



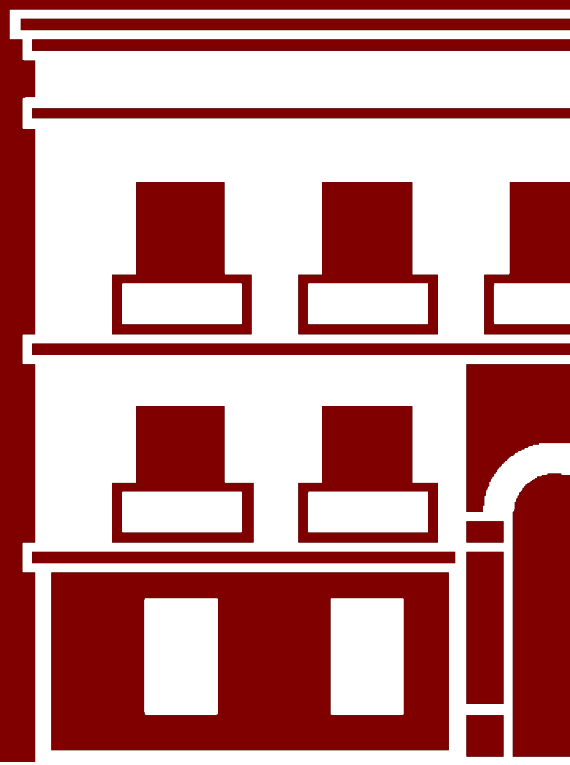
SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

**Informe anual a les
Corts Valencianes**

2022

www.elsindic.com

Castellano





SÍNDIC DE GREUGES
COMUNITAT VALENCIANA

Informe anual a les Corts Valencianes 2022

Alicante, 2023

Índice de capítulos

Capítulo 1	Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic	13
Capítulo 2	Actividad del Síndic de Greuges en cifras	23
Capítulo 3	Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención	57
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022.....	171

Índice general

Capítulo 1 Consideraciones generales sobre la situación de los derechos y la actuación del Síndic	13
Capítulo 2 Actividad del Síndic de Greuges en cifras	23
2.1 Consultas presentadas por la ciudadanía en 2022	25
2.2 Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2022	27
2.3 Quejas de la ciudadanía cerradas en 2022	35
2.4 Quejas de oficio iniciadas en 2022	39
2.5 Quejas de oficio cerradas en 2022	41
2.6 Listado de quejas de oficio iniciadas y cerradas en 2022	43
2.7 Colaboración de la Administración	45
2.8 Evolución en el tiempo	51
Capítulo 3 Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención	57
3.1 Servicios sociales	57
3.1.1 Exclusión	57
3.1.2 Renta valenciana de inclusión	61
3.1.3 Dependencia	64
3.1.4 Discapacidad	74
3.1.5 Servicios sociales generales	76
3.1.6 Familias	77
3.1.7 Género	79
3.2 Infancia y adolescencia	83
3.3 Sanidad	91
3.4 Educación, derechos lingüísticos y cultura	101
3.4.1 Educación	101
3.4.2 Derechos lingüísticos	112
3.4.3 Cultura. Patrimonio cultural	113
3.5 Vivienda	117
3.6 Transparencia, participación y procedimientos administrativos	125
3.6.1 Transparencia	125
3.6.2 Participación	134
3.6.3 Procedimientos administrativos	136

3.7	Servicios públicos locales, tráfico y urbanismo.....	143
3.7.1	Servicios públicos locales	143
3.7.2	Servicio de transporte y tráfico	147
3.7.3	Urbanismo	149
3.8	Empleo.....	155
3.8.1	Empleo público	155
3.8.2	Empleo.....	157
3.9	Medio ambiente.....	159
3.10	Hacienda.....	165
Anexo 1	Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022.....	171

Índice de tablas

Tabla 1	Consultas presentadas por la ciudadanía en 2022	25
Tabla 2	Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2022	27
Tabla 3	Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2022	28
Tabla 4	Canal de comunicación elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2022.....	28
Tabla 5	Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2022	29
Tabla 6	Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2022	29
Tabla 7	Motivos de inadmisión de quejas de la ciudadanía iniciadas en 2022	30
Tabla 8	Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2022 y admitidas a trámite	31
Tabla 9	Tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2022	35
Tabla 10	Distribución por materias de los tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2022	36
Tabla 11	Quejas de oficio iniciadas en 2022	39
Tabla 12	Quejas de oficio cerradas en 2022	41
Tabla 13	Listado de quejas iniciadas y/o cerradas en 2022 y página del <i>Informe anual 2022</i> en la que se tratan	43
Tabla 14	Grado de colaboración de las Administraciones investigadas (Consell y ayuntamientos) en quejas cerradas en 2022.....	45
Tabla 15	Administraciones que en la tramitación de una queja no contestaron a peticiones de informe (art. 39.1.a) ni a las consideraciones del Síndic (art. 39.1.b), en quejas cerradas en 2022	46

Tabla 16	Evolución de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2019 a 2022	51
Tabla 17	Evolución de las materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2022	52

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

Desde la óptica de quienes tenemos como función institucional la defensa de los derechos fundamentales, es imposible iniciar este *Informe anual 2022* sin una referencia expresa a la agresión injustificable protagonizada por el estado ruso e impulsada por Vladimir Putin, contra el pueblo de Ucrania. No hay peor escenario para la defensa de los derechos más elementales, empezando por el derecho a la vida y la dignidad humana, que una guerra abierta de agresión. En este contexto y como hemos visto, la violencia indiscriminada se erige en instrumento fundamental para la obtención de los objetivos políticos propuestos. El primer pronunciamiento de este informe debe dirigirse, pues, a la condena de la invasión perpetrada y al repudio del comportamiento de sus autores.

La Comunitat Valenciana ha tenido un papel destacado en materia de acogida y apoyo a ciudadanos desplazados desde el país invadido. En ese escenario el Síndic, en fecha de 08/04/2022, procedió a la apertura de una queja de oficio para supervisar la actuación de la Conselleria de Educación a la hora de escolarizar a niños ucranianos. Se trataba de prevenir situaciones de riesgo para un colectivo especialmente vulnerable. Del resultado de la queja se da cumplida información en el apartado correspondiente de este *Informe anual 2022*.

La guerra también ha afectado a la situación de personas menores de edad, de nacionalidad rusa, cuyos derechos también deben recibir atención por parte del defensor. Significativo ha sido el caso abordado en la queja nº 2202163, en la que se pone de manifiesto la dificultad para tramitar documentos identificativos ante la ausencia de representantes consulares de su país de origen, tal y como puede comprobarse en la [Resolución de cierre de la queja nº 2202163, de 13/12/2022](#).

Lamentablemente, la continuidad de la invasión va a obligar a nuestras Administraciones a mantener la asistencia a víctimas del conflicto. El Síndic habrá de perseverar en su atención respecto de la situación de estas.

Durante 2022 la ciudadanía ha seguido soportando muchos de los efectos negativos que la pandemia del COVID provocó en el funcionamiento de las Administraciones públicas. Parece evidente que no se ha producido una vuelta a la situación previa a la llegada del virus, aunque tampoco podemos calificar la situación pre-COVID como el paraíso soñado. Quedan notables secuelas que complican las relaciones entre los habitantes de la Comunitat y las Administraciones encargadas de atender sus derechos.

La Ley de Procedimiento Administrativo impone a estas administraciones la obligación de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, con el servicio efectivo a la ciudadanía como obligado principio rector de sus actuaciones. Sin embargo, no podemos valorar satisfactoriamente el estado de cumplimiento de ese mandato legal. Los usuarios de las instituciones públicas siguen chocando con la complejidad de los procedimientos y con la frialdad de la atención que reciben, en muchos casos.

No nos cansaremos de reiterar que los responsables de las instituciones, pero también los funcionarios que trabajan en ellas, deben realizar el esfuerzo permanente de colocarse en la posición del ciudadano que acude a ellos amparado en los derechos que las leyes le reconocen. Facilitar al máximo el ejercicio de esos derechos debe ser el propósito que anime a los responsables de las Administraciones a la hora de diseñar y aprobar los procedimientos administrativos y los requisitos que se imponen para dar curso a los diferentes trámites. Se necesitan procedimientos más simples y accesibles y una demanda mínima de requisitos que alivie lo que muchas veces se convierte en un calvario burocrático, de escaso sentido, que obliga al ciudadano a peregrinar por registros públicos a la caza de los documentos que se le requieren.

Resultaría muy oportuno que las Administraciones dispusieran, en sus servicios de atención al público, de trabajadores que llevaran a efecto labores de asesoramiento o facilitación de los trámites; pues estos trámites suponen un verdadero quebradero de cabeza para quienes acuden a iniciar procedimientos administrativos de reconocimiento de derechos o a cumplimentar obligaciones en procedimientos iniciados de oficio. En algunos casos ya se han creado oficinas de asistencia, pero quedan muchas instituciones públicas a las que el ciudadano acude con el sentimiento de inseguridad que proporciona lo desconocido.

En este mismo sentido, no podemos dejar de recordar que son los trabajadores de las Administraciones y sus organismos los encargados del trato inmediato con la ciudadanía. En sus manos está el impulso a los procedimientos y el auxilio a quienes los protagonizan, porque lo que suele estar detrás de estos procedimientos es una necesidad insatisfecha o un derecho que no se hace efectivo. Esta es la verdadera razón de ser de los procedimientos: las necesidades y los derechos. En un estado de derecho es necesario respetar los procedimientos, pero no es conveniente que el cumplimiento de las exigencias administrativas se utilice como ariete contra el ciudadano, como sucede con demasiada frecuencia. Es preciso interpretar las normas y cuidar su aplicación sin perder de vista los objetivos para los que fueron creadas.

Estos problemas de rigidez en el uso de los procedimientos se observan con claridad, por poner un ejemplo, en la aplicación de las normas sobre notificaciones, cuando la Administración se empeña en utilizar un canal de comunicación que no da resultado sin acudir a otras posibilidades —como teléfonos o correos electrónicos— que también figuran en el expediente. En esos casos se aprecia más el deseo de cumplimiento del formalismo notificador que la voluntad real de poner el trámite en conocimiento del ciudadano, lo que conduce a aplicar el cierre por *desistimiento* en claro perjuicio de este.

El defensor del pueblo, quién si no, tiene que reclamar empatía para con todos aquellos que precisan de una intervención administrativa. Especialmente para los más vulnerables que corren el riesgo de ser atropellados por lo que alguien calificó como la *legislación motorizada* de los estados modernos. Los servidores públicos deben tener como primera función guiar a los ciudadanos en su travesía por las complejas aguas de la normativa, para lo que se requiere aunar el rigor en los procedimientos con la complicitad en el trato a los administrados. Es decir, el rigor administrativo nunca debe estar reñido con una atención al ciudadano cercana y de calidad.

Muchas de las quejas que se reciben en esta institución vienen motivadas por la desidia en el impulso de oficio de los expedientes, dejando pasar el tiempo y reclamando luego subsanaciones que se deberían haber advertido desde el primer momento. Para las personas vulnerables el paso del tiempo sin recibir ayuda puede resultar demoledor. Las incertidumbres económicas que enmarcan la situación mundial convierten hoy en día casi en un privilegio el trabajo y el sueldo asegurados en las Administraciones públicas.

Esa confortable situación debe derivar en un esfuerzo de mayor dedicación a la solución de los problemas inmediatos de la ciudadanía.

Desde luego que esto no quiere constituir una descalificación generalizada de las normas y del trabajo de las Administraciones. Ejemplos abundantes hay de buenas normas y buenos servidores públicos. Estas reflexiones se derivan del conocimiento que proporcionan los relatos de muchas quejas que presentan los ciudadanos. Esto es una llamada de auxilio a responsables políticos y a funcionarios y trabajadores públicos, para promover una cultura administrativa de verdadero servicio público. No es la primera vez que se hace esta llamada, pero el Síndic seguirá insistiendo en ella las veces que haga falta.

Un dato significativo que revela las dificultades a las que venimos aludiendo lo constituye el mantenimiento de la exigencia de solicitud de cita previa para acceder a la atención de las oficinas públicas. En el momento de redactar este *Informe anual 2022*, todavía hay importantes Administraciones que persisten en la exigencia de ese requisito. En el Síndic hemos mantenido nuestras actuaciones contra esa práctica. Para mayor trastorno, en numerosos casos esta cita previa solo puede ser demandada de forma electrónica, lo que ha dado lugar a la aparición de una picaresca de bloqueo y venta de citas con evidente perjuicio para quienes inevitablemente las necesitan.

El mantenimiento de la cita previa, pasadas las restricciones de la pandemia, infringe derechos reconocidos a la ciudadanía por la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas o por la Ley de Régimen Jurídico del Sector Público, que obliga a respetar los principios de proximidad y servicio efectivo, ya señalados. Es el resultado de una inercia que muestra la rigidez y la falta de evaluación de los procedimientos y que responde a mecanismos de autoprotección de las Administraciones, contrarios a la eficacia en la provisión de bienes y servicios.

También en relación con el funcionamiento de las Administraciones, la *falta de respuesta* al ciudadano es el primer problema que muestran las quejas que se tramitan en esta institución. En la mayoría de las ocasiones, y como inicial vulneración de un derecho fundamental, las quejas nos plantean el silencio de la Administración ante las peticiones de los administrados. Acuden al Síndic porque no saben a qué atenerse. En casi todos los casos, la falta de respuesta oculta la vulneración de un derecho material o la insatisfacción de una prestación. Pero la simple falta de respuesta instala ya al ciudadano en la perplejidad, en la confusión y en el desasosiego. Al cabo de meses, o años, no sabe nada de su petición. Ni siquiera si se está tramitando.

No es aceptable ese comportamiento. Es una vulneración de la ley y una falta de respeto a quienes han acudido a llamar a las puertas de lo público. Este ninguneo a la ciudadanía lleva como consecuencia al descrédito de las instituciones. Las resoluciones del Síndic están repletas de recordatorios del artículo 41 de la Carta de los Derechos Fundamentales de la Unión Europea, pero también del artículo 9 de nuestro Estatuto de Autonomía, que consagran el derecho a una buena administración. A lo menos que puede aspirar un ciudadano es a conocer si la Administración está tratando su problema. Es el umbral mínimo del derecho a una buena administración.

En torno a este derecho fundamental se articula gran parte de la actuación del Síndic. Esta institución no tiene facultades ni medios para poner en cuestión las decisiones basadas en argumentos científico-técnicos que adoptan las Administraciones, apoyadas en informes de funcionarios que gozan de presunción de objetividad e imparcialidad, como tienen dicho los tribunales. No podemos, por ejemplo, discutir el grado de dependencia con que se ha valorado a una persona. Tampoco cabe, por nuestra parte, sustituir las facultades de autoorganización propias de cada entidad en el ejercicio de

sus competencias. No podemos, por ejemplo, decirle a un ayuntamiento dónde debe colocar los contenedores de residuos. En supuestos como los señalados, tan solo disponemos de un estrecho margen para valorar la justificación de las decisiones administrativas. Pero lo que sí cabe, en nuestro ejercicio, es la exigencia de una buena administración, concretada en unos pocos principios: la Administración debe responder siempre y en plazo, mediante una respuesta comprensible y suficientemente motivada que permita al ciudadano entender las razones de la actuación administrativa y defenderse frente a ella, si lo estima conveniente a su derecho. Así de fácil y así de simple. Es lamentable que tantas quejas tengan que tramitarse por la falta de respeto a esos principios.

Llegados a este punto, es preciso advertir sobre la tendencia a eludir responsabilidades que se observa en numerosos ámbitos administrativos. Este fenómeno es constatable a partir de los documentos que se aportan a la tramitación de las quejas. Para el Síndic es frecuente encontrarse con informes señalando a otro departamento, o a otra unidad dentro del mismo departamento, cuando se requiere una explicación respecto de una deficiencia denunciada. El caso más paradigmático ha sido el relacionado con la tramitación del Bono Social Térmico correspondiente al año 2020, que dio lugar a un importante número de quejas. Tras diferentes informes de varias Consellerias, rechazando su competencia en el tema, esta institución hubo de dirigirse a la Presidencia del Consell para que se determinara claramente cuál era el departamento responsable de la tramitación de la ayuda que reclamaban los afectados. Se da cuenta del caso en páginas posteriores de este *Informe anual 2022*.

