ayuntamientos con ocasión del ejercicio de las competencias que les resultan propias.

Esta situación, común a todas las administraciones públicas, ha tenido una especial incidencia en el caso de la administración local, al ser ésta la más cercana al ciudadano y la que, tradicionalmente por ello, ha asumido un papel protagonista en relación con la atención presencial dispensada a la ciudadanía y la orientación en los asuntos que le afectan.

En consecuencia, a través de la experiencia que nos aporta la tramitación de los expedientes de queja, hemos detectado un aumento de las dificultades de la ciudadanía para relacionarse con la Administración local, al ser muchas las personas que no saben o no pueden utilizar las nuevas formas de comunicación telemática o, en su defecto, obtener citas previas que, debido a la escasez de personal, se retrasaban en el tiempo.

Dificultades para obtener cita previa

Como ejemplo de esta cuestión, destacamos el expediente de queja nº [2002250](#), en el que una persona mayor denunciaba las dificultades que padecía para obtener una cita previa que le permitiera solicitar un certificado de empadronamiento en el Ayuntamiento de Torreveja.

Como recordamos en la resolución emitida, la obtención de los certificados de empadronamiento y de convivencia se ha convertido en un requisito ineludible para solicitar prestaciones y ayudas públicas, tanto estatales como autonómicas y municipales. Todo ello a pesar del derecho reconocido a las personas interesadas a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la administración actuante o hayan sido elaborados por cualquier otra administración (artículo 28.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

La realidad es que, si las personas que solicitan esas ayudas y prestaciones no aportan los certificados de empadronamiento y de convivencia que le son requeridos en el plazo de 10 días, la administración encargada de tramitar dicha ayuda acuerda el archivo del procedimiento sin más trámites.

En relación con esta cuestión, recomendamos al Ayuntamiento de Torrevieja que se adoptaran todas las medidas organizativas que fueran necesarias para reforzar los medios personales y materiales de los servicios municipales encargados de expedir los certificados de empadronamiento y de convivencia, con la finalidad de lograr su obtención en el menor tiempo posible para que no se produjesen retrasos que imposibilitasen la obtención de ayudas y prestaciones por parte de las personas solicitantes.

Conservación de vías públicas, servicio de alumbrado y agua potable

Por otra parte, también han vuelto a centrar las actuaciones del defensor las reclamaciones presentadas por la ciudadanía en relación con el adecuado estado de pavimentación y conservación de las vías públicas urbanas.

En la queja nº [2001562](#) el interesado denunciaba el deficiente estado de conservación en el que se encontraba el camino del Derramador de Crevillent, en los tramos que discurren entre la línea del ferrocarril Alicante-Murcia y la vereda de Orihuela. Tras la tramitación del expediente, recomendamos al Ayuntamiento de Crevillent que, de acuerdo con las prioridades establecidas por el Ayuntamiento para el arreglo de las vías públicas, procediera a mejorar las condiciones del camino referido en la queja, en cumplimiento de la obligación de atender los servicios mínimos municipales y antes de que se destinasen recursos económicos locales a otros servicios y actividades que sean secundarios y no obligatorios.

Asimismo, recomendamos que, si no lo hubiera hecho ya, procediera, sin mayor dilación, a dar una respuesta expresa al escrito presentado por el promotor del expediente.

Del mismo modo, la prestación del servicio de alumbrado público ha sido, un año más, objeto de las reclamaciones de la ciudadanía. Valga como ejemplo la queja nº [2001688](#), cuyo promotor nos indicaba que, desde el año 2012, venía solicitando al Ayuntamiento de Oliva que se autorizase a los propietarios a ejecutar la instalación del alumbrado público de un camino, a fin de dotar de seguridad a la urbanización en la que residían,

sin que hasta el momento de presentar su queja ante el Síndic de Greuges hubieran obtenido autorización para ello.

Analizado el caso, recomendamos al Ayuntamiento de Oliva que diese cumplimiento a la obligación legal de prestar el servicio público de alumbrado público en el Camí Bassetes, formulando para ello, y para la dotación del resto de servicios básicos, el correspondiente Programa de Actuación Integrada, en el que, entre otros contenidos previstos en la norma, se estableciesen, en su caso, las cargas urbanísticas que deban sufragar los propietarios del ámbito de actuación del Programa.

Durante el año 2020, como en anteriores ejercicios, el defensor también ha atendido las reclamaciones formuladas en relación con los servicios de abastecimiento de agua potable y alcantarillado y los problemas que se generan en relación con éstos. En este sentido, destacamos la queja nº [2001194](#), en la cual una ciudadana exponía que no tenía acceso a la red de alcantarillado y tratamiento de residuos. Asimismo, señalaba que esta situación se producía cuando el punto de conexión a la red de alcantarillado se encuentra a tan sólo 300 metros de su vivienda.

Tras la tramitación del expediente de queja, recomendamos al Ayuntamiento de Castellón de la Plana que impulsase el procedimiento para redactar, aprobar y ejecutar un proyecto de urbanización que permitiese la prestación del servicio público de alcantarillado, así como los demás servicios de prestación obligatoria para esa Administración en el ámbito de referencia, en el sentido solicitado por la interesada.

Asimismo, hemos actuado en relación con los problemas de limpieza viaria y muestra de esta materia es la queja nº [2002342](#), en la que un ciudadano exponía los problemas que se derivaban de la acumulación de residuos en la calle, que, agravados con las altas temperaturas, ponían en peligro a las viviendas colindantes. Tramitado el expediente, recomendamos al Ayuntamiento de Bétera que adoptase cuantas medidas resultasen precisas para garantizar tanto la adecuada utilización de los contenedores destinados al almacenamiento de residuos sólidos por parte de los ciudadanos y, en su caso, el adecuado estado de conservación de las condiciones de salubridad de éstos, como la recogida efectiva de los restos de poda, jardinería y enseres, en la forma estipulada en la Ordenanza Municipal sobre Recogida de Residuos.

La investigación de las molestias derivadas de la celebración de las fiestas populares también ha sido objeto de actuación de este defensor. Hacemos mención, como ejemplo de este tipo de expedientes, a la queja nº [1902016](#). En ella, el interesado manifestaba que se había dirigido en diversas ocasiones al Ayuntamiento de Albuixech denunciando las molestias que padecía injustamente como consecuencia de la instalación y funcionamiento, en los días festivos, de una carpa y una falla en una calle de esa localidad.

En relación con esta cuestión, recomendamos a la citada administración local que adoptase todas las medidas que fueran necesarias para compatibilizar al máximo posible la celebración de las fiestas falleras con el derecho al descanso nocturno de las personas.

3.7.2 Servicio de transporte y tráfico

A lo largo del año también hemos tenido oportunidad de tramitar reclamaciones en relación con la prestación del servicio de transporte. En este sentido, destacamos la queja nº [1903216](#), en la que la interesada exponía la ausencia de un sistema de transporte público que cubriese las necesidades de la población que reside en la urbanización Llanorel de Macastre.

Analizada la situación, recomendamos al Ayuntamiento de Macastre y a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad que, en el ámbito de sus respectivas competencias y en régimen de colaboración y coordinación interadministrativa, adoptasen las medidas que resultasen precisas para analizar la petición formulada por la interesada y, en su caso, poner en funcionamiento una línea de transporte que dé servicio a los vecinos que residen en la urbanización Llanorel de Macastre.

Finalmente, debemos destacar que, como en anualidades anteriores, hemos tramitado las reclamaciones que los interesados nos trasladaron en materia de tráfico. En este ámbito, las reclamaciones presentadas por la ciudadanía valenciana se han referido tanto a las propias condiciones de ordenación del tráfico rodado como a la tramitación de los expedientes sancionadores incoados a consecuencia de la comisión de infracciones.

Ejemplo del primer tipo de expedientes es la queja nº [2000003](#), en la que el interesado exponía su reclamación frente a la situación de inseguridad vial en la que se encontraba, según relataba, el camino L'Atall, de la localidad de Oropesa del Mar. El interesado relataba que en dicho camino era habitual que los vehículos alcanzasen grandes velocidades (hasta 90 km/h), con el riesgo que se desprendía para el resto de usuarios de la vía. Asimismo, señalaba que el atropello de animales era habitual en dicha vía.

Tras la tramitación del expediente de queja, recomendamos al Ayuntamiento de Oropesa del Mar que siguiese adoptando todas las medidas de seguridad que fuesen necesarias para lograr que los vehículos redujesen de forma real y efectiva su velocidad a 30 km/hora y para aumentar al máximo posible la seguridad de los peatones que puedan circular por dicha vía, incrementando la vigilancia policial de ésta con el fin de comprobar que las medidas adoptadas son útiles y eficaces para evitar futuros accidentes.

En materia de reclamaciones contra la tramitación de expedientes sancionadores destacamos la queja nº [1902970](#), en la que el interesado nos comunicaba que había presentado un recurso de reposición ante la Oficina de Gestión de Multas del Ayuntamiento de València contra la providencia de apremio dictada en un expediente, sin que hasta el momento de dirigir al Síndic su escrito de queja hubiera obtenido una respuesta.

En este asunto recomendamos a la citada administración local que, a la mayor brevedad posible, procediese a dar respuesta expresa al recurso de reposición presentado por el interesado y a notificarle la respuesta, abordando y resolviendo todos los argumentos que constituían la base de oposición del interesado al acto dictado por el Ayuntamiento de València.

3.7.3 Urbanismo

Las quejas que hemos analizado durante 2020 referidas a la elaboración y aprobación de los planes urbanísticos siguen teniendo por objeto la falta de información suficiente y las dificultades para participar de una forma real y efectiva. Resulta frecuente que los ciudadanos presenten alegaciones fuera del plazo de exposición al público de los planes, por lo que los ayuntamientos no las contestan.

En el caso investigado en la queja nº [1903861](#), las personas afectadas exigían que se repitiera la exposición al público del Plan general estructural y del Plan de ordenación pormenorizada del municipio de Alboraya para que se garantizara una adecuada participación ciudadana.

Finalizada la tramitación de la queja, recomendamos al Ayuntamiento de Alboraya que se subsanara el error cometido y se publicara en la página web municipal el anuncio y la documentación relativa a la nueva ampliación del plazo de la información pública, adoptando todas las medidas que fueran necesarias para mejorar el nivel de información de la ciudadanía con el objeto de garantizar una participación real y efectiva.

Asimismo, en la queja nº [2002115](#), los vecinos afectados denunciaban que el Ayuntamiento de Castellón de la Plana no les había informado lo suficiente sobre la ejecución de las obras que se estaban realizando desde el pasado mes de mayo en desarrollo del programa de actuación integrada de la UE 17 residencial, aprobado el 31/07/2008, 12 años antes del inicio de nuestra investigación.

Los autores de la queja solicitaban la suspensión cautelar de las obras, ya que les preocupaba que éstas incrementaran todavía más el riesgo de que sus viviendas sufrieran inundaciones.

El Síndic concluyó recomendando que se mantuvieran las reuniones explicativas que fueran necesarias con los vecinos afectados para analizar e implementar las medidas que eviten el riesgo de inundación de las viviendas de la zona colindante con la unidad de ejecución nº 17.

En esta misma línea de falta de información suficiente, numerosas personas afectadas presentaron la queja nº [2001832](#), denunciando distintas irregularidades cometidas en la modificación del Plan General de Ordenación Urbana de València en el ámbito de la «Antigua Fábrica de Tabaco» (Tabacalera-2). Tras concluir nuestra investigación, sugerimos al Ayuntamiento y a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y

Movilidad que, en este caso concreto, «con anterioridad a que se produzca la aprobación definitiva de dicha modificación del Plan General de Ordenación Urbana, se mantengan las reuniones de trabajo que sean necesarias con las asociaciones autoras de la queja y demás personas afectadas, con la finalidad de dialogar, analizar y, en su caso, corregir y subsanar las numerosas cuestiones de legalidad planteadas».

Por otra parte, el desarrollo de lo previsto en los planes urbanísticos, es decir, la gestión urbanística, también es fuente continua de conflictos. En la queja nº [1902033](#), el Ayuntamiento de Tibi todavía no había asumido las obras de urbanización. Por ello, le recomendamos que impulsara la ejecución de dichas obras, exigiendo a los propietarios el cumplimiento de sus cargas urbanísticas y que, una vez terminadas, se hiciera cargo de su conservación y mantenimiento.

El autor de la queja nº [2000828](#) detallaba los perjuicios que estaba sufriendo como propietario de una finca incluida en la Unidad de Ejecución 7.3 del municipio de Aspe, cuya urbanización se encontraba paralizada desde 2008. El Ayuntamiento aceptó nuestra recomendación de impulsar la finalización de las obras y adoptar las medidas propuestas por la persona afectada.