En no pocos ayuntamientos, sobre todo en algunos de gran tamaño, se reproduce este vicio. Requerido el alcalde para que el consistorio informe sobre un problema, es frecuente recibir la respuesta firmada por algún funcionario de un departamento que señala a otro departamento como encargado de la competencia. El Síndic ha tenido que recordar que la Administración debe actuar bajo el principio de personalidad jurídica única, y que sus requerimientos van dirigidos a la entidad de que se trate y no a cualquiera de sus departamentos. No siempre es atendido este recordatorio.

En relación con el ejercicio de los derechos más básicos en la Comunitat Valenciana, se hace necesario destacar la enorme preocupación que produce la situación de la asistencia sanitaria. No es el ámbito que más quejas provoca ante esta institución. Probablemente, la existencia de un Servicio de Asistencia e Información al Paciente (SAIP) filtra el número de reclamaciones de los usuarios, haciendo que solo nos lleguen las que no han sido resueltas, que no son pocas.

Hoy asistimos a la proliferación de noticias que ponen de manifiesto la extensión y la complejidad de los problemas del sector. La alarma social que trasladan esas noticias parece estar justificada. En este tema sí que se puede decir con claridad que se arrastran importantes secuelas de la pandemia. No comenzaron ahí las dificultades, pero sin duda se agravaron considerablemente.

Las carencias de la administración sanitaria vienen de lejos. La preocupación por las herramientas en materia de salud pública, como la epidemiología, no ha sido nunca muy elevada. Tampoco la atención primaria ha destacado por ser la estrella del firmamento sanitario. Siempre ha resultado más espectacular el ámbito hospitalario, con sus imágenes de contenido tecnológico y elevado consumo de recursos. Todo ese pasado ha conformado una estructura sobre la que se empezaron a aplicar las políticas de austeridad derivadas de la crisis económica de 2008 y, especialmente, las que se adoptaron a partir de la Ley Orgánica de Estabilidad Presupuestaria de 2012. Nuestro sistema sanitario ya soportaba enormes dificultades antes de hacer frente a los embates de la pandemia, como ya señalamos en el [Informe anual 2021](#).

Aunque no puede dejar de reconocerse que las sucesivas campañas de vacunación han funcionado razonablemente bien y se han dado pasos hacia la estabilización de puestos de trabajo, e incluso a su refuerzo, es mucho lo que queda por hacer. La atención primaria sigue acumulando descontentos y sus deficiencias repercuten sobre los hospitales, cuyas urgencias se colapsan por pacientes que deberían ser objeto de tratamiento en los centros de salud. A los retrasos en la atención primaria y en las especialidades se unen las listas de espera hospitalarias, situadas en parámetros inaceptables. Y, como dice el refrán, «la espera... desespera». Sobre todo, a aquellos que son conscientes de que cada día que pasa sin una prueba diagnóstica o una intervención constituye una oportunidad menos para hacer frente a la enfermedad.

Esa desesperación se vuelca sobre los profesionales sanitarios, muy castigados a su vez por la sobrecarga de trabajo provocada por la pandemia y sus secuelas. No es extraño el incremento de las bajas, por estrés, en ese colectivo de trabajadores públicos. Obviamente, las bajas deterioran la capacidad de trabajo de las plantillas. También lo hacen las salidas de profesionales hacia la actividad privada o hacia otros países con mejores condiciones laborales. Este fenómeno invita a estudiar algún tipo de medida para fidelizar, siquiera sea temporalmente, el mantenimiento en el servicio público de quienes han recibido una formación que se ha costado con dinero público. En el horizonte, la constatación del elevado número de jubilaciones previsto para los próximos ejercicios no llama a la tranquilidad. Al tiempo que se denuncia la escasez de personal sanitario no se debe ocultar que formar profesionales requiere de mucho tiempo. Si los agobios de hoy no son cosa de ayer, las soluciones de hoy no darán fruto mañana.

Pero si la solución es cosa de años, siempre que se aborde con determinación, al menos resulta exigible un ejercicio de realismo y de transparencia por parte de las autoridades sanitarias. Los ciudadanos ya saben que las cosas están mal. Lo que necesitan es una explicación comprensible, veraz y razonable sobre los pasos a dar para resolver los problemas. También requieren previsiones ajustadas a los recursos disponibles. Y demandan transparencia en la gestión de los servicios para erradicar las sospechas de agravios o de trato injustificado que minan la credibilidad del sistema. Esa idea llevó a esta institución a incoar una queja de oficio sobre la publicidad de las listas de espera, como se recoge en este *Informe anual 2022*.

Capítulo especial merecen los problemas de salud mental, cuyo incremento ha sido evidente a partir de la pandemia, sobre todo entre los jóvenes. El Síndic abordó, también en una queja de oficio, la situación especialmente grave de los recursos de salud mental en el Departamento de la Marina Alta. Pero la situación de otros departamentos dista mucho de ser satisfactoria. De momento, la estructura creada a partir de la figura del *Comisionado para el Plan Valenciano de Acción para la Salud Mental, Drogodependencias y Conductas Adictivas* no ha ofrecido resultados tangibles, más allá del proceso de participación ciudadana desarrollado y algunos anuncios de acciones puntuales en periodo de materialización. Parece fuera de toda duda que estos problemas requieren una respuesta mucho más contundente que la brindada hasta la fecha.

La recomposición del sistema sanitario valenciano va a requerir de un enorme, sostenido y creciente esfuerzo presupuestario. Es importante que esto se tenga en cuenta si se quiere atender a la que, probablemente, sea hoy la principal preocupación de la ciudadanía valenciana.

En materia de servicios sociales, poco podemos añadir en relación con las deficiencias que hemos venido denunciando a lo largo de los informes anuales de los últimos años. Persisten los mismos problemas en materia de dependencia, discapacidad o renta valenciana de inclusión, derivados de los modelos de gestión, de los procedimientos

implantados y de las carencias en las herramientas informáticas que se detallaban en el [Informe anual 2021](#). Insuficiente ha sido el avance al respecto y ocioso resulta reiterar lo dicho en ese informe y en infinidad de resoluciones remitidas a la Conselleria.

No obstante, como la constante y expresa advertencia sobre la errónea aplicación de la ley que se hace a la hora de denegar la prestación de renta valenciana de inclusión a quienes han aceptado cortos trabajos temporales ha seguido sin ser atendida por la Conselleria de Igualdad, nos hemos visto obligados a la apertura de una queja de oficio sobre ese asunto. De momento se encuentra en trámite y esperamos conocer los motivos que sostienen ese empecinamiento que contribuye a desincentivar la inclusión laboral de los afectados.

El Síndic se encuentra con la sensación de que, en ocasiones y en materias que para nosotros son sensibles, la normativa se incumple, pero no se modifica. Estamos hablando, por ejemplo, de la Ley de la Generalitat 9/2016, de Procedimientos de Emergencia Ciudadana, cuyo incumplimiento flagrante ha sido denunciado por esta institución en los informes anuales y en sede parlamentaria, pero que se mantiene como un brindis al sol. O más específicamente de mandatos como el contenido en el artículo 16.2 del Decreto 62/2017, del Consell, que establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas. Esa norma dispone que el programa individual de atención (PIA) «(...) cuando el derecho al servicio se hubiera generado antes de la resolución se establecerá la compensación retroactiva del mismo (...)».

Con los retrasos que se producen a la hora de dictar las resoluciones, es normal que el derecho al servicio se haya generado con mucha antelación, como es igualmente normal que el PIA no respete el contenido de la norma y derive el reconocimiento de los derechos retroactivos a un expediente posterior, con la excusa de que su tramitación corresponde a otro departamento de la Conselleria. Estos nuevos expedientes terminan acumulando más retrasos y dando lugar a muchas quejas.

En no pocas ocasiones, el declarado dependiente fallece antes de que se resuelvan los denominados efectos retroactivos. La pregunta inmediata es: si la Conselleria considera necesario un nuevo expediente, ¿por qué no se modifica la norma reglamentaria en vez de incumplirla? El Síndic, a través de sus resoluciones, lleva años reclamando, infructuosamente, su aplicación. Sin embargo, mediante Decreto del Consell 102/2022, de 5 de agosto, se modificaron diversos artículos del anteriormente citado Decreto 62/2017 sin afectar para nada al señalado artículo 16.2, protagonista de un flagrante y permanente quebrantamiento.

En relación con el ámbito de las personas menores de edad y sin perjuicio de las actuaciones que se enuncian en el apartado correspondiente, procede destacar aquí la apertura de una queja de oficio destinada a analizar la acción protectora respecto de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo. Algunas entidades locales han manifestado al Síndic su preocupación por la ausencia de los preceptivos protocolos que, de conformidad con la Ley de la Generalitat 26/2018, de derechos y garantías de la infancia y adolescencia, la Conselleria de Igualdad debía haber puesto a disposición de las entidades locales. Dichas entidades son las competentes para detectar, declarar y determinar el cese de las situaciones de riesgo, pero necesitan instrumentos que den soporte a su actuación, como así ha previsto la ley.

Esta carencia es preocupante porque intervenir correctamente ante situaciones de riesgo puede evitar la deriva hacia situaciones de desamparo. Desde el Síndic hemos querido tratar el tema con el rigor que se merece, solicitando la colaboración de un grupo de investigación de la Universidad de Alicante y la participación de más de un centenar

de municipios y once mancomunidades, lo que da una idea de la amplitud de la tarea. Actualmente la queja se encuentra en trámite y de ella se dará cuenta en posteriores informes.

La correcta aplicación de la Ley de la Generalitat 2/2017, por la función social de la vivienda, ha ocupado la atención del Síndic desde su promulgación. La gravedad del problema así lo ha requerido. Los informes anuales de los últimos años dan fe de esa preocupación y no será necesario reiterar, tampoco aquí, lo que se ha venido manifestando al respecto. Sin embargo, conviene hacer una referencia al resultado de la queja de oficio nº 2103262, de cuyo inicio se daba cuenta en el [Informe anual 2021](#). En el apartado correspondiente a vivienda se reseñan los pormenores de su tramitación.

Si bien es cierto que la Conselleria aceptó todas las recomendaciones efectuadas por esta institución, no lo es menos que, hasta la fecha de la redacción de este informe, solo se han aprobado medidas legales para conceder ayudas económicas directas a aquellas unidades de convivencia vulnerables a las que no se les pueda ofrecer una vivienda. Es un avance importante que salva lo que la Conselleria entendía como un escollo legal para ofrecer esas ayudas directas. Gracias a esta modificación introducida por la Ley de Presupuestos para 2023, las familias vulnerables podrán obtener ayudas sin tener que peregrinar por los diarios oficiales a la búsqueda de convocatorias, algo que estaba fuera de la realidad.

La modificación legal elimina las trabas alegadas hasta ahora, pero habrá que ver cómo se concretan las ayudas reales. Tampoco se han adoptado otras medidas que permitan valorar si la aceptación del resto de las recomendaciones contenidas en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#), va más allá de una afirmación retórica. Desde esta institución se hará un seguimiento del grado de cumplimiento de los compromisos adquiridos por la Conselleria, con especial atención a la eliminación de la obligatoriedad del uso de medios electrónicos para la solicitud de las ayudas. Todo ello lo haremos público en futuros informes.

El Síndic no puede olvidar que una de sus funciones, tal y como reconocen los denominados *Principios de Venecia* del Consejo de Europa, tiene como objetivo el fortalecimiento de la democracia. Nada se puede hacer en este sentido si no damos a la transparencia en el funcionamiento de las Administraciones la importancia que requiere. Las posibilidades de participación en los asuntos públicos de que gozan, no ya los ciudadanos sino los concejales que ejercen labor de oposición, en muchos ayuntamientos no alcanzan los estándares que requiere una democracia avanzada. Esta institución sigue recibiendo cada año centenares de quejas presentadas por estos motivos. Muchos alcaldes siguen pensando que los datos e informes que maneja el ayuntamiento son suyos y que pueden graduar a su antojo el acceso a los mismos por parte de otros miembros de la corporación.

Con ser esto grave, no lo es menos la falta de reacción de *les Corts Valencianes* ante la denuncia de estos hechos que venimos realizando año tras año. En el [Informe anual 2021](#), el Síndic llegó «(...) a plantear a les Corts Valencianes la necesidad de modificar el artículo 128 de la Ley 8/2010, de 23 de junio, de régimen local de la Comunitat Valenciana, con el fin de regular específicamente el acceso directo de todos los concejales a los documentos y a la información contenida en los sistemas informáticos de gestión electrónica de los expedientes municipales (...)», como se puede leer en la página 15 del citado informe.

Nada se ha hecho al respecto. A nadie parece interesarle corregir esa grave anomalía. Ni el Consell, ni los grupos parlamentarios, que gozan de iniciativa legislativa, han estimado oportuno iniciar una reforma legal que permita a los grupos de concejales en

la oposición acceder, sin trabas, a toda la documentación obrante en el consistorio. Tampoco la recientemente aprobada Ley de la Generalitat 1/2022, de Transparencia y Buen Gobierno, ha tenido a bien abordar este problema que a todos afecta. Al defensor le resulta muy difícil entender esta desidia colectiva ante la amenaza que supone, para el correcto funcionamiento de las instituciones democráticas, el oscurantismo con el que se manejan los asuntos públicos.

La aplicación plena de la Ley de la Generalitat 2/2021, que regula el funcionamiento del Síndic de Greuges está haciendo posible una importante evolución y modernización de los métodos de trabajo de la institución. Esto permite una mayor eficacia en el tratamiento de las quejas. Por otra parte, se hace necesario un esfuerzo de clarificación de los límites competenciales del defensor, para evitar confusiones y falsas expectativas. La labor del Síndic será más útil cuanto mejor definido esté su campo de actuación, de forma que se evite una dispersión de sus actividades que puede ser muy vistosa pero poco eficaz.

Criterios respecto de la admisibilidad de las quejas y del alcance de las resoluciones, a algunos de los cuales hemos hecho referencia más arriba, serán recogidos en instrucciones del titular de la institución. Estas instrucciones se harán públicas para general conocimiento. Se trata de sacarle el mayor partido a los recursos y a las facultades de que dispone una reducida oficina como la nuestra, para que su trabajo resulte realmente útil a la ciudadanía.

Como cada año, se reseñan por materias aquellas quejas que nos han parecido representativas de los diferentes problemas abordados por la institución, además de las iniciadas de oficio cuya inclusión viene obligada por el artículo 52.1.c) de la Ley de la Generalitat 2/2021 que regula el funcionamiento del Síndic de Greuges. En cada caso se contiene una breve descripción del objeto de la queja, de las posiciones mantenidas por las administraciones correspondientes y del criterio del Síndic. Finalmente, recordamos la posibilidad de acceder, desde la versión electrónica de este *Informe anual 2022*, a las resoluciones de consideraciones a la Administración y a las resoluciones de cierre que hemos recogido, a través de los correspondientes enlaces. Desde la página web de la institución también se puede acceder a todas las resoluciones emitidas, haciendo uso del correspondiente número de queja.

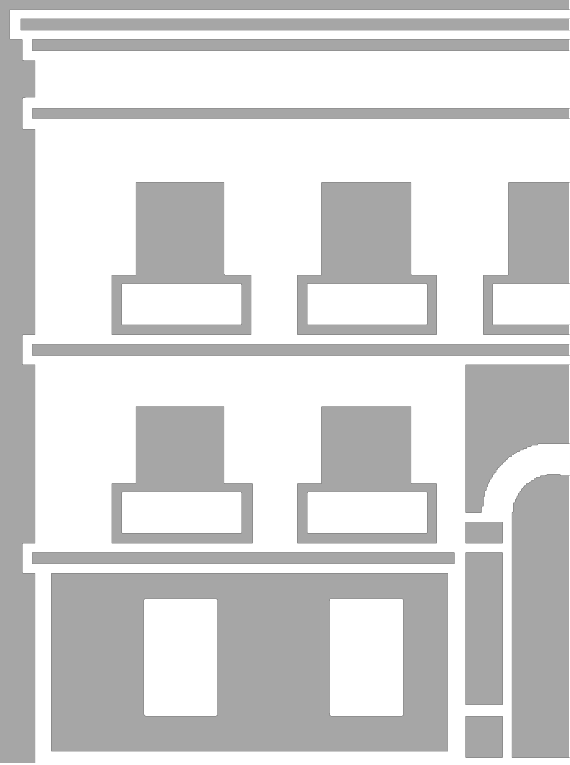


Firmado
digitalmente por
ANGEL|LUNA|
GONZALEZ
Fecha: 2023.03.20
12:01:28 +01'00'

Capítulo

2

**Actividad del Síndic de
Greuges en cifras**



Capítulo 2

Actividad del Síndic de Greuges en cifras

Los datos sobre la actividad del Síndic de Greuges en 2022 presentados en este capítulo se han ordenado atendiendo a diversos criterios.