Por el contrario, el Ayuntamiento de L'Ènova no aceptó nuestra recomendación en la queja nº [2000826](#), consistente en que facilitara información sobre el incumplimiento del plazo de ejecución del PAI La Besana e impulsara la adopción de las medidas necesarias para dotar de luz, agua y telefonía a la vivienda del autor de la queja.

En otro sentido, el incumplimiento de la normativa urbanística por la ejecución de obras sin licencia, o sin respetar los términos de ésta, sigue siendo objeto de numerosas quejas en materia de disciplina urbanística.

En la queja nº [1902362](#), el Ayuntamiento de Alicante se negaba a facilitar información a la autora de la queja porque consideraba que tenía la simple condición de denunciante. Sin embargo, en la medida en que también podía afectarle la resolución que se dictara sobre la infracción urbanística cometida por un supermercado, recomendamos a dicho Ayuntamiento que le reconociera la condición de interesada y le facilitara el acceso a la información obrante en el expediente.

El retraso en tramitar el procedimiento para reestablecer la legalidad urbanística y el sancionador por parte del Ayuntamiento de Cox, motivó la presentación de la queja nº [1902454](#), en la que le recordamos el deber inexcusable de tramitar ambos expedientes respecto a la construcción de una nave industrial en suelo no urbanizable que está ejerciendo una actividad sin la preceptiva autorización ambiental.

La misma pasividad por parte del Ayuntamiento de Benidorm en relación con unas obras ilegales realizadas en un establecimiento, que, además, estaba generando molestias acústicas, justificó nuestra recomendación en la queja nº [1902651](#).

En la queja nº [1903172](#) recomendamos al Ayuntamiento de València que los técnicos municipales efectuaran una visita de inspección en la cubierta del edificio, para comprobar y determinar claramente si el conducto de extracción de humos de un bar cumplía o no con lo prescrito en la normativa de seguridad en caso de incendios.

Respecto a la demolición de obras ilegales, el incumplimiento por parte del Ayuntamiento de Denia de los plazos legales de prescripción y caducidad para reestablecer la legalidad urbanística provocó que las obras ilegales denunciadas insistentemente por el autor de la queja nº [1903367](#) acabaran consolidándose, no siendo posible ya ordenar su derribo. Dicho Ayuntamiento no aceptó nuestra recomendación.

Por el contrario, en la queja nº [2000565](#) el Ayuntamiento de La Vila Joiosa sí que tuvo a bien aceptar nuestra recomendación de acelerar e impulsar la tramitación y resolución del expediente de restauración de la legalidad urbanística conculcada y, en su caso, del procedimiento sancionador, evitando que prescriba la acción y se acaben consolidando las obras ilegalizables, y notificando al autor de la queja, como interesado, cuantos actos y resoluciones se dicten en el referido expediente.

En relación con el retraso en conceder permisos y licencias, el Ayuntamiento de Gilet no contestó a nuestra recomendación en la que le indicamos la necesidad de resolver la solicitud de cédula de garantía urbanística presentada por el autor de la queja nº [1904027](#).

El Ayuntamiento de Chiva también incumplió el plazo para resolver una solicitud de certificación de compatibilidad urbanística para el alquiler turístico vacacional de una vivienda unifamiliar aislada, que se denunció en la queja nº [1904501](#).

En la queja nº [2000205](#) recomendamos a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad que agilizara los trámites para resolver el procedimiento, que se había iniciado hacía más de 5 años, relativo a la solicitud de una declaración de interés comunitario para la ampliación de un campo de golf en Alicante.

Como todos los años, el deficiente estado conservación de edificios y parcelas sigue motivando la presentación de quejas. En la nº [1903226](#), el Ayuntamiento de Gata de Gorgos no aceptó nuestra recomendación de exigir al propietario que limpiara su parcela, eliminando los restos vegetales que incrementaban el riesgo de incendio.

Por el contrario, en la queja nº [2000426](#), el Ayuntamiento de Lliria sí aceptó nuestra recomendación para ordenar al propietario la limpieza de un solar, acordando la imposición de multas coercitivas y la ejecución subsidiaria a su cargo, en caso de incumplimiento.

Asimismo, las solicitudes de información en materia urbanística que no se contestan o se responden de forma inadecuada —falta de transparencia—, también representan un buen número de expedientes. En la queja nº [1903253](#), recomendamos al Ayuntamiento de Godelleta que facilitara información sobre determinadas cuestiones relacionadas con el asfaltado de una vía pública. La Administración local aceptó nuestras recomendaciones.

El Ayuntamiento de Sinarcas tampoco contestó a la solicitud del promotor de la queja nº [1904313](#) para que le facilitara copia de un plano de una licencia de obras ni aceptó la recomendación del Síndic.

La falta de publicación en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant de las modificaciones puntuales del Plan General de Ordenación Urbana, motivó la presentación de la queja nº [1904358](#), en la que resolvimos que no se puede hacer una remisión genérica a la página web municipal, sino que se tiene que facilitar al autor de la queja el enlace concreto para acceder exactamente a la información que ha solicitado. El ciudadano no tiene por qué perder tiempo buscando por los distintos y numerosos apartados que tiene una página web.

Por último, en la queja nº [2000357](#), el Ayuntamiento de València no había contestado a las solicitudes de información urbanística sobre determinadas parcelas catastrales que estaban siendo destinadas al estacionamiento de vehículos al aire libre en terrenos no habilitados para tal uso.

3.8 Empleo público

Conciliación laboral y familiar

Durante la pandemia ha resultado fundamental asegurar la plena disponibilidad de los servicios públicos esenciales, sanitarios, de seguridad, emergencias, etc., lo que ha supuesto para muchos empleados públicos limitaciones en el ejercicio del derecho a la conciliación de la vida familiar y profesional. En las quejas recibidas en este sentido durante la crisis sociosanitaria en 2020, el Síndic ha actuado respetando las medidas tendentes a asegurar el funcionamiento de los servicios públicos esenciales, si bien recordando que la conciliación es necesaria para la protección de los intereses de menores, mayores y dependientes.

A título de ejemplo, en la queja nº [2001425](#), la persona promotora, representante del personal sanitario, reclamaba la aplicación de la normativa derivada del estado de alarma al personal sanitario para reconocer su derecho a obtener permisos para la conciliación de su vida personal y familiar, con el fin de atender a menores, mayores o dependientes bajo su responsabilidad. Con tal propósito había solicitado al Departamento de Salud Valencia-La Fe información relativa a los permisos gestionados por éste y reclamaba al Síndic ante la falta de respuesta de la Administración.

La Administración sanitaria estimaba que, conforme a la normativa derivada del estado de alarma, la misión principal de la Conselleria de Sanidad y Salud Pública era proteger la salud de la ciudadanía, por lo que no estimaba aplicable al personal sanitario la normativa alegada por los representantes de personal.

El Síndic recomendó a la Conselleria de Sanidad en general y, en concreto, a la dirección del Departamento de Salud Valencia-La Fe que estableciera, como una de sus prioridades, el reconocimiento efectivo del derecho del personal sanitario a conciliar su vida profesional y personal para atender a menores, mayores o dependientes bajo su responsabilidad, de modo que las medidas de refuerzo de personal se aplicaran también a estos supuestos. Ante una solicitud debidamente justificada y una vez cubiertas en cada caso concreto las necesidades del servicio, debía ser emitida de modo urgente resolución expresa. En el momento de redactar este informe, la Conselleria aún no había respondido a nuestra recomendación.

En idéntico sentido, tramitamos otras quejas con pretensión semejante relativas, respectivamente, a los departamentos de salud de Valencia: Hospital Clínico Malvarrosa, y de Alicante: Hospital General. El Síndic estimó correcta la actuación de la Administración, si bien recordó a ésta la necesidad de dar respuesta urgente a las solicitudes de conciliación.

Medidas de protección frente a la COVID-19 del personal que presta servicio en instituciones sanitarias

A este respecto, cabe señalar la queja nº [2001214](#), en la que una persona, especialmente sensible a los efectos de la COVID-19, adscrita al servicio de atención telefónica del Hospital Clínico Universitario de Valencia, se negó a asistir a su puesto de trabajo, pues estimaba que, por las condiciones de éste, existía riesgo para su salud. La Conselleria le había ofrecido sus servicios de prevención, así como alternativas para prolongar su fecha de incorporación al trabajo. Ante su negativa a admitir estas soluciones en los términos propuestos por aquélla, la persona recibió como respuesta de la Administración el inicio de acciones para determinar su responsabilidad y la deducción de retribuciones por su inasistencia.

El Síndic consideró que no se desprendía mala fe o negligencia grave por parte de la persona trabajadora, sino una actuación en defensa de su seguridad y salud en el trabajo que, de modo posterior, a resultas de la intervención de la Inspección de Trabajo, tuvo como resultado la actuación de la propia Conselleria para la adopción de medidas de seguridad. El defensor recomendó a la Administración que tuviera presentes sus deberes derivados de la normativa de prevención de riesgos laborales para la valoración y protección de la salud tanto de la persona directamente afectada como de las personas de su entorno inmediato. Estas recomendaciones no fueron aceptadas por la Administración, que se mantuvo en su posición.

Por otra parte, como en años anteriores, la falta de respuesta expresa de la Administración a las demandas o reclamaciones de la ciudadanía también ha sido objeto de quejas en esta materia.

A título de ejemplo, cabe destacar la queja nº [1900474](#), presentada por un funcionario de carrera del Ayuntamiento de Teulada que exponía estar próximo a su jubilación y tener días de descanso pendientes. Solicitó su disfrute al Ayuntamiento, pero no obtuvo respuesta y recurrió al Síndic.

Tras tres requerimientos por parte de esta institución, el Ayuntamiento de Teulada se limitó a informar de que no alcanzaba a entender la solicitud planteada por la persona interesada y no se manifestó sobre la falta de respuesta.

El Síndic recomendó al Ayuntamiento de Teulada que diera respuesta expresa, motivada y congruente a la petición de la persona afectada. A pesar de recibir dos requerimientos, el citado Ayuntamiento tampoco contestó a la recomendación del Síndic, que resolvió finalmente dar cuenta de la actitud de esta Administración en el *Informe anual 2020*.

Del mismo modo, la falta de respuesta al recurso de un empleado público contra el cálculo de su pensión originó la queja nº [1902119](#). El Síndic recomendó al Ayuntamiento de Carlet que resolviera el recurso presentado por la persona para que ésta pudiera

conocer los criterios, conceptos y cantidades aplicadas a su pensión y, en caso de disconformidad, pudiera recurrir, pero disponiendo de información clara, completa, motivada y congruente con su recurso.

El Ayuntamiento de Carlet alegó imposibilidad de cumplir la recomendación del Síndic e insistió en no acompañar su respuesta final de recurso alguno. El Síndic solicitó una ampliación de información para que la persona pudiera obtener una resolución acompañada de recursos. La queja concluyó con su cierre como no aceptada sin justificación, dando cuenta de la actuación del Ayuntamiento de Carlet en el *Informe anual 2020*.

En otro sentido, se nos planteó un problema de protección del derecho de igualdad por razón de sexo en un concurso. Así pues, en la queja nº [2000421](#) una funcionaria en prácticas en la Conselleria de Educación y obligada a concursar para obtener su primer destino, relataba que el concurso requería al personal en prácticas que declarara de modo expreso su voluntad de obtener un destino de su propia elección, para evitar su adjudicación por la Administración sin tener en cuenta sus preferencias. En situación de licencia por maternidad, en el plazo previsto para manifestar su voluntad, no cumplió tal trámite. La autora de la queja entendía que ese requisito no estaba justificado y que le había producido perjuicios en su condición de madre.

Tras su investigación, el Síndic concluyó que la Conselleria había impuesto a funcionarios/as en prácticas (concursantes forzosos) un trámite injustificado, y que exigir su cumplimiento a una persona en situación de licencia por maternidad resultaba contrario a la protección de sus derechos como madre trabajadora, pues debería evitarse todo perjuicio profesional para ésta cuando derivara de su propia maternidad. Si bien no se observó un ánimo discriminatorio de la Administración, el Síndic estimó que la ausencia de intencionalidad lesiva no era suficiente en materia de protección del derecho de igualdad por razón de sexo, lo que obligaba a valorar el resultado objetivo producido. Por ello recomendó a la Administración revisar el futuro diseño del concurso de provisión de puestos en relación con el tratamiento de los/as funcionarios/as en prácticas, y la necesidad de incidir en los informes relativos al impacto de género, así como la revisión de su actuación, con el objetivo de dar oportunidad a la persona citada de solicitar un destino de su interés.

Las recomendaciones formuladas en dicha queja no fueron objeto de respuesta completa por parte de la Administración, que, si bien asignó a la persona un destino provisional de su interés, no se manifestó en su informe final en relación con el futuro diseño de procedimiento y estimó que éste había sido respetuoso con el derecho fundamental de igualdad por razón de género. Ello implicó la no admisión injustificada de la recomendación y su inclusión en el *Informe anual 2020*.