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

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

Al informar de las quejas, presentamos por separado las *quejas iniciadas en 2022*, que nos permitirán conocer la casuística de los problemas detectados durante el año, y las *quejas cerradas en 2022*, que nos informan del resultado alcanzado tras la tramitación de los expedientes.

El apartado sobre *colaboración de la Administración* se refiere también a quejas cerradas en 2022, pues es en el momento del cierre cuando se valora este aspecto.

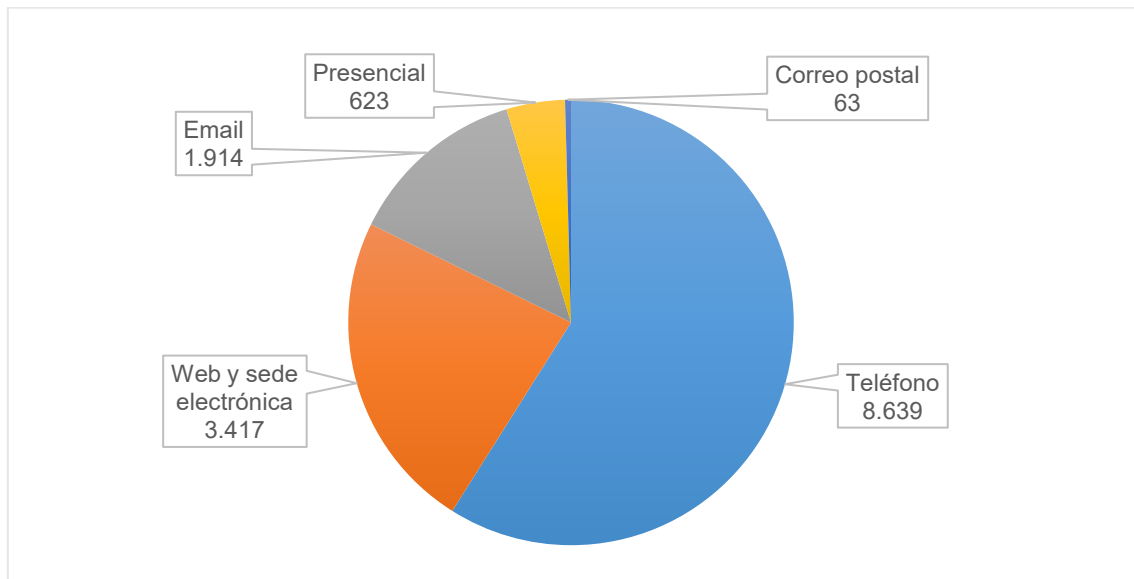
Finalmente, con el propósito de dar una perspectiva temporal, se presenta la *evolución en el tiempo* de algunos de los elementos analizados, comparando los datos de 2022 con los de años anteriores.

2.1 Consultas presentadas por la ciudadanía en 2022

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

Tabla 1
Consultas presentadas por la ciudadanía en 2022

Tipo de atención	Número	Porcentaje %
Teléfono	8.639	58,09
Web y sede electrónica	3.417	22,97
Email	1.914	12,87
Presencial	623	4,19
Correo postal	63	0,42
Total	14.873	100,00



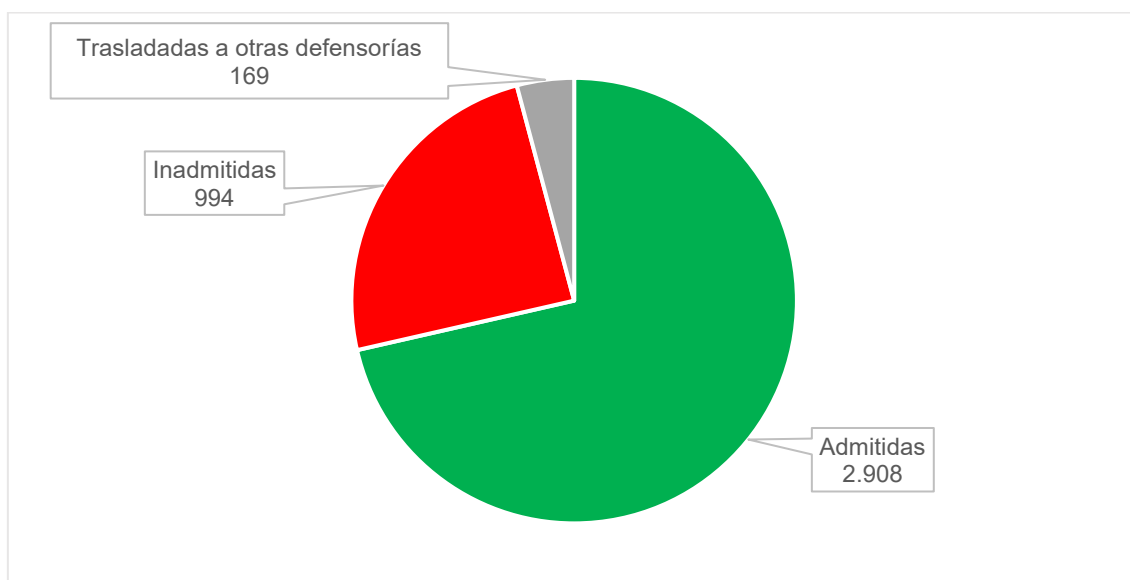
2.2 Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2022

Datos generales

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

Tabla 2
Quejas de la ciudadanía iniciadas en 2022

Tipo	Número	Porcentaje %
Admitidas	2.908	71,43
Inadmitidas	994	24,42
Trasladadas a otras defensorías	169	4,15
Total	4.071	100,00



Datos sobre las personas que presentan quejas

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

Tabla 3

Canal de recepción de las quejas presentadas por la ciudadanía en 2022

Canal	Número	Porcentaje %
Web y sede electrónica	3.096	76,05
Email	619	15,21
Correo postal	207	5,08
Presencial	77	1,89
Otras administraciones	72	1,77
Total	4.071	100

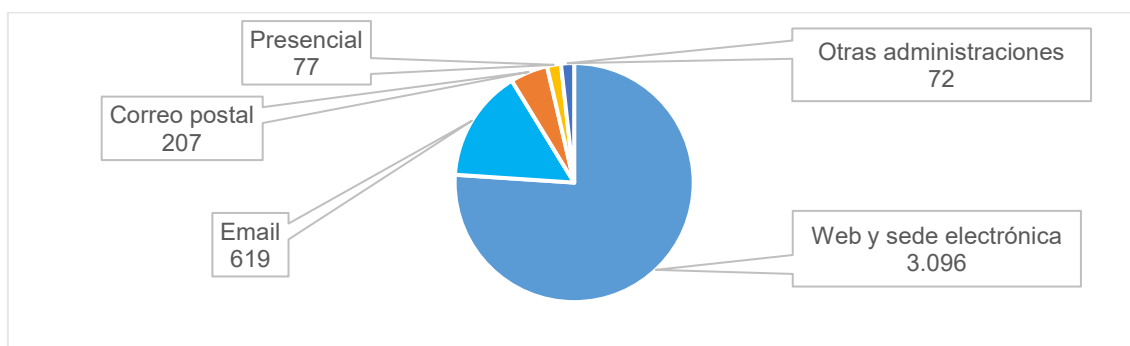


Tabla 4

Canal de comunicación elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2022

Canal	Número	Porcentaje %
Telemático	3.629	89,14
Postal	442	10,86
Total	4.071	100,00

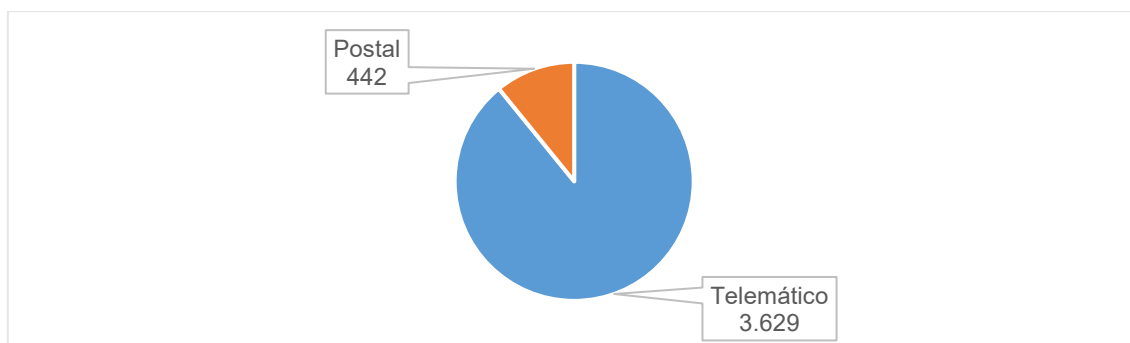


Tabla 5
Idioma elegido por la ciudadanía para la tramitación de sus quejas en 2022

Idioma	Número	Porcentaje %
Castellano	3.763	92,43
Valenciano	308	7,57
Total	4.071	100

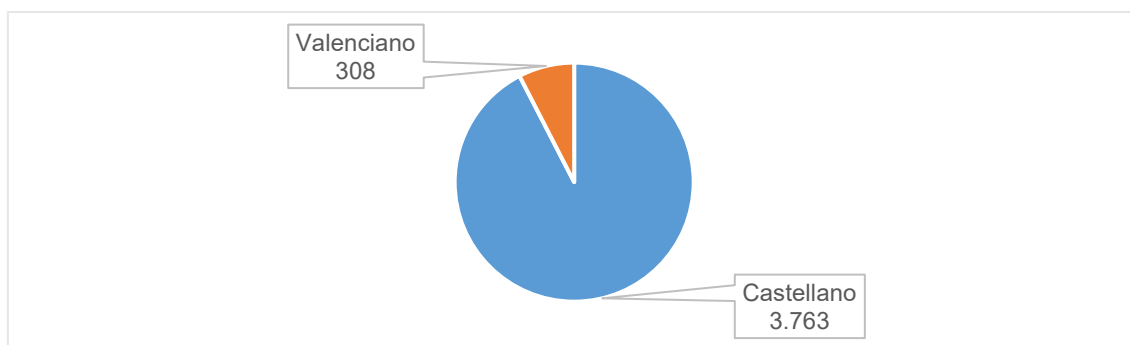
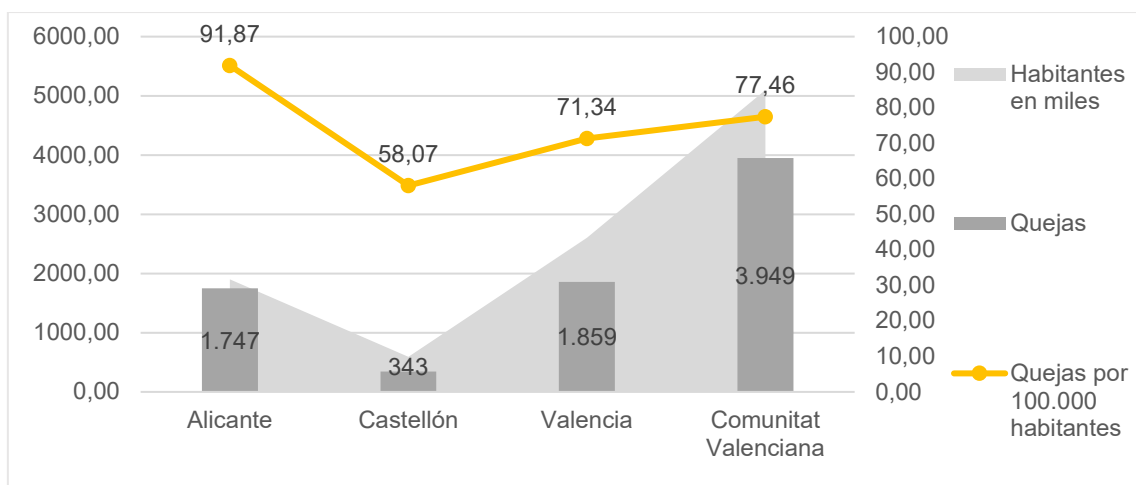


Tabla 6
Lugar de residencia de las personas que presentaron quejas en 2022

Provincia	Habitantes	Número de quejas	Porcentaje de quejas	Quejas/100.000 habitantes
Alicante	1.901.594	1.747	42,91	91,87
Castellón	590.616	343	8,43	58,07
Valencia	2.605.757	1.859	45,66	71,34
Comunitat Valenciana	5.097.967	3.949	97,00	77,46
Otros orígenes	-	122	3,00	-

Los datos de población son los que proporciona el INE para el año 2022.
El dato de *quejas/100.000 habitantes* solo se ofrece para la Comunitat Valenciana y las provincias que la integran, pues carece de sentido para otros orígenes.

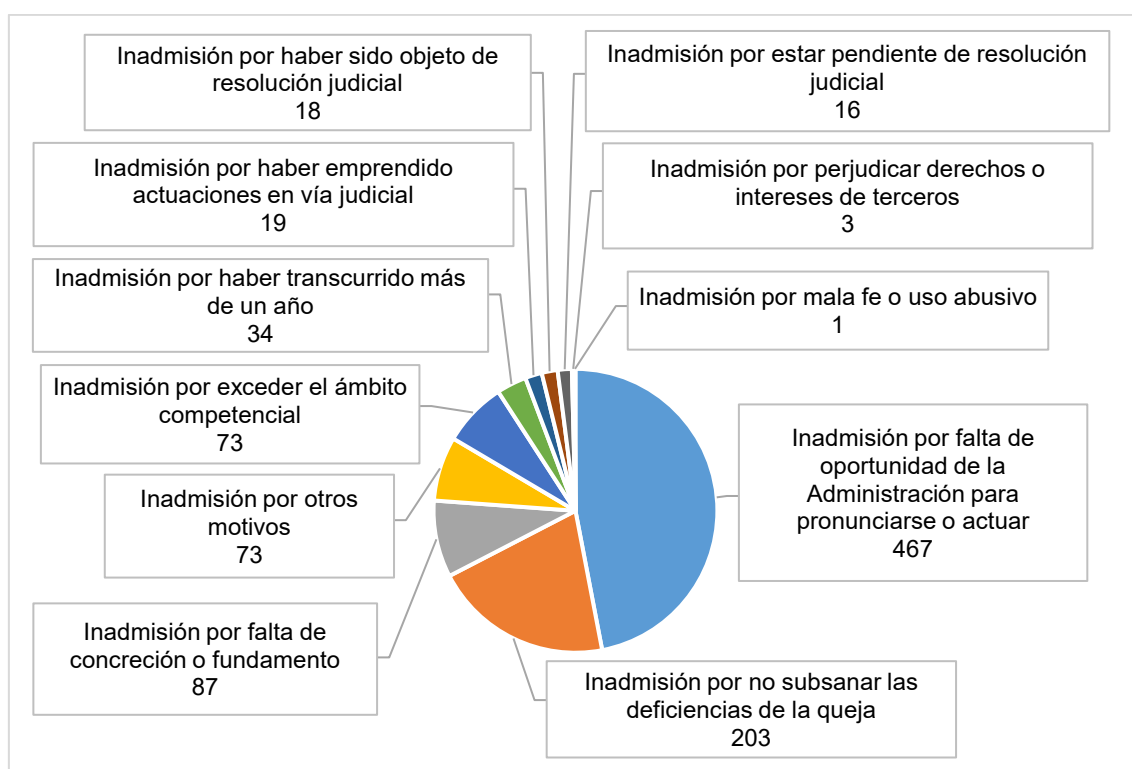


Datos de las quejas inadmitidas

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

Tabla 7
Motivos de inadmisión de quejas de la ciudadanía iniciadas en 2022

Motivo de inadmisión	Número	Porcentaje
Inadmisión por falta de oportunidad de la Administración para pronunciarse o actuar	467	46,98
Inadmisión por no subsanar las deficiencias de la queja	203	20,42
Inadmisión por falta de concreción o fundamento	87	8,75
Inadmisión por otros motivos	73	7,34
Inadmisión por exceder el ámbito competencial	73	7,34
Inadmisión por haber transcurrido más de un año	34	3,42
Inadmisión por haber emprendido actuaciones en vía judicial	19	1,91
Inadmisión por haber sido objeto de resolución judicial	18	1,81
Inadmisión por estar pendiente de resolución judicial	16	1,61
Inadmisión por perjudicar derechos o intereses de terceros	3	0,30
Inadmisión por mala fe o uso abusivo	1	0,10
Total	994	100,00



Datos de las quejas admitidas

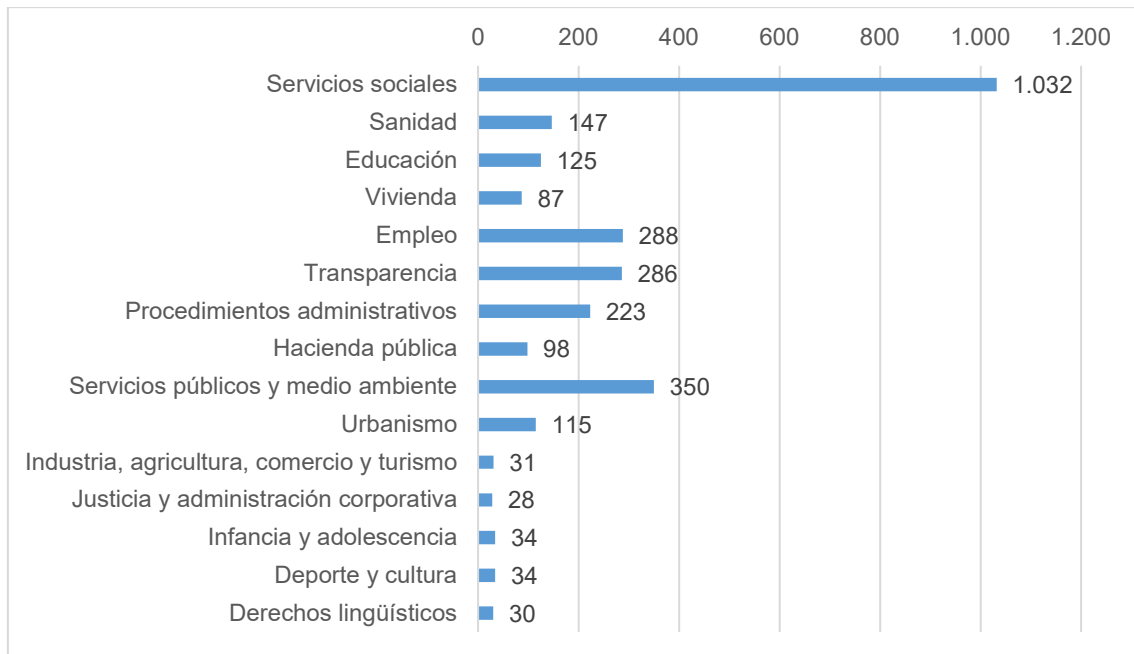
En función del problema planteado, las quejas se clasifican en diferentes materias.

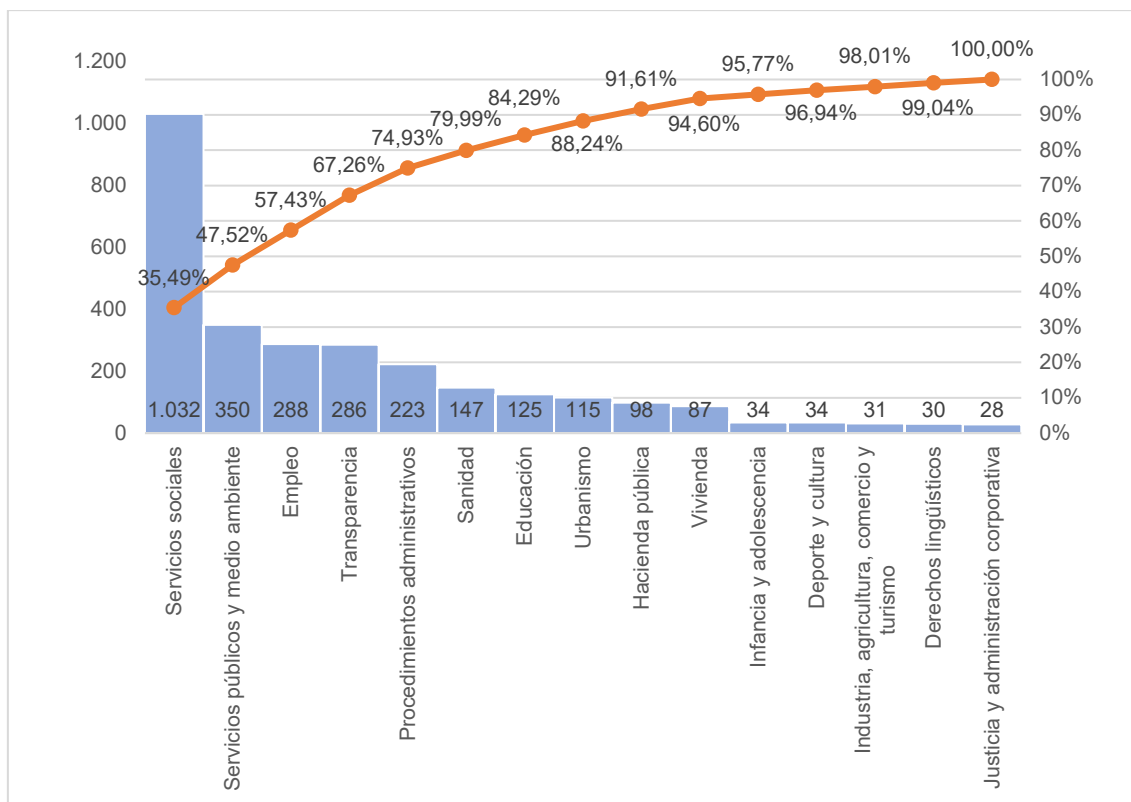
Tabla 8

Materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas en 2022 y admitidas a trámite

Materia	Número	Porcentaje
Servicios sociales	1.032	35,49
Dependencia	503	17,30
Renta valenciana de inclusión	227	7,81
Discapacidad	137	4,71
Familias	71	2,44
Generales	68	2,34
Mayores	18	0,62
Derechos de género e igualdad	4	0,14
Otros	4	0,14
Sanidad	147	5,06
Salud pública	20	0,69
Atención primaria	7	0,24
Atención especializada	56	1,93
Asistencia hospitalaria	11	0,38
Salud mental	11	0,38
Salud sexual y reproductiva	2	0,07
Otros	40	1,38
Educación	125	4,30
Enseñanza universitaria	8	0,28
Enseñanza no universitaria	85	2,92
Alumnado con necesidades educativas especiales	15	0,52
Otros	17	0,58
Vivienda	87	2,99
Ayudas	47	1,62
Evha	10	0,34
Demanda vivienda pública	28	0,96
Otros	2	0,07
Empleo	288	9,90
Empleo público	255	8,77
Otros	33	1,14

Materia	Número	Porcentaje
Transparencia	286	9,84
Acceso a la información	95	3,27
Cargos electos	176	6,05
Otros	15	0,52
Procedimientos administrativos	223	7,67
Hacienda pública	98	3,37
Servicios públicos y medio ambiente	350	12,04
Servicios públicos locales y tráfico	206	7,08
Medio ambiente	144	4,95
Urbanismo	115	3,96
Industria, agricultura, comercio y turismo	31	1,07
Justicia y administración corporativa	28	0,96
Infancia y adolescencia	34	1,17
Deporte y cultura	34	1,17
Derechos lingüísticos	30	1,03
Total	2.908	100,00





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

2.3 Quejas de la ciudadanía cerradas en 2022

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

Tabla 9

Tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2022

Tipo de cierre	Número	Porcentaje %
Con solución	1.262	40,47
Con compromiso de solución	611	19,60
Sin aceptación de consideraciones	513	16,45
Sin respuesta a consideraciones	386	12,38
Otros	346	11,10
Total	3.118	100,00

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

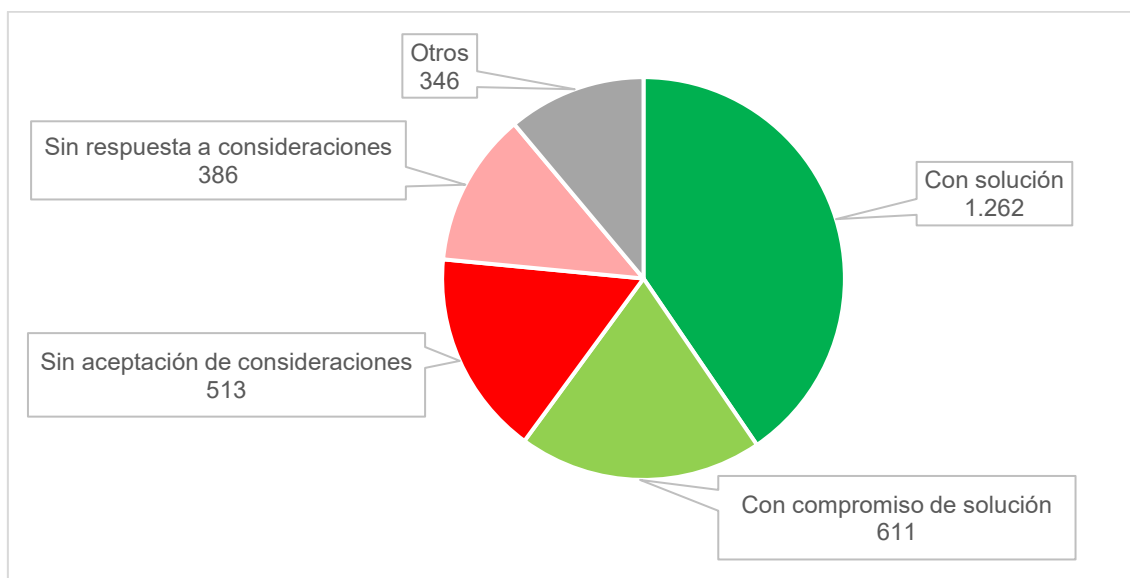
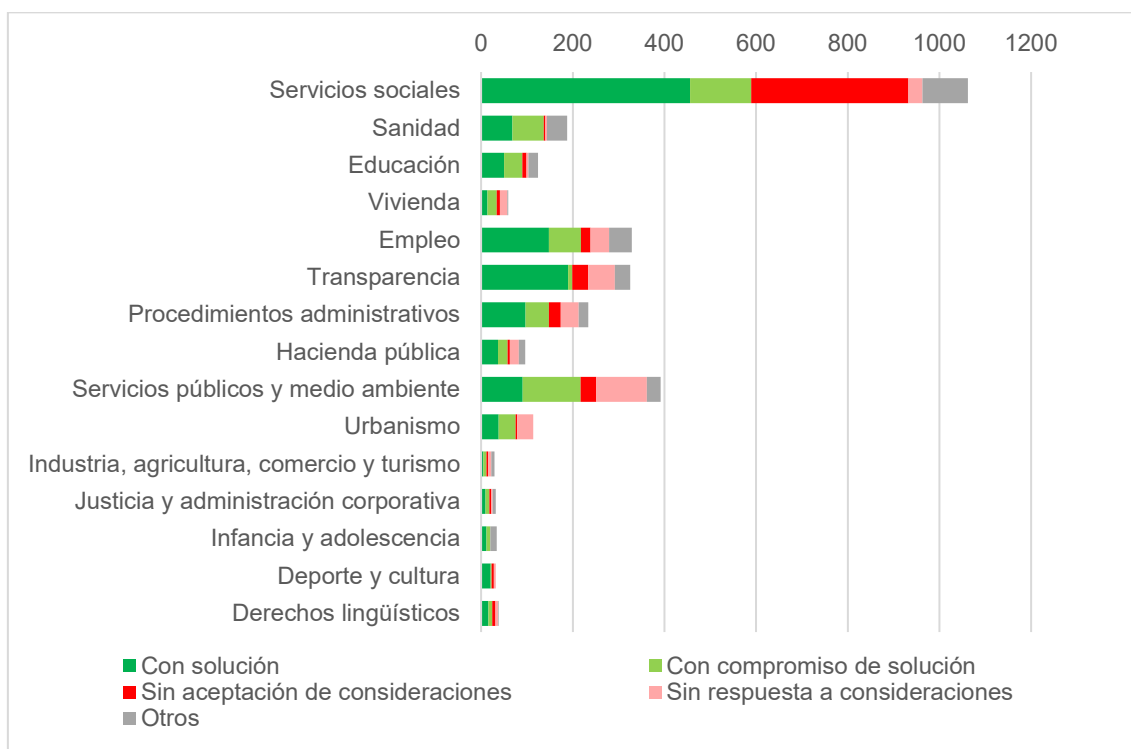
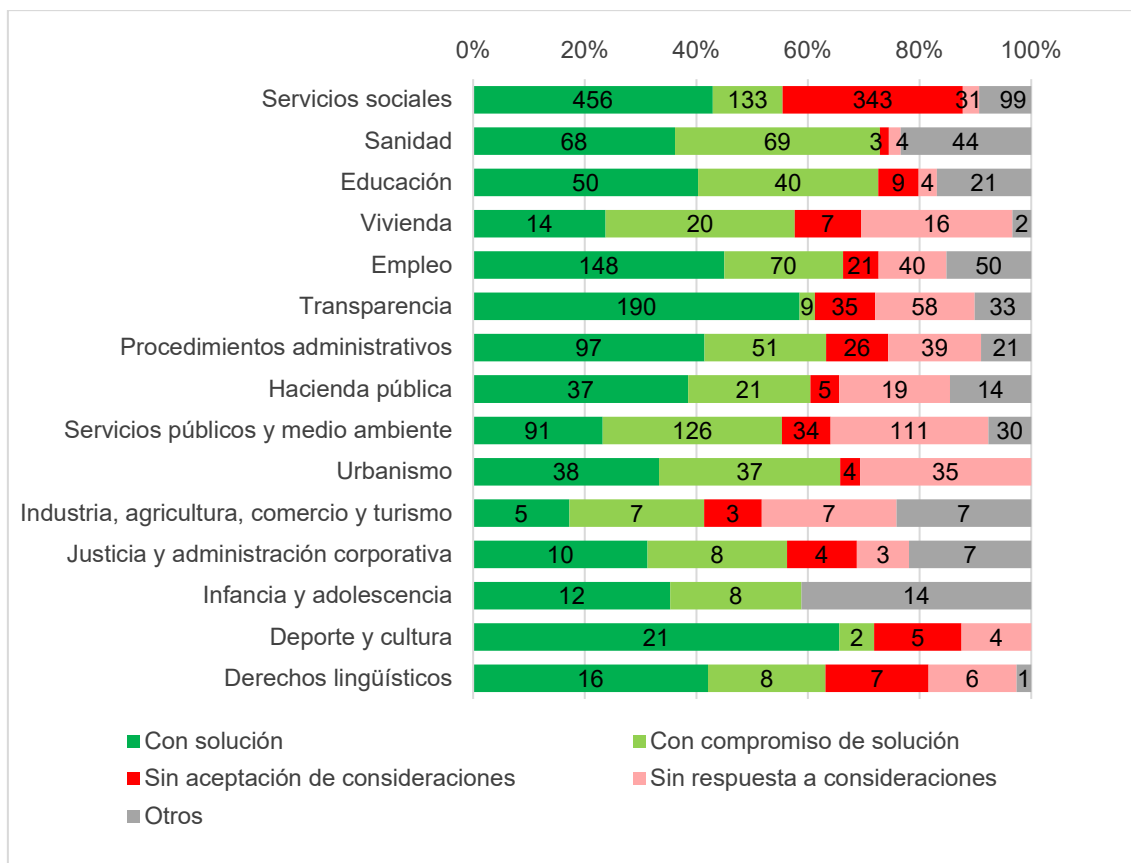


Tabla 10

Distribución por materias de los tipos de cierre de quejas de la ciudadanía finalizadas en 2022