Por otra parte, la transparencia en la actuación de un órgano selectivo en un concurso-oposición ha sido objeto de análisis en la queja nº [2000470](#). La autora de la queja relataba que, en un procedimiento selectivo de la Mancomunidad de la Vega, el tribunal no

informó de modo previo a las personas aspirantes de que una de las preguntas de la prueba práctica tenía una valoración diferente al resto, de modo que no se les permitió programar el tiempo dedicado a cumplimentar el examen.

El Síndic estimó que ocultar la información relativa al valor superior de una de las preguntas respecto al resto afectaba al principio de transparencia en la actuación del órgano selectivo y al derecho fundamental de acceso en condiciones de igualdad a las funciones públicas. Así pues, recomendó a la Mancomunidad de la Vega que revisara su actuación, para retroceder al momento de corrección del ejercicio práctico sin la imposición del citado sistema oculto de puntuación contrario a los principios de transparencia y seguridad jurídica.

La queja se cerró como no aceptada sin justificación, resolviendo su inclusión en el *Informe anual 2020*.

Cabe destacar, por su impacto para las personas aspirantes en las pruebas selectivas de la Conselleria de Educación, la queja nº [2000368](#), porque tras la intervención del Síndic y al cierre del expediente la Conselleria, aunque sólo aceptó parcialmente nuestras recomendaciones, accedió a cambiar su criterio para el futuro; tanto en la actuación de los órganos selectivos como en la resolución de los recursos de alzada, dando plazo de alegaciones a las personas sobre el informe del órgano selectivo, que antes no les era facilitado.

La persona autora de la queja, aspirante en la oposición al cuerpo de Profesores de Enseñanza Secundaria, manifestaba su disconformidad con la puntuación que le había asignado el órgano selectivo. De ahí que alegara ante éste, que se limitó a confirmar su actuación sin mayor justificación conforme a las bases selectivas, de modo que cuando la persona interesada decidió recurrir ante la Conselleria de Educación ignoraba qué argumentos debía rebatir en defensa de sus intereses. En su queja a esta institución estimaba que, de un lado la situación le generaba indefensión ante la falta de explicación a sus puntuaciones y de otro no había recibido respuesta a su recurso.

El Síndic recomendó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deportes que revisara su actuación, por perjudicar el derecho de defensa de la persona, con el objetivo de darle un plazo de alegaciones en relación con el informe del órgano selectivo, pues si no conocía de modo previo su contenido no podía defenderse ante la Administración.

Las recomendaciones contenidas en la resolución del Síndic fueron aceptadas de modo parcial por la Conselleria de Educación, en el sentido de adecuar futuros procesos selectivos para que incluyan medidas que puedan mejorar la gestión de los plazos de respuesta a las solicitudes, reclamaciones y recursos de las personas interesadas. Sin embargo, Educación no aceptó la recomendación (fundamental para la persona promotora de la queja) relativa a la recomposición de su derecho de defensa. Se limitaba a considerar, sin mayor justificación ante la posición del Síndic, que no había habido indefensión. La queja se cerró como no aceptada sin justificación, destacando su falta de colaboración con la labor investigadora del Síndic que se hace constar en este *Informe anual 2020*.

3.9 Medio ambiente

Las reclamaciones por las molestias que los ciudadanos padecen como consecuencia del funcionamiento irregular de las actividades comerciales e industriales y, especialmente, por la infracción de los niveles máximos de emisión de ruidos o por la emisión de humos y malos olores han continuado siendo, un año más, el objeto fundamental de la intervención del Síndic de Greuges en materia medioambiental.

A pesar de que la declaración de los sucesivos estados de alarma y las consiguientes limitaciones que se han impuesto tanto al ejercicio de las actividades comerciales como a la movilidad personal han producido una correlativa disminución de las reclamaciones ciudadanas por los niveles de ruido y emisiones de humos o malos olores, éstas han continuado afectando a derechos esenciales de la ciudadanía como son el derecho al descanso, a la salud, a la intimidad y al disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado.

Las inadecuadas condiciones de aislamiento acústico, el uso de los sistemas de ambientación musical a un volumen excesivo, los ruidos derivados del funcionamiento de las terrazas autorizadas a bares, las aglomeraciones de personas en las puertas de los establecimientos y el consumo de alcohol en la vía pública, las deficiencias en los sistemas de evacuación de humos o el incumplimiento de las condiciones impuestas en las licencias concedidas a las actividades constituyen, entre otras, el objeto concreto de los escritos de queja de la ciudadanía en este ámbito.

En estos expedientes de queja, el Síndic sigue recordando la obligación de las administraciones públicas, especialmente de las locales, de ejercer las competencias de inspección y control que le atribuyen las leyes y, en particular, la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de protección contra la contaminación acústica y la Ley 6/2014, de 25 de julio, de Prevención, Calidad y Control Ambiental de Actividades en la Comunitat Valenciana, adoptando con prontitud y determinación las medidas que sean precisas para garantizar que el ejercicio de las citadas actividades comerciales e industriales se desarrolla correctamente, sin vulnerar los derechos del resto de ciudadanos.

Por otra parte, nos encontramos ante expedientes en los que suele ser habitual que el problema denunciado se reproduzca transcurrido un tiempo, sin que las administraciones adopten nuevas medidas concretas para hacerle frente, a pesar de que hayan aceptado las resoluciones emitidas por el Síndic, lo que conduce a la reapertura de los expedientes de queja.

Esta situación ha llevado a que, en estos casos, el defensor haya tomado la decisión de realizar, de oficio, seguimientos de la situación, reabriendo el expediente de queja a los tres meses para interesarse por la efectiva adopción de las medidas anunciadas por la Administración cuando aceptó nuestras recomendaciones y valorando su eficacia en orden a la protección de los derechos de los ciudadanos afectados.

Un ejemplo lo constituye la queja nº [1903556](#), en la que el interesado relataba las molestias que viene padeciendo como consecuencia del funcionamiento de un casal

fallero de la ciudad de València; siendo éste el tercer expediente que esta institución se veía obligada a tramitar por el mismo motivo.

Tras la instrucción, recomendamos al Ayuntamiento de València que adoptase «con firmeza y determinación todas las medidas que sean necesarias para eliminar las molestias acústicas que injustamente está sufriendo el autor de la queja y su familia durante más de 8 años como consecuencia de la actividad ilegal desarrollada por el citado casal fallero sin licencia de apertura e incumpliendo de forma reiterada las órdenes municipales de cese de la actividad».

Aceptada la recomendación por el citado Ayuntamiento, en el documento de cierre del expediente se le indicó que, con la finalidad de recabar información sobre el cumplimiento efectivo de la resolución aceptada, en el supuesto de que ésta no fuera remitida de oficio, y «transcurridos tres meses desde la fecha de emisión del presente escrito, nos dirigiremos nuevamente a esa administración, solicitando que nos informe de las medidas concretas que haya adoptado para paliar las molestias continuas que viene sufriendo el promotor del expediente; molestias cuya existencia se reconoce en el informe municipal emitido».

En el momento de proceder al cierre del expediente, se había realizado el citado seguimiento, y la queja estaba pendiente de la resolución final del Síndic.

En otro orden de cuestiones, el Síndic de Greuges se ha ocupado de los problemas derivados de las situaciones de contaminación medioambiental, analizando la intervención de las autoridades competentes y exigiendo su actuación coordinada para revertir los daños medioambientales derivados de la acción humana.

En relación con esta cuestión, destacamos dos expedientes de queja, como ejemplo de nuestra posición institucional en estos asuntos.

En el expediente de queja nº [1903489](#) analizamos la reclamación presentada por una asociación vecinal de la ciudad de Alicante en relación con la existencia de dos zonas de suelos contaminados en el barrio de San Gabriel; concretamente, en el barranco de las Ovejas, y próximas a las viviendas habitadas de ambos barrios, así como a cuatro centros escolares: IES Mare Nostrum, IES Bahía Babel, CEIP San Gabriel y CEIP El Palmeral.

Tras la tramitación de la queja, el 26/11/2020 formulamos a la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica la recomendación de que procediese a «resolver de manera expresa la solicitud formulada por la interesada sobre la declaración de los suelos afectados, que venimos analizando, como suelos contaminados, abordando todas y cada de las cuestiones planteadas por ésta a través de sus escritos y motivando la decisión que se adopte».

Asimismo, le recomendamos que mantuviese «informada a la interesada y a esta institución sobre el estado de ejecución de los trabajos recomendados por la empresa que elaboró el estudio geológico y de evaluación de riesgos de las parcelas afectadas

por la contaminación analizada y, en especial, la repercusión que los mismos hayan deparado en el adecuado estado de conservación de las parcelas de referencia, afectadas por la presencia de los materiales contaminantes».

Finalmente, le recomendamos que remitiese a «la interesada, y notifique a esta institución, un informe por el que justifique la decisión anunciada de remitir a la Confederación Hidrográfica del Júcar la denuncia formulada por "la Asociación de Vecinos Gran Vía Sur relativos al enterramiento de 20.000 m³ del dragado de lodos de depuradora en el Barranco de las Ovejas", así como justificante de la remisión efectiva de la denuncia a dicho organismo».

En segundo lugar, destacamos la resolución dictada en el marco del expediente de queja nº [1900808](#), iniciada de oficio por esta institución, y que tuvo por objeto investigar cuáles eran las actuaciones realizadas por las administraciones competentes para erradicar el problema medioambiental derivado de la gran cantidad de vertidos de envases de plástico que se acumulaban en la zona cercana a la desembocadura del río Segura, en el término municipal de Guardamar del Segura, en la pantalla de retención de sólidos flotantes.

Tras la tramitación de la queja, en la que nos dirigimos a la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica, a la Diputación Provincial de Alicante y a los ayuntamientos alicantinos por los que discurre el río Segura, recomendamos a las citadas administraciones que «en el ámbito de sus respectivas competencias y de manera coordinada con las demás administraciones con competencias en la materia, adopte de manera efectiva y decidida cuantas medidas resulten precisas para erradicar o, cuanto menos, minimizar de manera significativa, el problema medioambiental generado por el vertido de residuos, especialmente de envases plásticos, a los azarbes de la cuenca del río Segura y por su depósito incontrolado en la pantalla de retención de sólidos situado en el municipio de Guardamar del Segura».

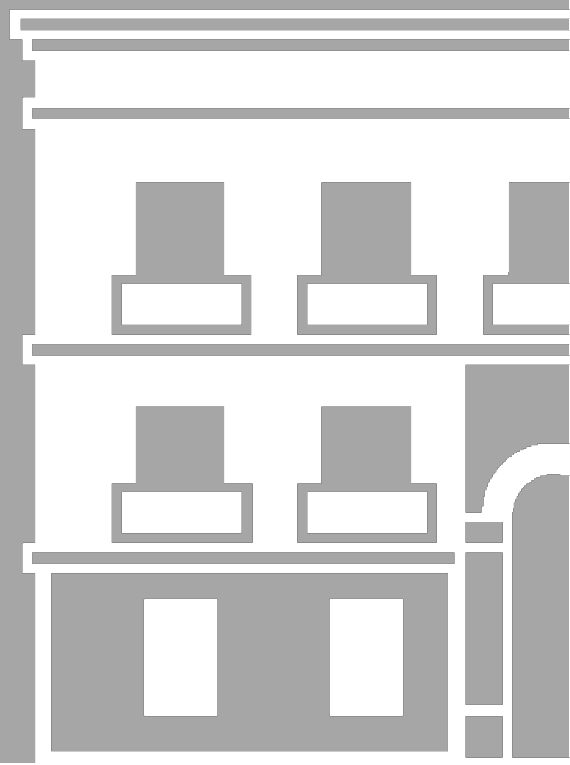
A estos efectos, recomendamos a la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica que asumiera «un papel protagonista y de liderazgo en el diseño, desarrollo y puesta en marcha de las actuaciones de coordinación interadministrativa que resulten precisas para dar solución al problema medioambiental que centra el presente expediente de queja».

Finalmente, recomendamos a las citadas administraciones que, «en el ejercicio de las competencias que le son propias, intensifiquen las campañas de concienciación ciudadana en materia de prevención de los citados vertidos, así como las actuaciones de inspección y sanción de los comportamientos infractores que se detecten».

Capítulo

4

**Relaciones
institucionales,
observatorios y
actividades**



Capítulo 4

Relaciones institucionales, observatorios y actividades

4.1 Relaciones institucionales

4.1.1 Comparecencias en les Corts Valencianes

Las singulares circunstancias del año 2019, en el que se disolvieron les Corts en marzo y se celebraron elecciones autonómicas, junto con la finalización del mandato del anterior titular de esta institución el 17/07/2019, retrasaron la presentación del [*Informe anual 2018*](#) del Síndic ante el Parlamento valenciano. Así pues, el informe se presentó por vía telemática y, posteriormente, el 28/01/2020 el síndic compareció ante la Comisión de Peticiones de les Corts para defenderlo.