Materia	Con solución	Con compromiso de solución	Sin aceptación de consideraciones	Sin respuesta a consideraciones	Otros	Total
Servicios sociales	456	133	343	31	99	1062
Sanidad	68	69	3	4	44	188
Educación	50	40	9	4	21	124
Vivienda	14	20	7	16	2	59
Empleo	148	70	21	40	50	329
Transparencia	190	9	35	58	33	325
Procedimientos administrativos	97	51	26	39	21	234
Hacienda pública	37	21	5	19	14	96
Servicios públicos y medio ambiente	91	126	34	111	30	392
Urbanismo	38	37	4	35		114
Industria, agricultura, comercio y turismo	5	7	3	7	7	29
Justicia y administración corporativa	10	8	4	3	7	32
Infancia y adolescencia	12	8			14	34
Deporte y cultura	21	2	5	4		32
Derechos lingüísticos	16	8	7	6	1	38





2.4 Quejas de oficio iniciadas en 2022

Tabla 11
Quejas de oficio iniciadas en 2022

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto
2200278	1-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Infancia y adolescencia. Protección Jurídica. Acogimiento residencial
2200370	2-2022	Sanidad	Salud sexual y reproductiva	Tratamientos de Reproducción Humana Asistida
2200371	3-2022	Servicios sociales	Dependencia	El asistente personal como promoción de la autonomía personal en el sistema de Dependencia
2200531	4-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Protección jurídica niños y niñas de edad inferior a 6 años
2200550	5-2022	Empleo	Retribuciones	Demora en el abono de retribuciones.
2200683	6-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Eliminación de infraestructuras educativas provisionales
2200745	7-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Presuntas deficiencias en centros de educación especial
2201040	8-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Violencia escolar en centros docentes
2201104	9-2022	Servicios sociales	Generales	La atención social en el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig
2201117	10-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Medidas de acogimiento de menores ucranianos en los centros educativos públicos.
2201469	11-2022	Servicios sociales	Discapacidad	Demora en emitir reconocimiento de discapacidad
2201517	12-2022	Sanidad	Salud mental	Déficit en los recursos de salud mental en el departamento de salud de la Marina Alta.
2201585	13-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia Acción protectora de NNA en situación de riesgo.
2201623	14-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Presunta inactividad normativa de la administración autonómica, retribuciones (sexenios y trienios docentes en práctica)
2201875	15-2022	Sanidad	Listas de espera	La transparencia de las listas de espera sanitarias.
2202530	16-2022	Servicios sociales	Discapacidad	Discapacidad funcional. Falta de accesibilidad en transporte público línea 2 FGV. Discriminación.
2203408	17-2022	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Renta Valenciana de Inclusión. Denegaciones por estar trabajando momento resolución

2.5 Quejas de oficio cerradas en 2022

Tabla 12
Quejas de oficio cerradas en 2022

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Tipo de cierre
2001429	18-2020	Servicios públicos y medio ambiente	Vías públicas	Hundimiento de vía pública en Callosa de Segura	Con compromiso de solución
2004001 (*)	29-2020	Servicios sociales	Dependencia	Responsabilidad Patrimonial de la administración en materia de Dependencia	Con compromiso de solución
2100199	4-2021	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Infancia y adolescencia. Centros de protección de menores con problemas de conducta.	Con compromiso de solución
2100697 (*)	6-2021	Infancia y adolescencia	Salud mental de la infancia y adolescencia	Salud mental infantil y adolescentes y COVID-19	Con compromiso de solución
2101273	9-2021	Servicios sociales	Dependencia	Asignación de servicios y prestaciones de atención a la dependencia	Con compromiso de solución
2101735	11-2021	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Emergencia social por desahucio	Otros
2102858	13-2021	Servicios sociales	Generales	Acción Social en el barrio de La Malvarrosa de València	Con compromiso de solución
2103030	14-2021	Servicios sociales	Discapacidad	Atención residencial personas con problemas de salud mental	Con compromiso de solución
2103262	15-2021	Vivienda	Evha	Reglamento del Registro de viviendas de la Comunitat Valenciana y procedimiento de adjudicación de viviendas	Con compromiso de solución
2103473	16-2021	Educación	Enseñanza no universitaria	Falta de recursos de apoyo alumnado con necesidades específicas	Con compromiso de solución
2103758	17-2021	Educación	Enseñanza no universitaria	Falta de profesores en IES. Montserrat Roig de Elche	Con compromiso de solución
2103775	18-2021	Servicios sociales	Familias	Títulos de familias numerosas y monoparentales. Demoras en su expedición	Con compromiso de solución
2103916 (*)	20-2021	Sanidad	Salud pública	Rescisión de contratos de refuerzo COVID-19	Con solución
2200278	1-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Infancia y adolescencia. Protección Jurídica. Acogimiento residencial	Con compromiso de solución
2200370	2-2022	Sanidad	Salud sexual y reproductiva	Tratamientos de Reproducción Humana Asistida	Con compromiso de solución
2200371	3-2022	Servicios sociales	Dependencia	El asistente personal como promoción de la autonomía personal en el sistema de Dependencia	Con compromiso de solución
2200531	4-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Protección jurídica niños y niñas de edad inferior a 6 años	Con compromiso de solución
2200550	5-2022	Empleo	Retribuciones	Demora en el abono de retribuciones.	Con compromiso de solución
2200683	6-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Eliminación de infraestructuras educativas provisionales	Con compromiso de solución
2200745	7-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Presuntas deficiencias en centros de educación especial	Con compromiso de solución

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Tipo de cierre
2201040	8-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Violencia escolar en centros docentes	Con compromiso de solución
2201104	9-2022	Servicios sociales	Generales	La atención social en el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig	Con compromiso de solución
2201117	10-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Medidas de acogimiento de menores ucranianos en los centros educativos públicos.	Con compromiso de solución
2201469	11-2022	Servicios sociales	Discapacidad	Demora en emitir reconocimiento de discapacidad	Con compromiso de solución
2201517	12-2022	Sanidad	Salud mental	Déficit en los recursos de salud mental en el departamento de salud de la Marina Alta.	Con compromiso de solución
2201623	14-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Presunta inactividad normativa de la administración autonómica, retribuciones (sexenios y trienios docentes en práctica)	Con compromiso de solución
2201875	15-2022	Sanidad	Listas de espera	La transparencia de las listas de espera sanitarias.	Con compromiso de solución
2202530	16-2022	Servicios sociales	Discapacidad	Discapacidad funcional. Falta de accesibilidad en transporte público línea 2 FGV. Discriminación.	Con compromiso de solución

(*) Las quejas de oficio nº 2004001 (29-2020), nº 2100697 (6-2021) y nº 2103916 (20-2021) no se tratan en el capítulo 3 de este *Informe anual 2022*. Los tres expedientes se cerraron en enero de 2022 y ya se dio cuenta de su tramitación completa en el [Informe anual 2021](#) (págs. 71, 51 y 54, respectivamente).

2.6 Listado de quejas de oficio iniciadas y cerradas en 2022

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

Tabla 13

Listado de quejas iniciadas y/o cerradas en 2022 y página del Informe anual 2022 en la que se tratan

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Página
2001429	18-2020	Servicios públicos y medio ambiente	Vías públicas	Hundimiento de vía pública en Callosa de Segura	143
2004001	29-2020	Servicios sociales	Dependencia	Responsabilidad Patrimonial de la administración en materia de Dependencia	(*)
2100199	4-2021	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Infancia y adolescencia. Centros de protección de menores con problemas de conducta.	90
2100697	6-2021	Infancia y adolescencia	Salud mental de la infancia y adolescencia	Salud mental infantil y adolescentes y COVID-19	(*)
2101273	9-2021	Servicios sociales	Dependencia	Asignación de servicios y prestaciones de atención a la dependencia	67
2101735	11-2021	Infancia y adolescencia	Situaciones de riesgo	Emergencia social por desahucio	90
2102858	13-2021	Servicios sociales	Generales	Acción Social en el barrio de La Malvarrosa de València	77
2103030	14-2021	Servicios sociales	Discapacidad	Atención residencial personas con problemas de salud mental	68
2103262	15-2021	Vivienda	Evha	Reglamento del Registro de viviendas de la Comunitat Valenciana y procedimiento de adjudicación de viviendas	119
2103473	16-2021	Educación	Enseñanza no universitaria	Falta de recursos de apoyo alumnado con necesidades específicas	105
2103758	17-2021	Educación	Enseñanza no universitaria	Falta de profesores en IES. Montserrat Roig de Elche	111
2103775	18-2021	Servicios sociales	Familias	Títulos de familias numerosas y monoparentales. Demoras en su expedición	77
2103874 (**)	19-2021	Sanidad	Atención geriátrica	Falta de personal médico especialista en Geriátrica	92
2103916	20-2021	Sanidad	Salud pública	Rescisión de contratos de refuerzo COVID-19	(*)
2200278	1-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Infancia y adolescencia. Protección Jurídica. Acogimiento residencial	86
2200370	2-2022	Sanidad	Salud sexual y reproductiva	Tratamientos de Reproducción Humana Asistida	95
2200371	3-2022	Servicios sociales	Dependencia	El asistente personal como promoción de la autonomía personal en el sistema de Dependencia	65

Nº queja	Nº de oficio	Materia	Epígrafe	Asunto	Página
2200531	4-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Protección jurídica niños y niñas de edad inferior a 6 años	84
2200550	5-2022	Empleo	Retribuciones	Demora en el abono de retribuciones.	108
2200683	6-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Eliminación de infraestructuras educativas provisionales	106
2200745	7-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Presuntas deficiencias en centros de educación especial	104
2201040	8-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Violencia escolar en centros docentes	102
2201104	9-2022	Servicios sociales	Generales	La atención social en el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig	76
2201117	10-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Medidas de acogimiento de menores ucranianos en los centros educativos públicos.	101
2201469	11-2022	Servicios sociales	Discapacidad	Demora en emitir reconocimiento de discapacidad	75
2201517	12-2022	Sanidad	Salud mental	Déficit en los recursos de salud mental en el departamento de salud de la Marina Alta.	96
2201585	13-2022	Infancia y adolescencia	Protección jurídica	Protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia Acción protectora de NNA en situación de riesgo.	83
2201623	14-2022	Educación	Enseñanza no universitaria	Presunta inactividad normativa de la administración autonómica, retribuciones (sexenios y trienios docentes en práctica)	107
2201875	15-2022	Sanidad	Listas de espera	La transparencia de las listas de espera sanitarias.	93
2202530	16-2022	Servicios sociales	Discapacidad	Discapacidad funcional. Falta de accesibilidad en transporte público línea 2 FGV. Discriminación.	74
2203408	17-2022	Servicios sociales	Renta valenciana de inclusión	Renta Valenciana de Inclusión. Denegaciones por estar trabajando momento resolución	62

(*) Las quejas de oficio nº 2004001 (29-2020), nº 2100697 (6-2021) y nº 2103916 (20-2021) no se tratan en el capítulo 3 de este *Informe anual 2022*. Los tres expedientes se cerraron en enero de 2022 y ya se dio cuenta de su tramitación completa en el [Informe anual 2021](#) (págs. 71, 51 y 54, respectivamente).

(**) Por otro lado, la queja 2103874 (19-2021) se inició en 2021 y se cerró en 2023. Sin embargo, dado que su tramitación se ha desarrollado principalmente en 2022, se da cuenta de ella en este *Informe anual 2022*, por lo que se ha incluido en esta tabla índice.

2.7 Colaboración de la Administración

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

Artículo 39. Negativa a colaborar

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

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

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

Tabla 14

Grado de colaboración de las Administraciones investigadas (Consell y ayuntamientos) en quejas cerradas en 2022

Administración	Total quejas	Sí colabora	No colabora	% colabora
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	1066	988	78	92,68
Conselleria de Educación, Cultura y Deporte	265	248	17	93,58
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	221	200	21	90,50
Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública	64	49	15	76,56
Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	58	34	24	58,62
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	32	18	14	56,25
Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica	29	28	1	96,55
Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad	24	21	3	87,50
Conselleria de Hacienda y Modelo Económico	15	13	2	86,67
Conselleria de Innovación, Universidades, Ciencia y Sociedad Digital	5	3	2	60,00
Presidencia de la Generalitat Valenciana	15	13	2	86,67
Total Consell	1794	1615	179	90,02
Ayuntamientos de la provincia de Alicante	541	372	169	68,76
Ayuntamientos de la provincia de Castellón	112	71	41	63,39
Ayuntamientos de la provincia de Valencia	546	339	207	62,09
Total Ayuntamientos	1199	782	417	65,22

A continuación, se relacionan todas las Administraciones que en el transcurso de la tramitación de una queja cerrada en 2022 no colaboraron enviando los informes solicitados (art. 39.1.a) ni respondieron a las sugerencias y recomendaciones del Síndic (art. 39.1.b).

Tabla 15

Administraciones que en la tramitación de una queja no contestaron a peticiones de informe (art. 39.1.a) ni a las consideraciones del Síndic (art. 39.1.b), en quejas cerradas en 2022

Administración	Total quejas	No colabora 39.1.a y 39.1.b	% no colabora 39.1.a y 39.1.b
Administración autonómica			
Conselleria de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo	32	4	12,50
Conselleria de Educación, Cultura y Deporte	265	2	0,75
Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas	1066	6	0,56
Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública	64	4	6,25
Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública	221	4	1,81
Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática	58	5	8,62

Administración	Total quejas	Sí Colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% Colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Administración local						
Ayuntamiento de Aigües	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Alboraya	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Alcoleja	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Aldaia	8	3	5	37,50	2	25,00
Ayuntamiento de Alfauir	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Alginet	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Alicante	148	123	25	83,11	2	1,35

Administración	Total quejas	Sí Colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% Colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Aspe	8	0	8	0,00	7	87,50
Ayuntamiento de Benaguasil	25	12	13	48,00	10	40,00
Ayuntamiento de Benejúzar	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Beniardà	6	4	2	66,67	1	16,67
Ayuntamiento de Benidorm	13	9	4	69,23	1	7,69
Ayuntamiento de Benigánim	4	2	2	50,00	1	25,00
Ayuntamiento de Benijófar	13	6	7	46,15	5	38,46
Ayuntamiento de Bétera	5	2	3	40,00	1	20,00
Ayuntamiento de Bigastro	3	1	2	33,33	1	33,33
Ayuntamiento de Bonrepòs i Mirambell	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Burriana	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Cabanes	4	1	3	25,00	1	25,00
Ayuntamiento de Callosa de Segura	6	2	4	33,33	2	33,33
Ayuntamiento de Canals	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Carcaixent	7	3	4	42,86	3	42,86
Ayuntamiento de Carlet	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Castelló de Rugat	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Chiva	12	6	6	50,00	2	16,67
Ayuntamiento de Confrides	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Costur	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Cullera	11	6	5	54,55	2	18,18
Ayuntamiento de El Campello	11	5	6	45,45	4	36,36
Ayuntamiento de El Poble Nou de Benitatxell	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de El Toro	4	3	1	75,00	1	25,00
Ayuntamiento de Finestrat	5	3	2	60,00	1	20,00
Ayuntamiento de Foios	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de Fortaleny	1	0	1	0,00	1	100,00

Administración	Total quejas	Sí Colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% Colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Godella	7	4	3	57,14	2	28,57
Ayuntamiento de Jijona	3	2	1	66,67	1	33,33
Ayuntamiento de La Llosa de Ranes	3	0	3	0,00	1	33,33
Ayuntamiento de La Nucia	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de Llíria	9	5	4	55,56	2	22,22
Ayuntamiento de Mislata	8	3	5	37,50	2	25,00
Ayuntamiento de Náquera	4	1	3	25,00	2	50,00
Ayuntamiento de Oliva	18	12	6	66,67	3	16,67
Ayuntamiento de Orihuela	21	8	13	38,10	4	19,05
Ayuntamiento de Oropesa del Mar	8	3	5	37,50	3	37,50
Ayuntamiento de Paterna	12	9	3	75,00	2	16,67
Ayuntamiento de Petrer	13	10	3	76,92	1	7,69
Ayuntamiento de Picassent	6	3	3	50,00	2	33,33
Ayuntamiento de Pinoso	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Real de Gandía	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Riba-roja de Túria	3	1	2	33,33	2	66,67
Ayuntamiento de Rojales	8	2	6	25,00	2	25,00
Ayuntamiento de Sagunto	12	6	6	50,00	2	16,67
Ayuntamiento de San Antonio de Benagéber	5	2	3	40,00	1	20,00
Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig	24	17	7	70,83	2	8,33
Ayuntamiento de Santa Pola	37	27	10	72,97	1	2,70
Ayuntamiento de Sax	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Segorbe	1	0	1	0,00	1	100,00
Ayuntamiento de Silla	8	3	5	37,50	1	12,50
Ayuntamiento de Sinarcas	11	5	6	45,45	2	18,18
Ayuntamiento de Tavernes Blanques	2	1	1	50,00	1	50,00
Ayuntamiento de Torrent	19	8	11	42,11	3	15,79

Administración	Total quejas	Sí Colabora	No colabora en alguno de los casos 39.1.a o 39.1.b	% Colabora	No colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b	% no colabora en ambos casos 39.1.a y 39.1.b
Ayuntamiento de Torreveja	27	20	7	74,07	1	3,70
Ayuntamiento de Turís	2	0	2	0,00	1	50,00
Ayuntamiento de València	190	157	33	82,63	7	3,68
Ayuntamiento de Vilamarxant	5	2	3	40,00	1	20,00
Ayuntamiento de Villajoyosa	7	3	4	42,86	2	28,57
Ayuntamiento de Villamalur	19	6	13	31,58	8	42,11
Ayuntamiento de Xirivella	19	15	4	78,95	1	5,26
Otras administraciones						
Diputación Provincial de Valencia	11	9	2	81,82	1	9,09
Ilustre Colegio de Abogados de Orihuela	1	0	1	0,00	1	100,00
SUMA	20	12	8	60,00	1	5,00
Universitat Politècnica de València	1	0	1	0,00	1	100,00

2.8 Evolución en el tiempo

En 2021 y con motivo de la aprobación de la nueva Ley 2/2021, del Síndic de Greuges, se reestructuraron las materias: las materias de las quejas iniciadas en 2022 solo pueden compararse con las de 2021.