Asimismo, ante la declaración del estado de alarma en marzo de 2020 por la pandemia de la COVID-19, el [*Informe anual 2019*](#) también tuvo que ser presentado telemáticamente.

4.1.2 Relaciones con otras defensorías del pueblo

Debido a las circunstancias de la pandemia, la reunión anual de titulares y representantes del Defensor del Pueblo y de las defensorías de las comunidades autónomas, que en esta ocasión iba a centrarse en «La España despoblada», no pudo celebrarse, ni tampoco ninguna de las reuniones preparatorias a tal objeto.

4.2 Observatorios

4.2.1 Observatorio del Menor

La primera reunión del año, prevista para marzo de 2020, tuvo que ser suspendida debido a la declaración de alerta sanitaria y a la normativa sobre confinamiento. A partir de ese momento, los contactos entre los miembros del Observatorio y el personal del Síndic se mantuvieron de manera bilateral, a través de medios telemáticos, para seguir realizando un estrecho seguimiento de los nuevos problemas que la pandemia estaba generando en el ámbito del menor.

El 17/12/2020 se programó una reunión de este Observatorio, adaptándola a la metodología *on line*. En dicha reunión se abordaron diferentes situaciones producidas desde la declaración del estado de alarma, y los participantes detallaron las circunstancias y las dificultades que habían rodeado la situación de los menores vulnerables y las deficiencias observadas en el funcionamiento de las administraciones al respecto.

En especial, se denunciaron y expusieron problemas en los ámbitos educativos (desatención académica, ayudas de comedor, asistencia semipresencial, necesidades educativas especiales, etc.); en los servicios sociales (problemas en los centros regulados por contratos, demoras en citas, etc.); en sanidad (suspensión de intervenciones, demoras en la atención de enfermedades no COVID, falta de equipos de protección, etc.); o en los puntos de encuentro familiares (incumplimiento de sentencias sobre el régimen de visitas, etc.).

Como viene siendo habitual, el Observatorio cumplió su función de alertar al Síndic sobre la existencia de situaciones de exclusión o desatención social y sobre la aparición de potenciales conflictos. Algunas de estas reflexiones tuvieron su repercusión en la resolución de quejas planteadas por la ciudadanía o en la apertura de quejas de oficio, de las que se da cuenta en los diferentes apartados de este *Informe anual 2020*.

4.2.2 Observatorio para la defensa de las personas en situación de vulnerabilidad

Como en el caso descrito anteriormente, la actividad presencial del Observatorio de la Vulnerabilidad tuvo que ser suspendida debido a la situación de alerta sanitaria, y se procedió a hacer el seguimiento de los problemas vía contactos bilaterales, realizados a través de medios telemáticos.

En el mes de noviembre de 2020 se reanudó la actividad del grupo de trabajo sobre «Lucha contra la pobreza y exclusión social». Este grupo se ha focalizado en el análisis de la evolución de la situación socioeconómica en la Comunitat Valenciana y la atención a la creciente demanda de ayudas sociales por parte de la ciudadanía.

Su trabajo se ha centrado en la recopilación de datos sobre los efectos de la pandemia en las personas más vulnerables y en las que se han convertido en vulnerables este año. La implantación de la renta valenciana de inclusión, la coexistencia con la ayuda de ingreso mínimo vital y el incremento de las prestaciones económicas individuales que conceden los ayuntamientos, la gestión de todas ellas y sus efectos, son las cuestiones que se han abordado en este trabajo con origen en una queja de oficio tramitada desde el Síndic.

Como se ha señalado para el ámbito del menor, la función de este Observatorio ha quedado validada por su desempeño durante la pandemia. Más allá de las reuniones formales de todo el grupo, los contactos permanentes con sus miembros, representantes todos ellos de colectivos con elevada implantación en diferentes ámbitos, han permitido al Síndic evaluar, de forma más precisa, la intensidad de los problemas de los colectivos vulnerables y las debilidades en las respuestas ofrecidas por las administraciones.

4.3 Otras actividades

La actividad ordinaria del Síndic de Greuges comporta numerosas reuniones con representantes de asociaciones, organizaciones no gubernamentales y otros colectivos que trabajan en distintos ámbitos de actuación. A lo largo del año, el volumen de encuentros, en modo presencial o telemático, ha sido tal que dar cuenta de todos ellos resultaría demasiado extenso.

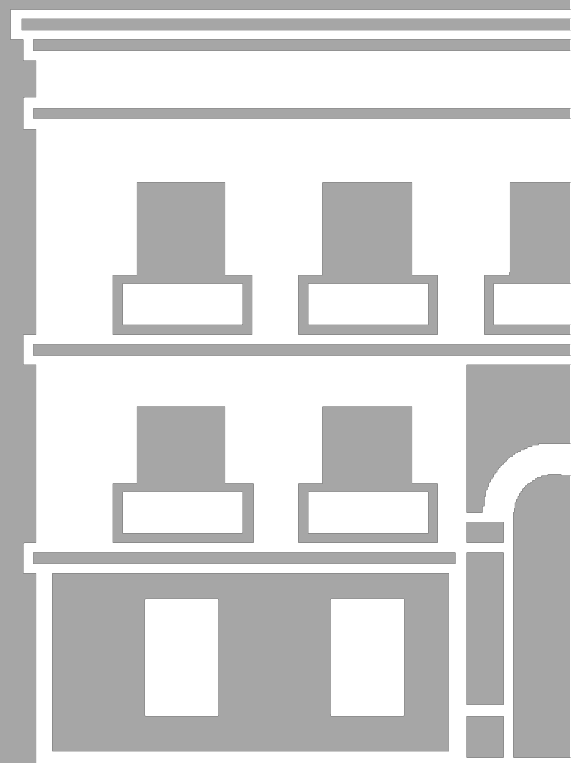
Por idéntico motivo, no especificamos en este *Informe anual 2020* los cursos impartidos por los técnicos de la institución —o a los que han asistido como participantes—; las sesiones de trabajo con técnicos de otras instituciones; o la asistencia a actos públicos o de la sociedad civil. A este respecto, sólo apuntamos que, debido a la pandemia, en 2020 no se celebró la reunión anual de la FIO que se realiza de forma presencial; pero sí tuvieron lugar otras actividades de forma telemática, como por ejemplo el Encuentro de la región europea de la Red de Defensorías de la Mujer de la Federación Iberoamericana del Ombudsman (FIO), en el que participamos cada año.

Sin embargo, cabe destacar, por su marcado carácter institucional, las visitas a la sede del Síndic para celebrar encuentros de trabajo del vicepresidente segundo del Consell y conseller de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, Rubén Martínez Dalmau, el 13/02/2020; el conseller de Educación, Cultura y Deporte, Vicent Marzà, el 21/02/2020; y la consellera de Sanidad y Salud Pública, Ana Barceló, el 21/02/2020. Además, el 05/03/2020 acudió a la institución la entonces presidenta del Consell Escolar de la Comunitat Valenciana, Encarna Cuenca, para presentar el informe del Consejo Escolar Machismos cotidianos, base de la violencia contra las mujeres.

Anexo

1

**Cuentas anuales del
Síndic de Greuges del
ejercicio 2020**



Anexo 1

Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

En este anexo se reproduce el texto de las cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020, presentada por el secretario general de la institución, sometida a la consideración de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges de 23/03/2020 y aprobada y certificada en esa misma fecha.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020



SINDIC DE GREUGES

CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO 2020



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

De conformidad con la normativa presupuestaria y de régimen económico de Les Corts Valencianes, así como, de conformidad con la Orden 15/2019, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de lo dispuesto en la disposición transitoria única de la Orden 8/2017, de 1 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y la Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública, el contenido de las cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020 es el siguiente:

1. Balance
2. Cuenta de resultado económico-patrimonial
3. Estado de cambios en el patrimonio neto
 - 3.1. Estado total de cuentas del patrimonio neto
 - 3.2. Estado de ingresos y gastos reconocidos
 - 3.3. Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias
4. Estado de flujos de efectivo
5. Estado de liquidación del presupuesto
 - 5.1. Liquidación de presupuesto de gastos
 - 5.2. Liquidación del presupuesto de ingresos
 - 5.3. Resultado presupuestario
6. Memoria
 - 6.1. Organización y actividad
 - 6.2. Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración.
 - 6.3. Bases de presentación de las cuentas
 - 6.4. Normas de reconocimiento y valoración
 - 6.5. Inmovilizado material
 - 6.6. Inversiones inmobiliarias
 - 6.7. Inmovilizado intangible
 - 6.8. Arrendamientos financieros y otras operaciones de naturaleza similar
 - 6.9. Activos financieros
 - 6.10. Pasivos financieros



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

- 6.11. Coberturas contables
- 6.12. Activos contruidos o adquiridos para otras entidades y otras existencias
- 6.13. Moneda extranjera
- 6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos
- 6.15. Provisiones y contingencias
- 6.16. Información sobre medio ambiente
- 6.17. Activos en estado de venta
- 6.18. Presentación por actividades de la cuenta del resultado económico patrimonial
- 6.19. Operaciones por administración de recursos por cuenta de otros entes públicos
- 6.20. Operaciones no presupuestarias de tesorería
- 6.21. Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación
- 6.22. Valores recibidos en depósito
- 6.23. Información presupuestaria
 - 6.23.1. Presupuesto corriente
 - 6.23.2. Presupuestos cerrados
 - 6.23.3. Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores
 - 6.23.4. Gastos con financiación afectada
 - 6.23.5. Remanente de tesorería y estado de tesorería
 - 6.23.6. Personal
- 6.24. Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios
- 6.25. Información sobre el coste de actividades
- 6.26. Indicadores de gestión
- 6.27. Hechos posteriores al cierre.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

1. BALANCE

ACTIVO	2020	2019	PASIVO	2020	2019
A) ACTIVO NO CORRIENTE	5.565.950,63	5.668.740,63	A) PATRIMONIO NETO	6.128.627,63	6.283.441,97
I. Inmovilizado intangible	30.458,80	37.826,06	I. Patrimonio aportado	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00		II. Patrimonio generado	-5.477.193,42	-5.322.379,08
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00		1. Resultados de ejercicios anteriores	-5.322.379,08	-5.375.803,05
3. Aplicaciones informáticas	0,00		2. Resultados del ejercicio	-154.814,34	53.423,97
5. Otro Inmovilizado intangible	30.458,80	37.826,06	B) PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	5.535.491,83	5.630.914,57	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00	C) PASIVO CORRIENTE	570.028,67	252.019,72
2. Construcciones	4.959.276,22	5.105.741,56	II. Deudas a corto plazo	274.379,24	294,75
4. Bienes del patrimonio histórico	0,00	0,00	2. Deuda con entidades de crédito	265.505,00	0,00
5. Otro inmovilizado material	576.215,61	525.173,01	4. Otras deudas	8.874,24	294,75
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	295.649,43	251.724,97
V. Inversiones financieras a largo plazo	0,00	0,00	1. Acreedores por operaciones de gestión	64.922,73	66.543,55
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00	2. Otras cuentas a pagar	23.027,15	19.891,47
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00	3. Administraciones Públicas	207.699,55	165.289,95
C) ACTIVO CORRIENTE	1.132.705,67	866.721,06			
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	637.774,13	459.709,19			
1. Deudores por operaciones de gestión	637.774,13	459.689,19			
2. Otras cuentas a cobrar	0,00	20,00			
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	0,00			
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00			
VI. Ajustes por periodificación	43.519,96	20.701,74			
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	451.411,58	386.310,13			
2. Tesorería	451.411,58	386.310,13			
TOTAL ACTIVO	6.698.656,30	6.535.461,69	TOTAL PASIVO	6.698.656,30	6.535.461,69



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

2. CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

	2020	2019
1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales	0,00	0,00
c) Otros ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	3.714.050,00	3.643.440,00
a) Del ejercicio	3.714.050,00	3.643.440,00
a.2) transferencias	3.714.050,00	3.643.440,00
6. Otros ingresos de gestión ordinaria	0,00	5.433,75
7. Excesos de provisiones	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	3.714.050,00	3.648.873,75
8. Gastos de personal	-3.001.025,38	-2.829.850,87
a) Sueldos, salarios y asimilados	-2.456.610,28	-2.268.443,39
b) Cargas sociales	-544.415,10	-561.407,48
9. Transferencias y subvenciones concedidas	-493.614,68	-356.245,16
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-214.801,22	-247.439,23
a) Suministros y servicios exteriores	-210.347,01	-242.822,70
b) Tributos	-4.454,21	-4.616,53
12. Amortización del inmovilizado	-158.650,87	-160.458,98
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-3.868.092,15	-3.593.994,24
I. Resultado de la gestión ordinaria (desahorro)	-154.042,15	54.879,51
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del in	0,00	-1.211,25
b) Bajas y enajenaciones	0,00	-1.211,25
14. Otras partidas no ordinarias	0,00	0,00
b) Gastos	0,00	0,00
II. Resultado de las operaciones no financieras	-154.042,15	53.668,26
16. Gastos financieros	-772,19	-244,29
b) Otros	-772,19	-244,29
III. Resultado de las operaciones financieras	-772,19	-244,29
IV. Resultado neto del ejercicio (desahorro)	-154.814,34	53.423,97



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

3. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO**3.1. Estado total de cuentas del Patrimonio Neto**

	I. Patrimonio aportado	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Otros incrementos patrimoniales	Total
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO 2019	11.605.821,05	-5.322.379,08	0,00	0,00	6.283.441,97
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN D	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO 2020 (A+B)	11.605.821,05	-5.322.379,08	0,00	0,00	6.283.441,97
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO 2020	0,00	-154.814,34	0,00	0,00	-154.814,34
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	-154.814,34	0,00	0,00	-154.814,34
2. Operaciones con la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
3. Otras variaciones del patrimonio neto	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)	11.605.821,05	-5.477.193,42	0,00	0,00	6.128.627,63

La causa de la variación en el patrimonio neto viene determinada por los ingresos y gastos imputados al resultado del ejercicio ya que no existen ajustes por cambio de valor ni otros incrementos patrimoniales.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

3.2. Estado de ingresos y gastos reconocidos

	2020	2019
I. Resultado económico patrimonial	-154.814,34	53.423,97
II. Ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
1.1 Ingresos	0,00	0,00
1.2 Gastos	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
2.1 Ingresos	0,00	0,00
2.2 Gastos	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Ingresos	0,00	0,00
3.2 Gastos	0,00	0,00
4. Otros incrementos patrimoniales	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferencias a la cuenta del resultado económico patrimonial o al valor inicial de la partida cubierta:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Importes transferidos a la cuenta del resultado económico patrimonial	0,00	0,00
3.2 Importes transferidos al valor inicial de la partida cubierta	0,00	0,00
4. Otros incrementos patrimoniales	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingresos y gastos reconocidos (I + II + III)	-154.814,34	53.423,97



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

3.3. Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias

No procede.

4. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

CONCEPTOS	2020	2019
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN		
A) Cobros:	7.167.882,97	5.620.029,19
1. Ingresos tributarios y cotizaciones sociales	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	3.535.965,06	3.421.481,42
3. Ventas netas y prestaciones de servicios	0,00	0,00
4. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
5. Intereses y dividendos cobrados	0,00	0,00
6. Otros cobros	3.631.917,91	2.198.547,77
B) Pagos:	7.055.500,14	5.619.706,56
7. Gastos de personal	3.019.586,71	2.799.928,81
8. Transferencias y subvenciones concedidas	493.614,68	356.245,16
9. Aprovisionamientos	0,00	0,00
10. Otros gastos de gestión	217.543,25	255.176,65
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
12. Intereses pagados	772,19	244,29
13. Otros pagos	3.323.983,31	2.208.111,65
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	112.382,83	322,63
II. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE INVERSIÓN		
C) Cobros:	0,00	0,00
1. Venta de inversiones reales	0,00	0,00
2. Venta de activos financieros	0,00	0,00
3. Otros cobros de las actividades de inversión	0,00	0,00
D) Pagos:	47.082,63	22.938,10
4. Compra de inversiones reales	47.082,63	22.938,10
5. Compra de activos financieros	0,00	0,00
6. Otros pagos de las actividades de inversión	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de inversión (+C-D)	-47.082,63	-22.938,10



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN		
E) Aumentos en el patrimonio:	0,00	0,00
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
F) Pagos a la entidad o entidades propietarias:	0,00	0,00
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00
G) Cobros por emisión de pasivos financieros:	96,00	0,00
3. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
4. Préstamos recibidos	0,00	0,00
5. Otras deudas.	96,00	0,00
H) Pagos por reembolsos de pasivos financieros:	294,75	0,00
6. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
7. Préstamos recibidos	0,00	0,00
8. Otras deudas	294,75	0,00
Flujos netos de efectivo por actividades de financiación (+E-F+G-H)	-198,75	0,00
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN		
I) Cobros pendientes de aplicación	0,00	0,00
J) Pagos pendientes de aplicación	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00	0,00
AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	65.101,45	-22.615,47
Efectivo y activos líquidos equivalentes al inicio del ejercicio	386.310,13	408.925,60
Efectivo y activos líquidos equivalentes al final del ejercicio	451.411,58	386.310,13

El estado de flujos de efectivo informa sobre el origen y destino de movimientos en las partidas monetarias de activo representativas de efectivo y otros activos líquidos equivalentes e indica la variación sufrida por las mismas en el ejercicio.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

5. ESTADO DE LIQUIDACIÓN DEL PRESUPUESTO

5.1. Liquidación del presupuesto de gastos

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 10001	Retribuciones básicas altos cargos	147.500,00	0,00	147.500,00	130.042,10	130.042,10	130042,1	0,00	17.457,90
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	168.000,00	6.320,00	174.320,00	155.258,16	155.258,16	155258,16	0,00	19.061,84
111 10099	Otras remuneraciones de altos cargos. Atrasos	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 11001	Retribuciones básicas personal eventual	648.340,00	0,00	648.340,00	623.016,74	623.016,74	623016,74	0,00	25.323,26
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	1.539.200,00	27.880,00	1.567.080,00	1.458.104,81	1.458.104,81	1458104,81	0,00	108.975,19
111 11099	Otras remuneraciones personal eventual	6.300,00	0,00	6.300,00	0,00	0,00	0	0,00	6.300,00
111 12006	Trienios	77.560,00	17.560,00	95.120,00	84.312,91	84.312,91	84312,91	0,00	10.807,09
111 12501	Otras. Atrasos funcionarios	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 15101	Gratificaciones	5.000,00	0,00	5.000,00	5.603,20	5.603,20	5603,2	0,00	-603,20
111 15102	Festividad	1.410,00	0,00	1.410,00	0,00	0,00	0	0,00	1.410,00
111 16001	Seguridad social	524.000,00	11.970,00	535.970,00	508.105,57	508.105,57	461757,04	46.348,53	27.864,43
111 16002	Muface	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 16003	Mugeju	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 16099	Otros regímenes de previsión	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 16201	Formación y perfeccionamiento de personal	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0	0,00	2.000,00
111 16204	Acción Social	20.750,00	0,00	20.750,00	0,00	0,00	0	0,00	20.750,00
111 16205	Seguros	38.000,00	24.362,07	62.362,07	61.283,44	56.433,44	56433,44	0,00	5.928,63
111 16206	Mejoras complement. de prestaciones contributivas	5.000,00	0,00	5.000,00	3.976,27	3.976,27	3976,27	0,00	1.023,73
111 16299	Otros gastos sociales	500,00	0,00	500,00	0,00	0,00	0	0,00	500,00
111 20201	Arrendam. de edificios y otras construcciones	3.500,00	0,00	3.500,00	3.320,40	3.320,40	3320,4	0,00	179,60
111 20301	Arrendamiento maquinaria	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0	0,00	1.000,00
111 20401	Arrendam. de material de transporte	10.165,00	0,00	10.165,00	9.728,40	9.728,40	8917,7	810,70	436,60
111 20501	Arrendam. de mobiliario y enseres	1.500,00	0,00	1.500,00	753,80	376,90	376,9	0,00	1.123,10
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	2.800,00	0,00	2.800,00	2.983,72	2.288,92	1498,58	790,34	511,08
111 21202	Reparación y conserv. edificios administrativos	8.500,00	5.726,93	14.226,93	5.596,25	5.596,25	5596,25	0,00	8.630,68
111 21301	Reparación y conserv. maquinaria	6.630,00	0,00	6.630,00	0,00	0,00	0	0,00	6.630,00
111 21302	Reparación y conserv. instalaciones	12.000,00	0,00	12.000,00	7.978,79	7.978,69	7451,43	527,26	4.021,31
111 21401	Reparación y conserv. elementos de transporte	1.000,00	0,00	1.000,00	5,50	5,50	5,5	0,00	994,50
111 21501	Reparación y conserv. Mobiliario y enseres	500,00	0,00	500,00	28,00	28,00	28	0,00	472,00
111 21601	Reparación y conserv. Equipos procesos información	7.000,00	0,00	7.000,00	6.344,47	6.344,47	6344,47	0,00	655,53
111 21901	Reparación y conserv. otro inmovilizado material	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0	0,00	1.000,00
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable	11.000,00	0,00	11.000,00	4.425,76	4.425,76	4425,76	0,00	6.574,24
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	21.505,00	0,00	21.505,00	15.691,10	15.691,10	15628,72	62,38	5.813,90
111 22003	Material informático no inventariable	8.000,00	0,00	8.000,00	316,51	316,51	316,51	0,00	7.683,49
111 22006	Encuadernaciones	4.000,00	0,00	4.000,00	0,00	0,00	0	0,00	4.000,00
111 22009	Otro material de oficina	1.000,00	0,00	1.000,00	34,00	34,00	34	0,00	966,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 22101	Suministros energía eléctrica	20.000,00	0,00	20.000,00	12.400,28	12.400,28	11293,76	1.106,52	7.599,72
111 22102	Suministros agua	2.000,00	0,00	2.000,00	1.155,98	1.155,98	1155,98	0,00	844,02
111 22104	Suministros combustible	14.000,00	0,00	14.000,00	319,84	319,84	319,84	0,00	13.680,16
111 22105	Suministros vestuario	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0	0,00	2.000,00
111 22199	Suministros otros	8.000,00	0,00	8.000,00	2.524,37	2.524,37	2524,37	0,00	5.475,63
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	32.500,00	2.010,13	34.510,13	15.480,88	12.843,66	12843,66	0,00	21.666,47
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	18.000,00	0,00	18.000,00	1.748,36	1.748,36	1686,71	61,65	16.251,64
111 22205	Urgencias	1.600,00	0,00	1.600,00	11,24	11,24	11,24	0,00	1.588,76
111 22299	Comunicaciones. Otras	500,00	0,00	500,00	2.720,04	2.720,04	2568,79	151,25	-2.220,04
111 22402	Primas de seguros. Edificios y otras construcciones	5.800,00	0,00	5.800,00	4.157,28	4.157,28	4157,28	0,00	1.642,72
111 22403	Primas de seguros. Maquinaria, instal. y utillaje	1.500,00	0,00	1.500,00	0,00	0,00	0	0,00	1.500,00
111 22404	Primas de seguros. Elementos de transporte	2.400,00	0,00	2.400,00	0,00	0,00	0	0,00	2.400,00
111 22503	Tributos	5.000,00	0,00	5.000,00	4.454,21	4.454,21	4454,21	0,00	545,79
111 22601	Gtos. Diversos. Atenc. protocolarias y repres.	7.000,00	0,00	7.000,00	750,00	750,00	750	0,00	6.250,00
111 22602	Gtos diversos. Publicidad y propaganda	12.000,00	-11.793,00	207,00	0,00	0,00	0	0,00	207,00
111 22603	Gtos. diversos. Jurídico-contenciosos	1.100,00	0,00	1.100,00	0,00	0,00	0	0,00	1.100,00
111 22606	Gtos diversos. Reuniones y conferencias	15.000,00	-15.000,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00
111 22699	Otros gastos diversos	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0	0,00	1.000,00
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	27.000,00	0,00	27.000,00	19.685,80	19.685,80	18002,02	1.683,78	7.314,20
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	53.500,00	0,00	53.500,00	50.307,56	50.307,56	46406,16	3.901,40	3.192,44
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabaj	22.000,00	8.855,00	30.855,00	30.952,31	28.763,78	20010,68	8.753,10	2.091,22
111 22799	Otros estudios y trabajos	18.000,00	0,00	18.000,00	11.390,56	11.390,56	10664,74	725,82	6.609,44
111 23001	Dietas	17.000,00	-15.000,00	2.000,00	811,57	811,57	811,57	0,00	1.188,43
111 23101	Locomoción	15.000,00	-14.000,00	1.000,00	476,51	476,51	476,51	0,00	523,49
111 23301	Otras Indemnizaciones	1.000,00	0,00	1.000,00	0,00	0,00	0	0,00	1.000,00
111 24001	Gastos de edición y distribución de public. instit	8.000,00	-8.000,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00
111 35901	Otros gastos financieros	5.000,00	0,00	5.000,00	772,19	772,19	772,19	0,00	4.227,81
111 43000	Transferencias a la Generalitat. Devol. Remanentes	0,00	493.614,68	493.614,68	493.614,68	493.614,68	493614,68	0,00	0,00
111 48001	A familias. Premios, becas y pens al estudio.	15.000,00	-15.000,00	0,00	0,00	0,00	0	0,00	0,00
111 62202	Edificios y otras construc. Administrativos	3.000,00	0,00	3.000,00	0,00	0,00	0	0,00	3.000,00
111 62301	Maquinaria	6.000,00	0,00	6.000,00	0,00	0,00	0	0,00	6.000,00
111 62302	Instalaciones	3.500,00	44.146,00	47.646,00	13.669,63	12.762,13	5967,48	6.794,65	34.883,87
111 62401	Material de Transporte	200,00	0,00	200,00	0,00	0,00	0	0,00	200,00
111 62501	Mobiliario y enseres	4.000,00	617,10	4.617,10	2.227,16	2.227,16	2227,16	0,00	2.389,94
111 62601	Equipos para procesos de información	8.000,00	88.138,40	96.138,40	34.547,69	31.909,89	31909,89	0,00	64.228,51
111 62801	Otro inmovilizado material. Libros	2.500,00	0,00	2.500,00	91,29	91,29	91,29	0,00	2.408,71