Evolución de las quejas iniciadas por la ciudadanía

Tabla 16

Evolución de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2019 a 2022

Año	Total	Admitidas número	Admitidas porcentaje	Trasladadas número	Trasladadas porcentaje	Inadmitidas número	Inadmitidas porcentaje
2019	4.528	3.144	69,43	194	4,28	1.190	26,28
2020	4.035	2.880	71,38	261	6,47	894	22,16
2021	4.125	2.862	69,38	184	4,46	1.079	26,16
2022	4.071	2.908	71,43	169	4,15	994	24,42



Tabla 17

Evolución de las materias de las quejas de la ciudadanía iniciadas cada año, de 2021 a 2022

Materia	2021		2022		Variación	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Servicios sociales	1.040	36,34	1032	35,49	-8	-0,77
Sanidad	172	6,01	147	5,06	-25	-14,53
Educación	96	3,35	125	4,30	29	30,21
Vivienda	78	2,73	87	2,99	9	11,54
Empleo	241	8,42	288	9,90	47	19,50
Transparencia	314	10,97	286	9,83	-28	-8,92
Procedimientos administrativos	193	6,74	223	7,67	30	15,54
Hacienda pública	95	3,32	98	3,37	3	3,16
Servicios públicos y medio ambiente	363	12,68	350	12,04	-13	-3,58
Urbanismo	117	4,09	115	3,95	-2	-1,71
Industria, agricultura, comercio y turismo	24	0,84	31	1,07	7	29,17
Justicia y administración corporativa	33	1,15	28	0,96	-5	-15,15
Infancia y adolescencia	37	1,29	34	1,17	-3	-8,11
Deporte y cultura	36	1,26	34	1,17	-2	-5,56
Derechos lingüísticos	23	0,80	30	1,03	7	30,43
Total	2.862	100,00	2908	100,00	46	1,61

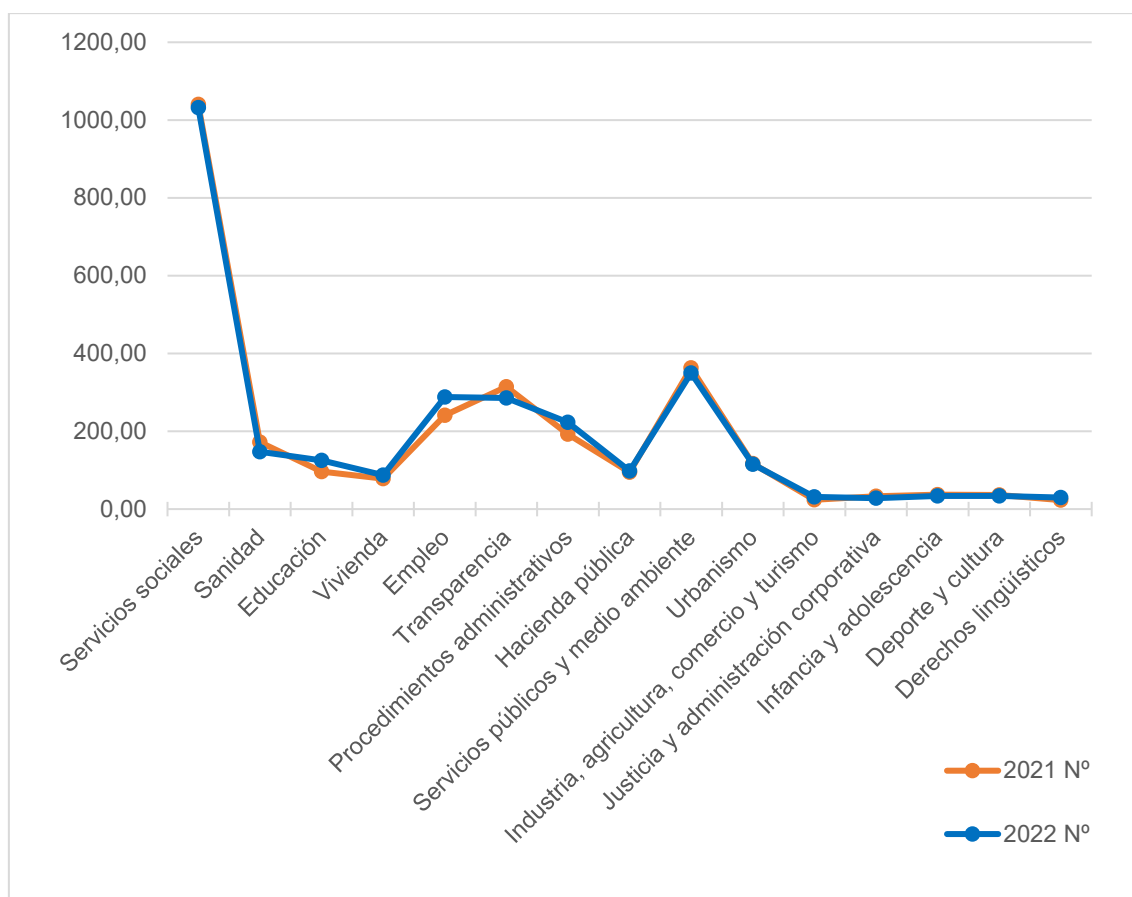
En las columnas referidas a los años:

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

En las columnas tituladas *variación*

- Nº significa *diferencia entre el número de quejas en 2021 y 2022*
 $N^{\circ} = n^{\circ} \text{ quejas } 2022 - n^{\circ} \text{ quejas } 2021$
- % significa *porcentaje de variación respecto del número de quejas de la materia en 2021*
 $\% = (n^{\circ} \text{ quejas } 2022 - n^{\circ} \text{ quejas } 2021) / n^{\circ} \text{ quejas } 2021$

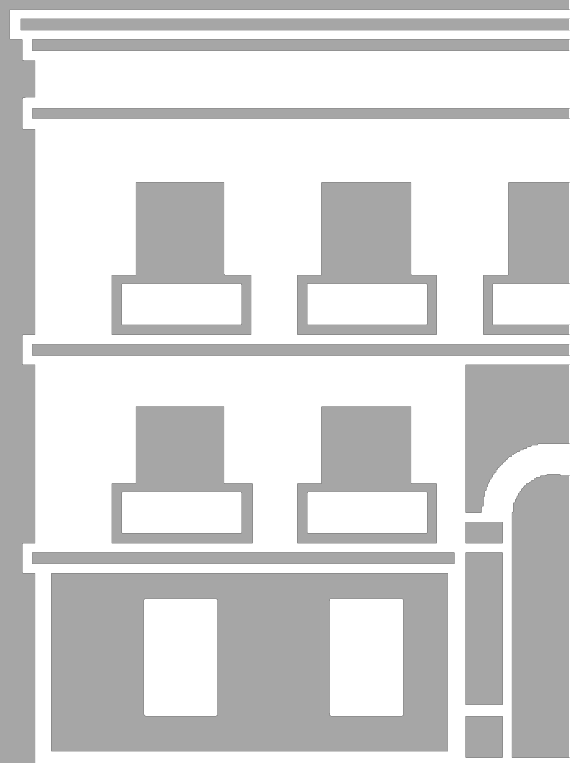
En la gráfica siguiente, para cada materia, las líneas representan el número de quejas en cada año.



Capítulo

3

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



Capítulo 3

Actividad del Síndic de Greuges por áreas de intervención

3.1 Servicios sociales

Un año más, en el trabajo de esta institución destacan por su número las quejas presentadas por personas en situación de vulnerabilidad ante la inactividad o demora de la Administración, principalmente autonómica, para hacer efectivos sus derechos. Con ello, la actuación del Síndic de Greuges cumple con lo dispuesto en el artículo 19 de la Ley que le regula, al atender de manera «preferente y prioritaria» las situaciones de riesgo de exclusión o de especial vulnerabilidad en las personas derivadas de pobreza, marginalidad, diversidad funcional, violencia de género, dependencia o cualquiera de las circunstancias o condiciones derivadas del artículo 14 de la Constitución.

Asimismo, constatamos que los derechos reconocidos en nuestra amplia normativa no conllevan necesariamente que las personas beneficiarias se sientan titulares de ellos, si la Administración no actúa o lo hace tarde o de manera irregular.

En todas las materias que abordamos es frecuente la protesta ciudadana por la lenta tramitación de expedientes, especialmente en las áreas de discapacidad, dependencia y renta valenciana de inclusión. En definitiva, demoras en hacer efectivos derechos que afectan a miles de personas con escasos recursos y grandes necesidades.

3.1.1 Exclusión

De todas las quejas que podríamos encuadrar en este apartado hemos destacado tres expedientes que afectan a un significativo número de personas y además evidencian dejadez o falta de coordinación, y desde luego falta de impulso de la Administración.

A finales del año 2021 y durante el 2022 recibimos quejas de personas que, tras percibir el Bono Social Térmico de 2019, que excepcionalmente gestionó y abonó el Ministerio de Transición Ecológica y Reto Demográfico, no habían percibido el Bono de 2020 ni posteriormente el de 2021. La gestión de estas quejas fue larga en el tiempo, dada la evidente falta de coordinación e impulso sobre este tema por parte de la Generalitat, debiendo dirigirnos directamente a Presidencia. La falta de pago de estas ayudas afectaba directamente a las personas más vulnerables incrementándose la pobreza energética que soportaban.

Otro sector que se resintió especialmente durante 2022 fueron las entidades afectadas por la inactividad y las graves demoras de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en tramitar los expedientes de contratación en las licitaciones de gestiones integrales de los centros de servicios sociales. Los pagos, que debían gestionarse por

expedientes de resarcimiento por enriquecimiento injusto, se demoraban en exceso; circunstancia que afectaba directamente a las personas atendidas.

También tuvimos oportunidad de investigar la falta de constitución de la Comisión Municipal de Inclusión y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Alicante, órgano clave para desarrollar el Plan de Inclusión Social aprobado.

Queja nº 2203182. Pobreza energética. Bono Social Térmico 2020. Impago prestaciones económicas

La persona promotora nos manifestó que, a pesar de corresponderle la ayuda de Bono Social Térmico del año 2020, en octubre de 2022 no había percibido dicha prestación. El interesado reclamaba el abono de dicha ayuda y los intereses legales que se generan desde que debía haberse abonado la prestación en el primer trimestre del 2021.

Numerosas quejas se presentaron en esta institución en idéntico sentido desde finales de 2021 y durante el 2022. Las personas más vulnerables constataron que tras percibir el Bono Social Térmico de 2019 que gestionó, excepcionalmente, el Ministerio de Transición Ecológica, la administración autonómica no había pagado la ayuda de 2020 ni estaba pagando la de 2021.

Tras recabar informes a distintas consellerias en cuyas respuestas se evidenció una clara descoordinación y falta de previsión en la tramitación de estas ayudas, finalmente se estimó oportuno remitir Resolución de consideraciones de esta institución a la propia Presidencia de la Generalitat.

En esta queja, ejemplo de otras muchas, en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203182, de 21/11/2022](#), remitida a Presidencia, tras una extensa recopilación de antecedentes, concluíamos con la exposición de las consideraciones siguientes:

1. **RECOMENDAMOS** que se determine, de forma indubitada, la entidad u organismo competente para hacer frente a la gestión y abono del Bono Social Térmico correspondiente al año 2020 y a los años sucesivos a partir del 2021, anualidad gestionada por el IVACE.
2. **RECOMENDAMOS** que se arbitren las medidas presupuestarias necesarias para hacer frente, de la forma más rápida posible, al abono del BST 2020 y del BST 2022.
3. **SUGERIMOS** que se abone urgentemente el BST 2020 de la persona promotora de esta queja y de todas las personas, consumidores vulnerables, que tienen reconocido dicho derecho al ser beneficiarios del bono social eléctrico el 31 de diciembre de 2019.

El 21/12/2022 recibimos respuesta conjunta de Presidencia a esta y a otras quejas similares en estos términos:

En resposta a la resolució de consideracions a l'Administració (...), l'entitat responsable de fer front a la gestió i abonament del bo social tèrmic (BST) de 2020 i 2022 és l'Institut Valencià de Competitivitat Empresarial (IVACE), entitat que ha dut a terme la gestió del BST 2021 durant el present exercici.

Així mateix, li comuniquem que, per part d'aquesta Presidència, s'han remés a les conselleries competents els escrits que s'adjunten, amb la finalitat que es done adequat compliment a les recomanacions contingudes en la citada resolució. La informació relativa a la seua execució serà remesa a aqueixa Sindicatura quan ens siga proporcionada per aquests departaments.

Presidencia comunicó a las consellerías afectadas (Consellería de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, de Hacienda y Modelo Económico, y de Economía Sostenible, Sectores Productivos, Comercio y Trabajo) que es el Instituto Valenciano de Competitividad Empresarial (IVACE) la entidad designada para gestionar y tramitar las ayudas de Bono Social Térmico (BST) 2020 y 2022. También informó que el IVACE ha llevado a término la gestión del BST 2021, y que corresponde a la Consellería de Hacienda y Modelo Económico la responsabilidad de arbitrar las medidas presupuestarias oportunas para hacer efectivo el pago del BST 2020 con la mayor celeridad posible.

Tras esta extensa tramitación e investigación consideramos que, finalmente, se había canalizado la resolución del problema planteado: la falta de pago del Bono Social Térmico desde que esta ayuda fue transferida por la Administración del Estado a la Comunidad Valenciana. Procedimos a emitir la [Resolución de cierre de la queja nº 2203182, de 17/01/2023](#), confiando que en los próximos meses la persona beneficiaria del Bono Social Térmico e interesada en esta queja percibiría la ayuda que le corresponda.

Esta institución aceptó el compromiso de Presidencia y quedaba a la espera de que, desde este departamento de la Generalitat, se nos informe de cuándo y cómo se iniciará el pago de las ayudas debidas desde hace dos años a las personas más vulnerables.