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS PRESUPUESTARIOS			GASTOS COMPROMETIDOS	OBLIGAC. RECONOCIDAS NETAS	PAGOS	OBLIGAC. PENDIENTES DE PAGO A 31/12	REMANENTES DE CRÉDITO
		INICIALES	MODIFICAC.	DEFINITIVOS					
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	1.000,00	4.450,16	5.450,16	6.052,13	4.052,13	4.052,13	0,00	1.398,03
111 62901	Inmovilizado Inmaterial	4.000,00	20.763,60	24.763,60	4.818,27	4.818,27	2834,68	1.983,59	19.945,33
111 84101	Fianzas y depósitos	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0	0,00	60,00
TOTAL GENERAL		3.650.320,00	677.621,07	4.327.941,07	3.802.049,73	3.785.756,88	3.712.055,91	73.700,97	542.184,19

5.2. Liquidación del presupuesto de ingresos

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	PREVISIONES PRESUPUESTARIAS			DERECHOS RECONOCIDOS	DERECHOS ANULADOS	DERECHOS CANCELADOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	RECAUDACIÓN NETA	DERECHOS PENDIENTES DE COBRO A 31 DE DICIEMBRE	EXCESO/ DEFECTO PREVISIÓN
		INICIALES	MODIFIC.	DEFINITIVAS							
43100	Transferencias Corrientes	3.650.320,00	63.730,00	3.714.050,00	3.714.050,00	0,00	0,00	3.714.050,00	3.076.275,87	637.774,13	0,00
87002	Aplic. para financ. de incorporacione	0,00	613.891,07	613.891,07	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-613.891,07
Total General:		3.650.320,00	677.621,07	4.327.941,07	3.714.050,00	0,00	0,00	3.714.050,00	3.076.275,87	637.774,13	-613.891,07



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

5.3. Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	3.714.050,00	3.729.896,01		-15.846,01
b) Operaciones de capital	0,00	55.860,87		-55.860,87
c) Operaciones comerciales	0,00	0,00		0,00
1. Total operaciones no financieras (a+b+c)	3.714.050,00	3.785.756,88		-71.706,88
d) Activos financieros	0,00	0,00		0,00
e) Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
2. Total operaciones financieras (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I=1+2)	3.714.050,00	3.785.756,88		-71.706,88
<u>AJUSTES</u>				
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			84.963,91	
4. Desviaciones de financiación negativas del ejercicio			0,00	
5. Desviaciones de financiación positivas del ejercicio			0,00	
II. TOTAL AJUSTES (II=3+4+5)			84.963,91	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (I+II)				13.257,03

El resultado presupuestario del ejercicio se incrementa en 84.963,91€ por los créditos gastados financiados con remanente de tesorería lo que da un resultado presupuestario ajustado de 13.257,03 euros.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6. MEMORIA

6.1. Organización y actividad

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es el alto Comisionado de Les Corts Valencianes para la defensa de los derechos y libertades comprendidos en el Título I de la Constitución y en el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana.

La 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 38 del Estatuto de Autonomía, modificado por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, 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 2020 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.

6.2. Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración.

No se contempla en esta Institución.

6.3. Bases de presentación de las cuentas

Las cuentas anuales del Síndic de Greuges tienen como objetivo mostrar la imagen fiel de su patrimonio, situación financiera, resultado económico-patrimonial y ejecución de su presupuesto.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

La información contable contenida en las cuentas anuales debe ser accesible a una pluralidad de agentes económicos y sociales ya que cada vez son más los colectivos interesados en la misma por la mayor la sensibilidad de la sociedad en los temas públicos.

La información incluida en las cuentas anuales debe cumplir los requisitos o características siguientes:

- claridad
- relevancia,
- fiabilidad y
- comparabilidad.

La contabilidad de la entidad se desarrollará aplicando los principios contables de carácter económico patrimonial que se indican a continuación:

- Principios de carácter económico patrimonial:
 - a) Gestión continuada
 - b) Devengo
 - c) Uniformidad
 - d) Prudencia
 - e) No compensación
 - f) Importancia relativa
- Principios de carácter presupuestario:
 - a) Imputación presupuestaria
 - b) Desafectación

El Síndic de Greuges, Les Corts Valencianes y el resto de 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



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

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, estas Instituciones 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 2020).
- 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 cumpliendo lo establecido en el artículo 32.3 de la Ley 11/1988, de 26 de diciembre del Síndic de Greuges.

6.4. Normas de reconocimiento y valoración

Con objeto de dar la información más completa posible de la gestión económica y presupuestaria del Síndic de Greuges, se ha aplicado en su integridad lo establecido en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública (PGCP 2010).

En la segunda parte del PGCP 2010 se recogen las normas de reconocimiento y valoración a aplicar a los diversos elementos patrimoniales, así como una serie de criterios y reglas aplicables a las distintas las transacciones o hechos económicos.

La información contable así elaborada, sin duda ha de conducir a que las cuentas expresen la imagen fiel del patrimonio, de la situación financiera, de la ejecución del presupuesto y de los resultados del Síndic de Greuges como partida independiente en los presupuestos de Les Corts.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6.5. Inmovilizado Material

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAS O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
21	INMOV. MATERIAL.	-790.339,10	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	146.465,34	-936.804,44
2110	CONSTRUCCIONES	5.896.080,66	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.896.080,66
2140	MAQ. Y UTILLAJE	22.752,14	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	22.752,14
2150	INSTALACIONES TÉCNICAS	118.802,14	12.762,13	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	131.546,27
2160	MOBILIARIO	73.660,31	2.227,16	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	75.887,47
2170	EQU. PROCESOS INFORMAC.	232.771,17	31.909,89	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	264.681,06
2190	OTRO INMOVILIZADO MATER.	77.187,25	4.143,42	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	81.330,67
TOTAL GENERAL		5.630.914,57	51.042,60	0,00	0,00	0,00	0,00	146.465,34	5.535.491,83

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.

Como consecuencia del cambio de criterio introducido respecto a las amortizaciones acumuladas en el nuevo Plan General de Contabilidad Pública, las amortizaciones se reflejan de manera global en la primera línea del cuadro minorando directamente las cuentas de activo.

Inmovilizado

El principal elemento del inmovilizado lo constituye la sede del Síndic de Greuges, compuesta de dos edificios, uno sito en la calle Pascual Blasco, 1 y otro en la calle Cid, 4 de la ciudad de Alicante. La afectación a les Corts Valencianes del primero fue acordada por Orden de la Conselleria de Economía y Hacienda de 17 de noviembre de 1993 y la de la calle Cid por Orden de fecha 22 de junio de 1995.

Por otra parte, en el ejercicio 2007, mediante Resolución de fecha 28 de febrero, de la Subsecretaria de la Conselleria de Economía, Hacienda y Empleo se acordó la afectación a Les Corts del inmueble situado en la calle San Francisco 47.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

El saldo del inmovilizado que consta en Construcciones, 5.896.080,66, fue facilitado por la Dirección General de Patrimonio como el único valor que disponían de esos inmuebles, por una tasación realizada en 2001 de una empresa privada, ya que en el Inventario General de Bienes no les constaba ninguna valoración. Por lo tanto, está pendiente de incorporarse a la contabilidad financiera de la Institución la valoración de los elementos patrimoniales que, en su caso, corresponda con arreglo a los criterios establecidos en el Plan General de Contabilidad Pública.

6.6. Inversiones inmobiliarias

No existen

6.7. Inmovilizado intangible

CUENTA	DESCRIPCIÓN	SALDO INICIAL	ENTRADAS O DOTACIONES	AUMENTOS O TRASPASOS	SALIDAD O BAJAS	DISMINUCIONES O TRASPASO	CORRECCIONES VALORATIVAS NETAS POR DETERIORO DEL EJERCICIO	AMORTIZACIÓN DEL EJERCICIO	SALDO FINAL
2809	OTRO INMOV. INTAN.AMORT.	-78.884,30	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	12.185,53	-91.069,83
2090	OTRO INMOV. INTANGIBLE	116.710,36	4.818,27	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	121.528,63
TOTAL GENERAL		37.826,06	4.818,27	0,00	0,00	0,00	0,00	12.185,53	30.458,80

Apartados 6.8 -6.13, 6.15, 6.17 y 6.19

De conformidad con el PGCP 2010 estos apartados no se desarrollan por no tener relevancia en esta Institución.

6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos

Partida	Previsiones Definitivas	Obligaciones reconocidas	Pagos realizados	Pendientes de pago a 31/12
Transferencias a la Generalitat				
Devolución remanentes	493.614,68	493.614,68	493.614,68	0,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

La aplicación “Transferencias a la Generalitat. Devolución de remanentes” recoge el criterio en la contabilización del remanente de tesorería a devolver al Consell de la Generalitat de acuerdo con lo establecido anualmente en la Disposición Adicional Primera de la Ley de Presupuestos de la Generalitat. El importe consignado por este concepto en el capítulo de transferencias y subvenciones concedidas del estado de gastos de la liquidación del presupuesto se ha compensado en formalización con los derechos a cobrar del Consell de la Generalitat.

Debe hacerse constar que este criterio de contabilización no tiene ningún efecto en la determinación del superávit de financiación del ejercicio 2020 ni en el remanente de tesorería a 31 de diciembre de 2020.

Mediante acuerdo del Consell, de 24 de abril de 2020, se aprobó la compensación del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2019 por importe de 493.614,68 euros y, como se ha indicado en el apartado de la cuenta de resultado económico-patrimonial, dicha devolución se ha registrado como una transferencia concedida a la Generalitat.

6.16. Información sobre medio ambiente

Tras la situación provocada por la pandemia se ha producido un cambio acelerado en la forma de trabajar en la Institución (se ha creado un software nuevo para la tramitación de los expedientes de forma electrónica) y en la manera de firmar los documentos, que se realiza principalmente de forma digital. Todo ello ha supuesto un ahorro considerable de consumo de papel, tóner y del mantenimiento de las fotocopiadoras.

Se exige energía con certificado de garantía 100% renovable en el suministro eléctrico.

Se exige el reciclaje del tóner y residuos de las fotocopiadoras y se dispone de contenedores para la recogida selectiva de residuos (plástico y papel).

Se está procediendo a la sustitución de las luminarias que se van averiando por equipos de tecnología LED para un mayor ahorro energético.

En la compra de nuevos equipos informáticos se tiene en cuenta el consumo energético de los mismos.

6.18. Presentación por actividades de la cuenta de resultado económico-patrimonial

No procede su desglose por corresponder la totalidad del gasto al programa “derechos fundamentales de los ciudadanos” incluido dentro de la sección 01 de Les Corts Valencianes.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6.20. Operaciones no presupuestarias de tesorería

1. Deudores

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL DEUDORES	ABONOS REALIZADOS EN EJERCICIO	DEUDORES PDTE. COBRO EN 31/12
4491 - 10900	OTROS DEUD. N.P. PAGOS DUPLICADOS O EXC	20,00	0,00	162,32	182,32	182,32	0,00
Total General:		20,00	0,00	162,32	182,32	182,32	0,00

2. Acreedores

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	ABONOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL ACREEDORES	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	ACREEDORES PDTE. PAGO EN 31/12
4751 - 20001	H.P.ACREEDOR POR RETENCIONES PRACTICA	156.872,87	0,00	665.766,64	822.639,51	624.432,33	198.207,18
4752 - 20004	HACIENDA PUBLICA ACREED. POR DER. PASI	121,34	0,00	1.232,98	1.354,32	1.178,18	176,14
4760 - 20030	SEGURIDAD SOCIAL.	8.269,61	0,00	102.581,96	110.851,57	101.633,32	9.218,25
4761 - 20050	MUFACE.	26,13	0,00	685,86	711,99	614,01	97,98
4762 - 20051	MUGEJU.	0,00	0,00	539,84	539,84	539,84	0,00
5200 - 20200	DEUDAS A C.P. CON ENTIDADES DE CRÉDITO	0,00	0,00	799.198,33	799.198,33	533.693,33	265.505,00
5600 - 20080	FIANZAS RECIBIDAS A C.P.	294,75	0,00	96,00	390,75	294,75	96,00
Total General:		165.584,70	0,00	1.570.101,61	1.735.686,31	1.262.385,76	473.300,55

El saldo que se expresa en la cuenta Deudas a corto plazo con entidades de crédito se corresponde con el anticipo por medio del mecanismo de gestión de pagos de la Generalitat (Confirming), al que esta Institución se encuentra adherida, y que figura igualmente en el pasivo del balance.