Queja nº 2000468. Residencias de personas mayores dependientes. Demora en la tramitación de licitaciones de contratos de gestión integral

El 05/02/2020 la Asociación Empresarial de Residencias y Servicios a Personas Dependientes de la Comunidad Valenciana (AERTE) solicitó la intervención del Síndic de Greuges en relación con los siguientes hechos: la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas estaba demorando la tramitación de los expedientes de contratación en las licitaciones de gestiones integrales de centros de servicios sociales, lo que provocaba indefensión de las entidades afectadas por dichas licitaciones. Hasta 19 expedientes de contratación pública referidos a dichos centros se encontraban en aquel momento con el contrato vencido, incluyendo prórrogas, sin que los nuevos contratos hubieran sido adjudicados o formalizados. En algunos casos se acumulaban más de 23 meses de retraso, sin que ni siquiera hubiera sido publicado el concurso.

El promotor de la queja indicaba que esta situación provocaba grandes retrasos en los pagos, ya que cuando vence el contrato las facturas pasan a gestionarse a través de expedientes de resarcimiento por enriquecimiento injusto; lo que conlleva mayor tiempo y complejos procesos burocráticos, dado que finalmente deben ser aprobados por el Consell.

Tras reiterar la solicitud de informe realizada el 07/02/2020, recibimos el informe de la Consellería de Igualdad y Políticas Inclusivas el 20/05/2020 en el que reconocía la situación descrita por el promotor y fijaba unos plazos abiertos y no precisos para las resoluciones reclamadas de las contrataciones.

AERTE alegó la grave situación de algunos centros con más de dos años con el contrato vencido y sin salir aún a licitación. No detectaban indicios de solución y denunciaban que se estaban aplicando expedientes de resarcimiento por enriquecimiento injusto en todos, ignorando el carácter excepcional de este recurso.

Estas alegaciones y nuevas informaciones recabadas en esta institución justificaron la solicitud de un nuevo informe a la Consellería el 08/02/2021 que esta respondió el

19/02/2021 concretando la situación de los contratos en aquellas fechas sin grandes variaciones.

Remitimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas nuestra [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2000468, de 28/04/2021](#), instando a garantizar la financiación necesaria para que las entidades que gestionan centros propios de la Administración pudieran atender adecuadamente a las personas; que adoptara las medidas de previsión presupuestaria y de planificación administrativa necesarias para evitar que los servicios prestados por estas entidades quedasen sin cobertura contractual, evitando la normalización de la práctica del resarcimiento por enriquecimiento injusto; y que adoptara las medidas oportunas para hacer efectivo el pago de las cuantías adeudadas a las citadas entidades, así como que estableciera los mecanismos administrativos necesarios para evitar las demoras en los pagos.

El 17/06/2021 recibimos respuesta de la Conselleria con una mera aceptación formal de nuestras consideraciones, indicando que “tomaba nota” de ellas y reconociendo la falta de personal para abordar la resolución de todos los contratos, deseando “la implicación de todos los departamentos de la Generalitat”. Tras remitir este informe a la parte promotora y recibir sus alegaciones, estimamos oportuno solicitar el 13/07/2021 un nuevo informe requiriendo una mayor concreción sobre el estado de cada uno de los 24 expedientes que en aquel momento estaban sin resolver.

La respuesta se recibió el 06/09/2021, constatando que la mayoría de los centros seguían sin cobertura contractual vigente, por lo que, tras alegaciones y nuevas investigaciones, el 16/03/2022 solicitábamos un nuevo informe más preciso a la Conselleria sobre el estado de las licitaciones de los contratos de gestión de 17 centros y las cantidades adeudadas, entre otras cuestiones. De la respuesta recibida el 27/04/2022, y tras su estudio, remitimos una segunda [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2000468, de 29/06/2022](#), recomendando a la Conselleria que adoptase las medidas oportunas para hacer efectivo el pago de las cuantías adeudadas a las entidades que gestionan los centros a los que hace referencia la presente queja, así como que estableciera los mecanismos administrativos necesarios para evitar las demoras en los pagos a las referidas entidades.

El 01/08/2022 recibimos respuesta de la Conselleria con una aceptación parcial de nuestras recomendaciones. Del informe de la Conselleria se deducía que subsistían dificultades objetivas para su consecución efectiva. Tras este último informe, dictamos la [Resolución de cierre de la queja nº 2000468, de 12/09/2022](#).

Lo expuesto anteriormente, así como la incidencia que los hechos denunciados tienen en la calidad asistencial que reciben las personas mayores dependientes que se encuentran en residencias, obliga al Síndic de Greuges a mantener actuaciones de seguimiento a fin de constatar el cumplimiento efectivo de sus recomendaciones.

Queja nº 2200786. Constitución de la Comisión Municipal de Inclusión y Derechos Sociales del Ayuntamiento de Alicante

La persona promotora de la queja nos informa, en su escrito de fecha 04/03/2022, de la inactividad del Ayuntamiento de Alicante para constituir la Comisión Municipal de Inclusión y Derechos Sociales, prevista en el I Plan municipal de Inclusión de la ciudad de Alicante (aprobado en Junta de Gobierno Local de fecha 22/12/2020). La citada comisión fue definida en el Plan de Inclusión, como «máximo órgano del Plan de Inclusión, de carácter consultivo y de participación democrática en las políticas sociales de inclusión del municipio de Alicante».

Tras solicitar los informes preceptivos al Ayuntamiento de Alicante, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200786, de 23/12/2022](#).

Según los informes emitidos por el Ayuntamiento de Alicante, la falta de constitución y puesta en marcha de la Comisión de Inclusión se debe a que el Plan de Inclusión es uno de los planes estratégicos contemplados en la Agenda Urbana de Alicante 2030, que se encuentra en fase de elaboración y cuya aprobación estaba prevista para septiembre de 2022. Añade el Ayuntamiento que tras la aprobación de la Agenda Urbana se establecerá un plan de implementación de cada uno de los proyectos que lo componen y se procederá, a partir de esa fecha, a desarrollar las diferentes comisiones de seguimiento de los Planes estratégicos de la ciudad.

Igualmente, la creación de la Comisión de Inclusión no es considerada vinculante para el Ayuntamiento de Alicante, toda vez que se trata de una propuesta que no fue recogida en la parte dispositiva del acuerdo, anotándose exclusivamente en el texto del plan en forma de proposición no como un deber taxativo de constitución.

A criterio del Síndic de Greuges, la creación de esta comisión es considerada, en el Plan de Inclusión, como un órgano básico y esencial para la gestión y participación democrática del mismo y, por tanto, la demora en su creación no puede basarse en criterios formales que contravienen principios esenciales de la Constitución española, del Estatut d'Autonomia, de la ley de servicios sociales inclusivos de la Comunitat Valenciana y del propio Plan de Inclusión.

En su resolución de consideraciones, el Síndic recomienda al Ayuntamiento de Alicante que adopte las medidas necesarias para la urgente implantación, con carácter integral, de todas las medidas previstas en el I Plan de Inclusión Social de Alicante, así como las medidas necesarias para la urgente constitución y puesta en funcionamiento de la Comisión Municipal de Inclusión y Derechos Sociales.

A fecha del cierre de este *Informe anual 2022*, el Ayuntamiento no ha informado sobre su posición respecto a las recomendaciones del Síndic de Greuges.

3.1.2 Renta valenciana de inclusión

Tras cinco años de aplicación de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, que regula la renta valenciana de inclusión (RVI), seguimos comprobando que la gestión, tramitación y abono de esta prestación no está exenta de problemas, pues continúan apareciendo disfunciones que provocan inquietud entre las personas afectadas. Una de estas justificó la apertura de una queja de oficio tras las quejas que recibíamos de personas que cumplían todos los requisitos para percibir esta ayuda, pero la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas les denegaba la prestación porque en el momento de la resolución, superado ampliamente el plazo máximo, estaban trabajando o lo habían hecho, eludiendo la administración su responsabilidad ya que si hubiera actuado con diligencia y cumplido los plazos fijados les hubiera asignado la prestación.

Las numerosas quejas recibidas por demora en la resolución de los expedientes de esta prestación reflejan graves problemas de vulnerabilidad y exclusión. Y en algunos casos especialmente, pues, cuando la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas demora más de tres años la resolución de una modificación de la prestación al aumentar la unidad familiar, tiene mayores consecuencias negativas al haberse extinguido el expediente inicial y no admitir efectos retroactivos.

También destacamos una queja singular, la presentada por una persona que deseando devolver las mensualidades percibidas indebidamente de Renta Valenciana de Inclusión, al solaparse el cobro con las percibidas por el Ingreso Mínimo Vital, no consigue obtener respuesta efectiva de la administración sobre cómo hacerlo, a pesar de su empeño, situando a la ciudadana en una gran inseguridad jurídica.

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

Desde la entrada en vigor de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, que regula la renta valenciana de inclusión, esta institución viene recibiendo quejas de personas que han solicitado dicha prestación económica cumpliendo todos los requisitos para su concesión. Sin embargo, esta ayuda se les denegaba, pues en el momento de emitir la resolución de aprobación —fuera del plazo máximo previsto de seis meses— la persona interesada se encontraba empleada.

El Síndic de Greuges ha manifestado reiteradamente sus reparos a las resoluciones aprobadas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en dicho sentido. Ni la Ley ni el Decreto que la desarrolla hacen referencia alguna a la denegación de la ayuda cuando en el momento de su resolución la persona interesada se encuentre percibiendo ingresos, si durante los meses anteriores, desde que se realizó la solicitud, no disponía de ingresos.

Con estas denegaciones, el Síndic de Greuges estima que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas ignora el derecho que a la RVI tenía la persona interesada durante los meses en los que no percibía ingreso alguno, y que, si la Conselleria hubiera resuelto dentro de plazo, sí hubiera percibido la ayuda, por lo que se está ignorando la precariedad y la vulnerabilidad soportada.

Las similares y reiteradas situaciones que venimos detectando y el convencimiento de encontrarnos ante una evidente injusticia motivaron que se dictara la Resolución de Inicio de la queja nº 2203408, de 31/10/2022, especialmente ante las respuestas que estábamos recibiendo de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en nuestras investigaciones.

A fecha de cierre de este *Informe anual 2022*, la queja seguía su tramitación. Daremos cuenta de las consideraciones que realicemos a la Administración y del resultado alcanzado al cierre de este expediente en el próximo *Informe anual 2023*.

Queja nº 2202294. Renta valenciana de inclusión. Modificación. Demora

La promotora de esta queja presentó un escrito en el que manifestaba que era perceptora de la ayuda de renta valenciana de inclusión y, tras el nacimiento de su segundo hijo el 10/06/2019, solicitó una modificación de esta ayuda para que se adecuase a la nueva unidad familiar. Dicha solicitud de modificación se presentó el 21/06/2019 y transcurridos tres años no había recibido respuesta alguna por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Desde el Síndic de Greuges, el 14/07/2022 solicitamos informes al Ayuntamiento de Gandía y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. De los documentos que recibimos concluimos que el Ayuntamiento remitió la solicitud de modificación a la Dirección Territorial de la Conselleria para que gestionase la modificación. Sin embargo, la Conselleria no atendió la modificación hasta que procedió a renovar la prestación de

RVI a los tres años de su primera adjudicación, impidiendo que la promotora viese aumentada su prestación desde que tuvo derecho al no contemplar la existencia de un miembro más en la unidad familiar. De hecho, expresamente la Conselleria indicó lo siguiente:

al llevarse a cabo la renovación, el expediente anterior queda extinguido y no puede verse modificado. Por tanto, al ser una modificación de un expediente ya cerrado no pueden efectuarse cambios sobre él. No obstante, en la renovación de la prestación se ha revisado el expediente y se han recogido los cambios producidos en la unidad de convivencia.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202294, de 15/11/2022](#), sugerimos que se reconociera la modificación solicitada de la prestación con efectos retroactivos desde el mes siguiente de la fecha en que se produjeron las circunstancias que avalan la modificación, julio de 2019, procediéndose al abono de las ayudas dejadas de percibir durante casi tres años.

Sin embargo, la respuesta de la Conselleria, el 19/12/2022, no aportó claridad alguna. Por lo que el 29/12/2022 remitimos una nueva resolución de petición de informe en la que indicábamos, entre otras cuestiones, que la Conselleria justificaba la imposibilidad de abonar atrasos debidos porque el expediente anterior se había extinguido y no podía modificarse, obviando indicar que no se modificó, estando vigente, por culpa de la propia administración; ya que la interesada notificó el nacimiento de su segundo hijo al mes de nacer y cuando solo habían transcurrido cuatro meses desde el inicio del expediente. Es decir, se agotaron los tres años del expediente y se extinguió sin que se hubiera producido la modificación, dejando que esta familia percibiera una ayuda menor de la que le correspondía en realidad durante casi la totalidad de los tres años.

Además, le manifestamos a la Conselleria que es comprensible la existencia de «ciertos desajustes», pero no en un caso como este, en que no se refleja «de forma óptima la realidad del momento», sino que se ignora durante casi 3 años.

Por tanto, solicitamos de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos indicase qué medidas iba a adoptar para reconocer a la interesada, y en todos los casos similares, su derecho a la percepción de la renta valenciana de inclusión que le correspondía, abonándole los importes que durante 32 meses dejó de percibir.

En el momento de redactar este *Informe anual 2022* no habíamos obtenido respuesta de la Conselleria.

Queja nº 2200603. Renta valenciana de inclusión. Incidencias pagos tras aprobarse ingreso mínimo vital

La promotora manifestó que solicitó la ayuda de renta valenciana de inclusión el 05/09/2018 y, con demora, el 18/07/2019 se aprobó, concediéndole una mensualidad de 693 euros, abonándole los atrasos pues la ayuda era efectiva desde el 01/10/2018. El 23/04/2021 se le aprobó la ayuda de ingreso mínimo vital (IMV), concediéndole una prestación de 469'93 euros/mes, con efectos retroactivos desde el 01/06/2020. A partir del mes de mayo de 2021 la RVI se fijó en 223,07 euros/mes al compensarse con el IMV que recibía.

La autora de la queja se percató inmediatamente de que con el abono de los efectos retroactivos del IMV se producía una duplicidad en las ayudas, ya que, desde junio de 2020 hasta abril de 2021, ambos meses incluidos, habría percibido las nóminas de RVI y de IMV íntegramente.

Dado que la renta valenciana de inclusión está calificada como subsidiaria o complementaria del ingreso mínimo vital, la promotora se dirigió a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para que le indicaran cómo debía proceder para devolver el importe percibido indebidamente. No encontró respuesta alguna. Se dirigió tanto a los servicios sociales municipales, como al INSS y a la Agencia Tributaria, pero nadie le resolvió su preocupación.

La interesada estimaba que correspondía a la propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas haberle reclamado el abono de lo indebidamente abonado. Estimaba que, cuando procediera a realizar la declaración del IRPF del ejercicio 2021, le computarían unos ingresos como suyos que realmente adeuda a la Conselleria y, además, el incremento de ingresos en ese año podía conllevar la pérdida de alguna de las ayudas concedidas o la posibilidad de alcanzarlas.

El 23/02/2022 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas información sobre esta situación. Tras solicitarnos una ampliación de plazo, obtuvimos respuesta el 19/04/2022 y, entre otras consideraciones, afirmó que la gestión de la renta valenciana de inclusión puede dar lugar a la generación de pagos indebidos y que en la actualidad no se está realizando ningún procedimiento dirigido a recuperar dichos pagos debido a que no son de aplicación los artículos de la ley de renta valenciana de inclusión relativos al cobro de estos. Además, la Conselleria añadía que se está articulando un mecanismo para que aquellas personas que se encuentren en la misma situación, y consideran necesario proceder a su devolución, puedan, voluntariamente, hacerla efectiva.

Las alegaciones de la interesada y el estudio de la información recibida motivaron la necesidad de solicitar, a través de una Resolución, una nueva petición de informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos comunicó que la interesada está obligada a devolver dicho importe en tanto no prescriba el derecho a reclamarlo, pero no concretó cómo debía hacerlo.

Tras los cruces de informes y alegaciones, remitimos nuestra [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200603, de 02/09/2022](#), solicitando a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que informase con precisión a la interesada sobre cómo podría desbloquear la situación no deseada de cobros indebidos para evitar consecuencias perjudiciales.

Agotado ampliamente el plazo máximo fijado para que la Conselleria nos remitiera un informe sobre estas consideraciones, el 26/10/2022 recibimos respuesta indicándonos que no hay procedimiento fijado para las devoluciones de estos cobros indebidos, que sólo podrían facilitar un número de cuenta para que pudieran realizar voluntariamente el ingreso correspondiente.