3. No existen partidas pendientes de aplicación.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6.21. Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación

TIPOS DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS ABIERTOS			PROCEDIMIENTO RESTRINGIDO			PROCEDIMIENTO NEGOCIADO			DIALOGO COMPETITIVO	ADJUDICACIÓN DIRECTA	ACUERDOS MARCO		TOTAL
	MULTIPLICIDAD DE CRITERIOS	CRITERIO ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRIT. ÚNICO	TOTAL	MULTIP. DE CRITERIOS	CRIT. ÚNICO	TOTAL			CRITERIO ÚNICO	TOTAL	
De obras														
De suministro												13.566,10 577,50 13.223,14	27.366,74	27.366,74
Patrimoniales											2.744,15			2.744,15
De gestión de servicios públicos														
De servicios		7.894,16 4.730,00 9.600,00 33.397,14	55.621,30											55.621,30
De concesión de obra pública														
De colaboración entre el sector público y el sector privado														
De carácter administrativo especial														
Otros (PRIVADOS)		4.850,00	4.850,00											4.850,00
TOTAL			60.471,30											90.582,19



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6.22. Valores recibidos en depósito

CONCEPTO	DESCRIPCIÓN	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	DEPÓSITOS RECIBIDOS EN EJERCICIO	TOTAL DEPÓSITOS RECIBIDOS	DEPÓSITOS CANCELADOS	DEPÓSITOS PENDIENTES DEVOLUCIÓN A 31 DE DICIEMBRE
70800	DOCUMENTOS OFRECIDOS EN GARANTIA DE APLAZAMI	5.093,10	0,00	0,00	5.093,10	0,00	5.093,10
TOTAL :		5.093,10	0,00	0,00	5.093,10	0,00	5.093,10

Durante el ejercicio 2020 no se han recibido ni cancelado valores, siguen figurando los avales existentes a 1 de enero recibidos de terceros en garantía del cumplimiento de contratos de años anteriores.

6.23. Información presupuestaria**6.23.1. Presupuesto corriente**

1. De gastos

Capítulo Económico	Créditos iniciales	Modificaciones	Créditos definitivos	Gastos comprometidos	Obligaciones reconocidas	Remanentes	Pagos realizados	Obligaciones pendientes a 31/12
1.- GASTOS PERSONAL	3.186.060,00	88.092,07	3.274.152,07	3.029.703,20	3.024.853,20	249.298,87	2.978.504,67	46.348,53
2.- COMPRA BIENES CORRIENTES Y GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	412.000,00	-47.200,94	364.799,06	216.553,49	210.655,94	154.143,12	192.081,74	18.574,20
3.- GASTOS FINANCIEROS	5.000,00	0,00	5.000,00	772,19	772,19	4.227,81	772,19	0,00
4.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	15.000,00	478.614,68	493.614,68	493.614,68	493.614,68	0,00	493.614,68	0,00
TOTAL OPERACIONES CORRIENTES	3.618.060,00	519.505,81	4.137.565,81	3.740.643,56	3.729.896,01	407.669,80	3.664.973,28	64.922,73
6.- INVERSIONES REALES	32.200,00	158.115,26	190.315,26	61.406,17	55.860,87	134.454,39	47.082,63	8.778,24
TOTAL OPERACIONES DE CAPITAL	32.200,00	158.115,26	190.315,26	61.406,17	55.860,87	134.454,39	47.082,63	8.778,24
TOTAL OPERAC. NO FINANCIERAS	3.650.260,00	677.621,07	4.327.881,07	3.802.049,73	3.785.756,88	542.124,19	3.712.055,91	73.700,97
8.- ACTIVOS FINANCIEROS	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
TOTAL OPERAC. FINANCIERAS	60,00	0,00	60,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	3.650.320,00	677.621,07	4.327.941,07	3.802.049,73	3.785.756,88	542.184,19	3.712.055,91	73.700,97



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

2. De ingresos

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS TOTAL	NETA	CANCELADOS	PENDIENTES A 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
4 Transferencias corrientes	3.650.320,00	63.730,00	3.714.050,00	3.714.050,00	3.076.275,87	0,00	637.774,13
Total operaciones corrientes	3.650.320,00	63.730,00	3.714.050,00	3.714.050,00	3.076.275,87	0,00	637.774,13
Total operaciones no financieras	3.650.320,00	63.730,00	3.714.050,00	3.714.050,00	3.076.275,87	0,00	637.774,13
8 Activos financieros	0,00	613.891,07	613.891,07	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cap. 8 y 9	0,00	613.891,07	613.891,07	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operaciones financieras	0,00	613.891,07	613.891,07	0,00	0,00	0,00	0,00
Total Gen.:	3.650.320,00	677.621,07	4.327.941,07	3.714.050,00	3.076.275,87	0,00	637.774,13

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, y que suponen el 100% de los derechos reconocidos en el ejercicio 2020.

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”.

Se constata que el total de derechos pendientes de cobro al cierre del ejercicio corresponden a transferencias pendientes de recibir por parte del Consell de la Generalitat.

Con el fin de dar cobertura al incremento retributivo global establecido en el Real Decreto Ley 2/2020, de 21 de enero, mediante Acuerdo del Consell de fecha 27 de noviembre de 2020 se autorizaron transferencias de crédito, en concreto de 63.730,00 euros para la aplicación en el presupuesto del Síndic de Greuges del incremento retributivo previsto en el citado acuerdo (2%), por lo que mediante acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 9 de diciembre de 2020 se modificó el presupuesto de ingresos en dicha cuantía.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

3. Modificaciones de crédito

PARTIDA PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	CRÉDITOS EXTRAORDINARIOS	SUPLEMENTOS DE CRÉDITO	AMPLIACIONES DE CRÉDITO	TRANSFERENCIAS DE CRÉDITO		INCORPORAC. REMANENTES DE CRÉDITO	CRÉDITOS GENERADOS INGRESOS	BAJAS POR ANULACIÓN	AJUSTES POR PRORROGA	TOTAL MODIFICACIONES
					POSITIVAS	NEGATIVAS					
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.320,00	0,00	0,00	6.320,00
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	16.000,00	0,00	43.880,00	0,00	0,00	27.880,00
111 12006	Trienios	0,00	0,00	0,00	16.000,00	0,00	0,00	1.560,00	0,00	0,00	17.560,00
111 16001	Seguridad social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	11.970,00	0,00	0,00	11.970,00
111 16205	Seguros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	24.362,07	0,00	0,00	0,00	24.362,07
111 21202	Reparación y conserve. edific. admin.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.726,93	0,00	0,00	0,00	5.726,93
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.010,13	0,00	0,00	0,00	2.010,13
111 22602	Gastos diversos. Public. Y propaganda	0,00	0,00	0,00	0,00	11.793,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-11.793,00
111 22606	Gastos diversos. Reuniones y confer.	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-15.000,00
111 22707	Trabajos realiz. por otras empresas.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.855,00	0,00	0,00	0,00	8.855,00
111 23001	Dietas	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-15.000,00
111 23101	Locomoción	0,00	0,00	0,00	0,00	14.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-14.000,00
111 24001	Gastos de edición y distrib. publicaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	8.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-8.000,00
111 43000	Transferencias a la Generalitat. Devol.	493.614,68	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	493.614,68
111 48001	A familias. Premios y becas al estudio	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-15.000,00
111 62501	Instalaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	44.146,00	0,00	0,00	0,00	44.146,00
111 62601	Mobiliario y enseres	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	617,10	0,00	0,00	0,00	617,10
111 62802	Equipos procesos de información	0,00	0,00	0,00	60.643,00	0,00	27.495,40	0,00	0,00	0,00	88.133,40
111 62901	Otro inmovilizado material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.450,16	0,00	0,00	0,00	4.450,16
	Inmovilizado inmaterial	0,00	0,00	0,00	18.150,00	0,00	2.613,60	0,00	0,00	0,00	20.763,60
		493.614,68	00,00	0,00	94.793,00	94.793,00	120.276,39	63.730,00	0,00	0,00	677.621,07

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2020 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2019.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

4. Remanentes de crédito

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	REMANENTES COMPROMETIDOS		REMANENTES NO COMPROMETIDOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DA 1ª LP	NO INCORPORABLES
10	Altos Cargos	0,00	0,00	37.019,74	0,00
11	Personal Eventual	0,00	0,00	140.598,45	0,00
12	Funcionarios	0,00	0,00	11.307,09	0,00
15	Incentivos al rendimiento	0,00	0,00	806,80	0,00
16	Cuotas, prestaciones y gastos soc.	4.850,00	0,00	54.716,79	0,00
20	Arrendamientos y cánones	1.071,70	0,00	2.178,68	0,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	0,10	0,00	22.403,92	0,00
22	Material, suministros y otros	4.825,75	0,00	120.951,05	0,00
23	Indemnizaciones por razón del servicio	0,00	0,00	2.711,92	0,00
24	Gastos de publicaciones	0,00	0,00	0,00	0,00
35	Intereses y otros gastos financieros	0,00	0,00	4.227,81	0,00
43	Transferencias Generalitat. Devol.	0,00	0,00	0,00	0,00
48	A familias e Instituciones sin fines de lucro	0,00	0,00	0,00	0,00
62	Inversiones nuevas asociadas al funcionamiento.	5.545,30	0,00	128.909,09	0,00
84	Constitución de depósitos y fianzas	0,00	0,00	60,0	0,00
TOTAL		16.292,85	0,00	525.891,4	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 4/2020, de 30 de diciembre, de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2021: "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 podrán incorporar los remanentes de presupuestos anteriores a los mismos capítulos presupuestarios en que estuvieran consignados en 2020.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

- De gastos

Ejercicio 2019

APLICACIÓN PRESUPUESTARIA	DESCRIPCIÓN	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL Y ANULACIONES	TOTAL OBLIGACIONES	PRESCRIPCIONES	PAGOS REALIZADOS	OBLIGACIONES PENDIENTES DE PAGO A 31/12
111 16001	Seguridad social	41.082,04	0,00	41.082,04	0,00	41.082,04	0,00
111 20401	Arrendam. de material de transporte	1.255,67	0,00	1.255,67	0,00	1.255,67	0,00
111 20501	Arrendam. de mobiliario y enseres	150,76	0,00	150,76	0,00	150,76	0,00
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	277,92	0,00	277,92	0,00	277,92	0,00
111 21601	Reparación y conserv. Equipos procesos información	1.859,75	0,00	1.859,75	0,00	1.859,75	0,00
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable	526,26	0,00	526,26	0,00	526,26	0,00
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	11.307,18	0,00	11.307,18	0,00	11.307,18	0,00
111 22003	Material informático no inventariable	170,92	0,00	170,92	0,00	170,92	0,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	1.550,30	0,00	1.550,30	0,00	1.550,30	0,00
111 22104	Suministros combustible	128,97	0,00	128,97	0,00	128,97	0,00
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	243,58	0,00	243,58	0,00	243,58	0,00
111 22601	Gtos. Diversos. Atenc. protocolarias y repres.	48,40	0,00	48,40	0,00	48,40	0,00
111 22606	Gtos diversos. Reuniones y conferencias	562,65	0,00	562,65	0,00	562,65	0,00
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	1.633,50	0,00	1.633,50	0,00	1.633,50	0,00
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	3.696,07	0,00	3.696,07	0,00	3.696,07	0,00
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabaj	314,60	0,00	314,60	0,00	314,60	0,00
111 22799	Otros estudios y trabajos	1.390,68	0,00	1.390,68	0,00	1.390,68	0,00
111 23001	Dietas	207,00	0,00	207,00	0,00	207,00	0,00
111 23101	Locomoción	137,30	0,00	137,30	0,00	137,30	0,00
TOTAL AÑO		66.543,55	0,00	66.543,55	0,00	66.543,55	0,00
TOTAL		66.543,55	0,00	66.543,55	0,00	66.543,55	0,00

A 31 de diciembre de 2020 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

- De ingresos

Ejercicio 2019

Aplicación Presupuestaria	Descripción	Derechos pendientes de cobro a 1 de enero	Modificaciones Saldo Inicial	Derechos Anulados	Derechos Cancelados	Recaudación	Derechos pendientes de cobro a 31 de diciembre
43100	Transferencias Corrientes	459.689,19	0,00	0,00	0,00	459.689,19	0,00
TOTAL AÑO:		459.689,19	0,00	0,00	0,00	459.689,19	0,00
TOTAL		459.689,19	0,00	0,00	0,00	459.689,19	0,00

Al cierre del ejercicio 2020 no existen derechos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6.23.3. Compromisos de gastos con cargo a presupuestos de ejercicios posteriores

Aplicación Presupuestaria	Descripción	COMPROMISOS DE GASTOS ADQUIRIDOS CON CARGO A AJERCICIOS POSTERIORES			
		AÑO 2021	AÑO 2022	AÑO 2023	AÑO 2024
16205	Seguros	8.890,73	8.890,73	4.850,00	4.850,00
20401	Arrend. material de transporte	9.728,40	9.728,40	9.440,73	
20801	Arrend. otro inmovilizado	2.526,97			
21302	Repara. y conserv. instalaciones	3.164,59	3.164,59	2.641,87	1.422,19
22101	Suministro energía eléctrica	2.753,82			
2104	Suministro combustible	8.000,00	8.000,00	2.000,00	
21601	Mantenimiento equipos	4.775,97	4.775,97	4.775,97	
22201	Comunicaciones. Telefónicas	6.410,70			
22202	Comun. Postales y Telegráficas	14.000,00	10.500,00		
22402	Primas de seguros	4.157,29	4.157,29	4.157,29	
22701	Trabajos. Limpieza y aseo	20.205,24	17.398,96		
22702	Trabajos. Seguridad	53.212,00	53.212,00	40.176,00	
22707	Trabajos. Estudios y trabajos	10.256,20	10.256,20	2.542,45	511,23
TOTAL		148.081,91	130.084,14	70.584,31	6.783,42

6.23.4. Gastos con financiación afectada

No existen.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6.23.5. Remanente de tesorería

Conceptos	2020		2019	
1. (+) Fondos líquidos	451.411,58	451.411,58		386.310,13
2. (+) Derechos pendientes de cobro		637.774,13		459.709,19
(+) del Presupuesto corriente	637.774,13		459.689,19	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	0,00		20,00	
(+) de operaciones comerciales				
3. (-) Obligaciones pendientes de pago		547.001,52		232.128,25
(+) del Presupuesto corriente	73.700,97		66.543,55	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	473.300,55		165.584,70	
(+) de operaciones comerciales				
4. Partidas pendientes de aplicación		0,00		0,00
(-) cobros realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
(+) pagos realizados pendientes de aplicación definitiva	0,00		0,00	
I Remanente de Tesorería Total (1+2-3+4)		542.184,19		613.891,07
II. Exceso de financiación afectada		0,00		0
III. Saldo de dudoso cobro		0,00		0
IV. Remanente de tesorería no afectado = (I-II-III)		542.184,19		613.891,07

A efectos de lo estipulado en la Disposición Adicional Primera de la Ley 4/2020, de 30 de diciembre de presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2021, se hace constar que del remanente de tesorería para gastos generales obtenido al cierre del ejercicio 2020 se va a incorporar la cantidad de 115.981,70 euros al ejercicio 2021, lo que habrá de aprobarse por la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución. Por tanto, el remanente de tesorería no empleado en la incorporación de remanentes de crédito asciende a 426.202,49 euros.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

ACTA DE ARQUEO METÁLICO				
PAGOS		COBROS		
PRESUPUESTARIOS		PRESUPUESTARIOS		
PRESUPUESTO DE GASTOS PTO. CORRIENTE	3.712.055,91	PRESUPUESTO DE INGRESOS PTO.CORRIENTE	3.076.275,87	
PRESUPUESTO DE GASTOS PTO. CERRADOS	66.543,55	PRESUPUESTO DE INGRESOS PTO.CERRADOS	459.689,19	
DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA		DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA		
ACREEDORES	2.524.639,09	ACREEDORES	2.832.354,94	
DEUDORES	799.638,97	DEUDORES	799.658,97	
PARTIDAS PENDIENTES DE APLICACIÓN	17.262,60	PARTIDAS PENDIENTES DE APLICACIÓN	17.262,60	
MOVIMIENTOS INTERNOS DE TESORERÍA	2.004.979,92	MOVIMIENTOS INTERNOS DE TESORERÍA	2.004.979,92	
TOTAL PAGOS	9.125.120,04	TOTAL COBROS	9.190.221,49	
EXISTENCIAS FINALES	451.411,58	EXISTENCIAS INICIALES	386.310,13	
TOTAL DEBE	9.576.531,62	TOTAL HABER	9.576.531,62	
ESTADO DE LAS EXISTENCIAS DE TESORERÍA				
CUENTA	Existencias Iniciales	Total Ingresos	Total Gastos	Existencias Finales
Caja	147,60	5.512,18	5.018,22	645,56
Bancos y cuentas operativas	375.950,82	3.308.109,54	3.244.478,94	439.581,42
Bancos y cuentas Otras cuentas	10.211,71	16.225,42	15.248,54	11.188,60
TOTAL	386.310,13	3.329.847,15	3.264.745,70	451.411,58

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2020 ascendían a 451.411,58 euros, de los cuales 641,56 se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic, 439.581,42 en una cuenta de una entidad bancaria y 11.188,60 en una cuenta restringida de pagos de la misma entidad bancaria.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6.23.6 Personal

La composición de la plantilla y de la relación de puestos de trabajo del Síndic de Greuges al cierre del ejercicio es la siguiente:

Altos Cargos	Hombres	Mujeres	Total
Síndic y Adjuntos	2	1	3

Plantilla	Hombres	Mujeres	Total
Secretario general	1	0	1
Personal técnico superior	9	4	13
Personal técnico superior	2	2	4
Personal técnico medio	0	3	3
Secretario/a altos cargos	1	2	3
Personal administrativo	5	5	10
Personal subalternos	2	0	2
Total	20	16	36

Total puestos de trabajo	Número
Ocupados	36
Vacantes	1
Total	37

Las retribuciones abonadas con cargo a las obligaciones reconocidas en este ejercicio se recogen en la liquidación del presupuesto de gastos del punto 5.1 de la Memoria.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

24. Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios

1. FINANCIEROS Y PATRIMONIALES

a) LIQUIDEZ INMEDIATA=	$\frac{451.411,58}{570.028,67} = 79,19\%$	Fondos líquidos/ Pasivo Corriente
b) LIQUIDEZ A CORTO PLAZO=	$\frac{1.089.185,71}{570.028,67} = 191,08\%$	(Fondos líquidos + Derechos pendientes cobro)/ Pasivo Corriente
c) LIQUIDEZ GENERAL=	$\frac{1.132.705,67}{570.028,67} = 198,71\%$	Activo Corriente/ Pasivo Corriente
d) ENDEUDAMIENTO POR HABITANTE	$\frac{570.028,67}{5.057.353} = 0,11 \text{ €/hab.}$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Núm. Habitantes
e) ENDEUDAMIENTO=	$\frac{570.028,67}{6.698.656,30} = 8,51\%$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Pasivo Corriente + Pasivo no corriente + Patrimonio Neto
f) RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO=	$\frac{570.028,67}{0,00} = 0,00\%$	Pasivo Corriente/ Pasivo no Corriente
g) CASH-FLOW=	$\frac{570.028,67}{112.382,83} = 507,22\%$	Pasivo no corriente + Pasivo corriente/ Flujos netos de gestión
h) PERIODO MEDIO DE PAGO A ACREEDORES COMERCIALES	$\frac{411.645,34}{126.713,88} = 3,25$	Número días periodo de pago x Importe pago /Importe Pago



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

i) RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

1) Estructura de los ingresos

Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)

ING. TRIB/IGOR	TRANFS/IGOR	VN Y PSS / IGOR	Resto IGOR /IGOR
$\frac{0,00}{3.714.050,00} = 0,00\%$	$\frac{3.714.050,00}{3.714.050,00} = 100,00\%$	$\frac{0,00}{3.714.050,00} = 0,00\%$	$\frac{0,00}{3.714.050,00} = 0,00\%$

2) Estructura de los gastos

Gastos de gestión ordinaria (GGOR)

G. PERS./GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resto GGOR /GGOR
$\frac{3.001.025,38}{3.868.092,15} = 77,58\%$	$\frac{493.614,68}{3.868.092,15} = 12,76\%$	$\frac{0,00}{3.868.092,15} = 0,00\%$	$\frac{373.452,09}{3.868.092,15} = 9,65\%$

3) Cobertura de los gastos corrientes

$\frac{3.868.092,15}{3.714.050,00} = 104,15\%$	Gastos de gestión ordinaria (ggor) / Ingresos de gestión ordinaria (igor)
--	--

2. INDICADORES PRESUPUESTARIOS

a) Del presupuesto de gastos corrientes:

1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE GASTOS =	$\frac{3.785.756,88}{4.327.941,07} = 87,47\%$	Total obligaciones reconocidas netas / Créditos totales
2) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{3.712.055,91}{3.785.756,88} = 98,05\%$	Pagos realizados / Total obligaciones reconocidas netas



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

3) GASTO POR HABITANTES =	$\frac{3.785.756,88}{5.057,353} = 0,75 \text{ €/habit.}$	Total obligaciones reconocidas netas / Núm. Habitantes
4) INVERSIÓN POR HABITANE =	$\frac{55.860,87}{5.057,353} = 0,01 \text{ €/habit.}$	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Núm. Habitantes
5) ESFUERZO INVERSOR =	$\frac{55.860,87}{3.785.756,88} = 1,48\%$	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Total obligaciones reconocidas netas

b) Del presupuesto de ingresos corrientes:

1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE INGRESOS =	$\frac{3.714.050,00}{4.327.941,07} = 85,82\%$	Derechos reconocidos netos / Previsiones definitivas
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{3.076.275,87}{3.714.050,00} = 82,83\%$	Recaudación neta / Derechos reconocidos netos
3) SUPERÁVIT (o DÉFICIT) POR HABIT.=	$\frac{13.257,03}{5.057,353} = 0,00 \text{ €/habit.}$	Resultado presupuestario ajustado Núm. Habitantes

De presupuestos cerrados

1) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{66.543,55}{66.543,55} = 100,00\%$	Pagos/ S.I. Obligaciones (+ - Modfs. y Anul.)
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{459.689,19}{459.689,19} = 100,00\%$	Cobros/ S.I. Derechos (+ - Modfs. y Anul.)

6.25. y 6.26

No constan datos en la Institución.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2020

6.27. Hechos posteriores al cierre.

Como se ha indicado en el apartado 6.23.5 respecto al remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2020 (542.184,19€), por acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges se va a incorporar al ejercicio 2021 un total de 115.981,70€ y se acordará reintegrar a la Administración del Consell de la Generalitat la cantidad de 426.202,49 euros (diferencia de las dos anteriores).

Actualmente se está llevando a cabo el control financiero permanente correspondiente al ejercicio 2020 cuyo Plan anual fue aprobado por la Mesa de Les Corts el día 16 de junio de 2020.

Durante los dos primeros meses de 2021 el Síndic de Greuges ha percibido la práctica totalidad de los derechos pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2020.

Finalmente hay que destacar que el pasado día 11 de marzo de 2021 se aprobó la nueva Ley del Síndic de Greuges que contempla, en su Disposición Final Segunda, la aprobación de un nuevo Reglamento de Organización Funcionamiento de la Sindicatura y una nueva Relación de Puestos de Trabajo de la institución.

La presente cuenta anual se remitirá a Les Corts Valencianes y al Síndic de Comptes de la Generalitat Valenciana a los efectos oportunos.

El secretario general,

JOSE
CARLOS|
GINER|
ESQUERDO

cn=JOSE CARLOS|GINER|ESQUERDO,
serialNumber=25120840L,
givenName=JOSE CARLOS,
sn=GINER ESQUERDO,
title=SECRETARIO GENERAL,
ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE
EMPLEADO PUBLICO, o=SINDIC DE
GREUGES DE LA COMUNITAT
VALENCIANA, c=ES
2021.03.23 12:23:34 +01'00'

La jefa del área económica,

MARIA
JOSE|
CUVERTOR
ET|IGLESIAS

Nombre de reconocimiento (DN):
cn=MARIA JOSE|CUVERTOR ET|
IGLESIAS,
serialNumber=21494027M,
givenName=MARIA JOSE,
sn=CUVERTOR ET|IGLESIAS,
title=JEFA DEL AREA ECONOMICA,
ou=CERTIFICADO ELECTRONICO
DE EMPLEADO PUBLICO,
o=SINDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA, c=ES
Fecha: 2021.03.23 12:13:00 +01'00'

La presente Cuenta Anual ha sido aprobada por la Junta de Coordinación y Régimen Interior de la Institución en la sesión celebrada el día 23 de marzo de 2021.