Llegados a este punto era evidente que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no atendía las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones, y en la [Resolución de cierre de la queja nº 2200603, de 26/10/2022](#) expresamos nuestro rechazo a la actuación de la Conselleria pues mantenía una inseguridad jurídica para las personas que se encuentran atrapadas en esta situación, circunstancia que se suma a la de su vulnerabilidad socioeconómica.

3.1.3 Dependencia

Junto con las quejas de renta valenciana de inclusión, las presentadas sobre problemas derivados de la tramitación y pago de prestaciones, o del acceso a recursos en expedientes de dependencia son las más numerosas. Además, la gran diversidad de

casos, situaciones y problemas que se siguen detectando evidencia la necesidad de continuar revisando la tramitación de estos expedientes.

Hasta tres quejas de oficio hemos resuelto en 2022 relacionadas con el sistema de la dependencia. Una de ellas fue con la intención de conocer con detalle los servicios y prestaciones del sistema de la dependencia que se estaban dando en la Comunidad Valenciana tras conocer el elevado porcentaje de la prestación «excepcional» por cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional; otra queja por la escasa implantación y falta de conocimiento de la figura del asistente personal; y una tercera, iniciada en 2021, sobre la atención residencial de las personas con problemas de salud mental.

Precisamente la valoración del grado de dependencia de las personas con problemas de salud mental, responsabilidad de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, es uno de los problemas que ha aumentado en este año, evidenciando reiteradamente falta de coordinación entre dicha Conselleria y la de Igualdad y Políticas Inclusivas.

Por otra parte, seguimos detectando demoras de hasta 25 meses para valorar a una persona por parte de los servicios sociales municipales, al igual que la aprobación de programas individuales de atención (PIA) incompletos donde se aprueba una prestación o recurso, pero se demora la aprobación de otro complementario ya solicitado.

En otras ocasiones, no solo se demora la aprobación de un PIA, sino que después de aprobarse se dilata su efectividad, perjudicando gravemente a las personas dependientes que han de desembolsar dinero propio al contratar recursos reconocidos que debería asumir la Administración.

Finalmente, seguimos recibiendo quejas por la falta de resolución de los expedientes de responsabilidad patrimonial en materia de dependencia, tanto de parte como de oficio, evidenciando una clara falta de impulso.

Queja de oficio 3/2022 (nº 2200371). El asistente personal como promoción de la autonomía personal en el sistema de dependencia

A finales de 2021 y principios de 2022 el Síndic recibió algunas quejas sobre la figura del asistente personal en el sistema de la Dependencia, en especial, sobre las dificultades en conseguir la prestación económica ligada a esta figura que tiene como finalidad la promoción de la autonomía de las personas en situación de dependencia en cualquiera de sus grados. A esta circunstancia se unía el dato de que dicha prestación era, y es, la de menor implantación dentro del conjunto de prestaciones y servicios previstos. La complejidad burocrática de la tramitación y la demora en concederse podían ser las causas de esta situación.

En vísperas de que se aprobara un nuevo decreto del Consell que modificara el Decreto 62/2017, de 19 de mayo, por el que se establece el procedimiento para reconocer el grado de dependencia de las personas y el acceso al sistema público de servicios y prestaciones económicas y, por tanto, la figura del asistente personal, estimamos oportuno abrir una queja de oficio interesándonos sobre ello. El 03/02/2022 remitimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas una resolución de inicio de investigación.

El 04/03/2022 recibimos el informe de la citada Conselleria en el que nos trasladaba las siguientes ideas que aquí resumimos:

- La asistencia personal es clave para lograr una mejor atención centrada en la persona.
- Existían 175 personas con un PIA con Asistente personal en la Comunidad Valenciana, de ellos, 79 son PATI (Personal de Asistencia Terapéutica Infantil).
- 97 personas habían expresado su voluntad de acceder a esta prestación y todavía no se les había concedido.
- La mayoría de los asistentes personales son personas físicas y/o personal autónomo (frente a empresas acreditadas), la inmensa mayoría son mujeres.
- Se detallan las titulaciones exigidas y, excepcionalmente, se ofrece un curso de formación supletorio para asistentes de personas mayores de edad.
- Campaña informativa sobre la figura de asistencia personal.
- Cuantía máxima de 2.350 euros (a partir de 120 horas) para personas entre 3 y 64 años y de 1.825 para mayores de 65 años.

Tras el análisis del informe recibido y recabando las aportaciones del CERMI-CV, remitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200371, de 12/05/2022](#), a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, cuyas principales recomendaciones fueron las siguientes:

- Una mayor difusión entre los servicios sociales generales de la figura de la Asistencia Personal, aunando acciones divulgativas con formación y reconocimiento de la profesionalidad. Potenciar los cursos ofertados actualmente desde la propia Conselleria.
- Que en la página web de la Conselleria se informe sobre la asistencia personal con una accesibilidad universal.
- Que aproveche la modificación del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, para regular con generosidad el régimen de compatibilidades en favor de la figura de la AP, evitando la recurrente institucionalización y valorando la amplitud de cometidos previstos para esta figura que no son los que cubren, ni el Servicio de Atención Domiciliaria, ni el Cuidador No Profesional. En especial, parece evidente la necesidad de compatibilizar la asistencia personal con los centros de atención diurna, garantizando con esto la realización de un proyecto personal de vida, con mayor autonomía.
- Que la nueva redacción del Decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, atienda al contenido de la Ley 8/2021, de 2 de junio, en aquello relativo a la eliminación de la figura de tutela y patria potestad prorrogada, ofreciendo la posibilidad de acceso a la prestación económica de asistente personal a todas las personas.
- Una apuesta decidida para incrementar las prestaciones económicas de la asistencia personal que contribuya a una real libertad en la elección de la persona dependiente entre las diversas prestaciones y recursos.
- Una mayor agilidad y rapidez en la resolución de los PIA, sin que se den demoras en el abono de las mensualidades de la prestación económica de asistencia personal reconocida.
- Una mayor coordinación de esta Conselleria con la de Educación, facilitando la regularización de la PATI y la protocolización de su entrada en los centros educativos.

El 13/06/2022 recibimos el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas con una clara aceptación de las recomendaciones formuladas. A pesar de que el proceso para normalizar la figura de la asistencia personal dista mucho de haber concluido, se evidencia una voluntad por parte de la Conselleria de avanzar en el

asentamiento de esta prestación. Por tanto, emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2200371, de 25/06/2022](#), en la que recogemos el citado informe recibido. Con posterioridad al cierre de esta queja, se aprobó el Decreto 102/2022, de 5 de agosto, del Consell, por el que se modifica el decreto 62/2017, de 19 de mayo, del Consell, recogiendo gran parte de las consideraciones y apuestas hechas en el transcurso de esta investigación.

Queja de oficio 9/2021 (nº 2101273). Servicios y prestaciones de atención a la dependencia

La revisión de los datos estadísticos, publicados por el Ministerio de Asuntos Sociales y Agenda 2030, referidos a la asignación de servicios y prestaciones a personas dependientes, ponía en evidencia el hecho de que, en la Comunitat Valenciana, el porcentaje más elevado correspondía a la prestación por cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional.

Este hecho podría ser contrario a lo dispuesto en la ley de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. La citada ley establece, como orden de prelación en la asignación de servicios y prestaciones, los servicios profesionalizados, siendo excepcional la asignación de prestación económica para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional.

Por este motivo, y para conocer no sólo los datos cuantitativos sino aspectos cualitativos que confluyen en la asignación de esta modalidad de prestación, se solicitaron informes a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y a 33 ayuntamientos de la Comunitat Valenciana, escogidos aleatoriamente atendiendo al número de habitantes.

Recibidos los informes solicitados, el Síndic pudo concluir que los datos estadísticos seguían corroborando que la Comunitat Valenciana es la que mayor número de prestaciones económicas para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional resuelve en todo el Estado español, estando por encima de la media nacional.

Respecto al análisis cualitativo de los datos analizamos, especialmente, cuestiones tales como si la prestación para cuidados en el entorno familiar y apoyo a cuidador no profesional garantiza la atención a las necesidades de la persona dependiente, atendiendo a la idoneidad de la persona cuidadora; si las prestaciones de apoyo que tienen prescritas se reciben adecuadamente; o si se reconoce la figura de la persona cuidadora familiar, facilitando su cualificación profesional y su inserción laboral.

El Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2101273, de 04/03/2022](#). Tanto por parte de la Conselleria como de algunos de los ayuntamientos se ha emitido respuesta a las recomendaciones realizadas que, si bien han sido aceptadas formalmente, requieren de mayor concreción, en cuanto a su efectividad.

En fecha 19/08/2022, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2101273, de 19/08/2022](#).

Queja de oficio 14/2021 (nº 2103030). Atención residencial personas con problemas de salud mental

Los hechos que dieron lugar al inicio de la investigación estaban referidos a las distintas denuncias presentadas por un funcionario de carrera que presta sus servicios en la Unidad de Salud Mental de la Sección de Diversidad Funcional de la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas en Alicante. En ellas se ponían en conocimiento de esta institución importantes demoras en la asignación de plazas en centros especializados de atención a personas con problemas de salud mental.

El Síndic de Greuges dictó resolución de inicio de queja de oficio de fecha 14/10/2021, referida a la «Atención residencial a personas con problemas de salud mental en la provincia de Alicante», solicitando informes a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas y de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Recabada la información solicitada, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103030, de 07/02/2022](#), que fue remitida a ambas consellerias y al Comisionado de la Presidencia de la Generalitat para el Plan Valenciano de Acción para la Salud Mental, Drogodependencias y Conductas Adictivas.

Las consideraciones realizadas por el Síndic de Greuges hacían referencia a los asuntos principales analizados en la investigación, tales como la dotación de plazas públicas residenciales para personas con enfermedad mental; la normativa reguladora de las condiciones y prestaciones de los centros residenciales para personas con enfermedad mental; el seguimiento de los casos pendientes de asignación de plaza residencial; el tratamiento dado a las solicitudes de ingreso en plaza residencial que disponen de autorización judicial; el tratamiento dado a las solicitudes de ingreso de personas tuteladas por la administración y/o con solicitudes de protección emitidas por el Ministerio Fiscal; la efectividad de las modificaciones legales operadas en materia de apoyo a personas con discapacidad en el ejercicio de su capacidad jurídica; o la planificación estratégica en materia de salud mental en la Comunitat Valenciana.

Gran parte de estos asuntos vienen siendo objeto de recomendaciones anteriores dictadas por el Síndic de Greuges. Resulta evidente que los déficits estructurales que vienen afectando al sistema de salud mental, así como el importante ascenso del número de casos que requieren de atención, hacen imprescindible la revisión y dotación urgente de los recursos que conforman el sistema.

Las administraciones afectadas por la resolución de consideraciones del Síndic de Greuges emitieron informe respecto de las mismas, por lo que el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103030, de 09/06/2022](#).

Demoras

Queja nº 2202734. Atención a la dependencia. Demora revisión de grado

El objeto de esta queja lo constituyó la falta de resolución de la solicitud de revisión del grado, por agravamiento de la situación de dependencia que la promotora de la queja había presentado más de siete meses antes, en concreto el 28/01/2022, en el Ayuntamiento de L'Alcúdia de Crespins.

Al ser tres meses el plazo máximo establecido para dictar y notificar resolución expresa en este procedimiento, se admitió a trámite la queja y se dirigió petición de informe a las administraciones con competencias en el procedimiento: el Ayuntamiento de L'Alcúdia de Crespins y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas.

La información recibida puso de manifiesto una lista de espera para valoraciones en el Ayuntamiento de 43 solicitudes (31 solicitudes iniciales y 12 revisiones) y entre las causas de la demora alegadas por la citada entidad local destacó la necesidad de poseer el título de valorador, el cual, según afirmaba «no poseen todos los trabajadores sociales».

Tras la instrucción de la queja, el Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202734, de 09/11/2022](#).

Por la respuesta a nuestra Resolución tuvimos conocimiento de que ya se había emitido la Resolución de reconocimiento de grado 3 de dependencia el 28/09/2022. Sin embargo, aún no se había emitido la correspondiente Resolución de revisión de su programa individual de atención. Por ello, el Síndic emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2202734, de 22/12/2022](#), considerando no aceptada nuestra resolución en cuanto que el procedimiento de revisión de la situación de dependencia no se había resuelto de forma definitiva.

Queja nº 2202347. Atención a la dependencia. Demora PIA (SAR)

La persona promotora de la queja nos indicaba en su escrito, el 19/07/2022, que su padre había solicitado el reconocimiento de dependencia el 20/10/2020 y tenía reconocido un grado 2 mediante resolución de 20/09/2021. La Conselleria, transcurridos más de 20 meses, no había resuelto el PIA de la persona beneficiaria.

Indicaba la promotora que su padre tuvo que ser ingresado en marzo de 2021 de urgencia, por razones médicas, en la residencia l'Aljub, de Elche.

Tras solicitar el informe a la Conselleria de Igualdad, la promotora presentó alegaciones. En su escrito afirmaba que Igualdad le había ofertado la Prestación Vinculada de Garantía Servicio de Atención Residencial un año después de solicitarla y que, aunque estaba dispuesta a aceptarla, al haber aumentado el precio de la plaza para 2022, la aportación económica de la administración era insuficiente para que la familia pudiera hacer frente al resto del pago mensual; por lo que habían decidido sacar a su padre de la residencia.

El Síndic dictó, el 29/08/2022, resolución de nueva petición de informe a la Conselleria. El 23/09/2022 se recibió el nuevo informe y se dio traslado a la promotora de la queja, que ratificó las alegaciones presentadas en el anterior informe. Seguidamente, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202347, de 14/11/2022](#), recomendando que, cuando una solicitud de reconocimiento de situación de dependencia marque como preferente el servicio de atención residencial (SAR), se establezca un sistema de información inmediato sobre la opción (prestación vinculada de garantía), explicando con detalle los requisitos a cumplir, la diferencia de este recurso con el solicitado, en qué consiste dicha prestación de garantía, su coste, y los recursos existentes. Igualmente, y dado que la persona beneficiaria había abandonado la residencia y había solicitado nuevas preferencias (SAD) se recomendaba que, tras más de 24 meses de tramitación del expediente, y habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de seis meses, procediera de manera

urgente a emitir el correspondiente programa individual de atención (PIA) con la nueva preferencia solicitada (SAD).

En fecha 02/12/2022, se recibe informe de la Conselleria sin resolver el PIA de la persona beneficiaria. Concluida la tramitación, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2202347, de 13/12/2022](#).

Queja nº 2201017. Atención a la dependencia. Demora reconocimiento de grado

La queja en cuestión tiene que ver con la demora de más de dos años en el reconocimiento del grado de dependencia y del programa individual de atención (PIA) de una persona con problemas de salud mental.

De la información vertida por el ayuntamiento de referencia se desprendía que la valoración de esta persona no era competencia de los servicios sociales municipales sino de las unidades de salud mental, según Decreto 62/2017 artículo 9.1f.

En consecuencia, se solicitó a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que nos comunicasen cuándo se realizaría la oportuna valoración, y se resolverían el grado y el PIA de la persona solicitante. La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica nos comunicó haber concluido la valoración (aunque matiza que se hizo de forma excepcional), y haberla remitido a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Sin embargo, esta nos comunicó que no se había emitido la resolución de grado ni PIA.

Es alarmante que cinco años después de entrar en vigor el Decreto 62/2017 (recientemente modificado por el Decreto 102/2022) no se haya resuelto un procedimiento tan importante como el de la valoración del grado de dependencia de las personas con problemas de salud mental.

En consecuencia, el Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201017, de 23/09/2022](#), en la que sugería a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que emitiera resolución sobre el grado y el PIA en el expediente de referencia. Del mismo modo, sugeríamos a ambas consellerias (la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas) que elaborasen de forma coordinada un protocolo para la valoración de la situación de dependencia de las personas con trastornos mentales por las unidades de Salud Mental (USM).

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica aceptó las recomendaciones y nos comunicó que esta Conselleria trabaja de manera coordinada con la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, siendo una de sus últimas acciones conjuntas la coordinación, gestión y puesta en marcha de un curso de formación y acreditación para valoradores, con el fin de agilizar el proceso de evaluación.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, en su informe no mencionó nada respecto a nuestra recomendación de elaborar un protocolo conjunto para la valoración de las personas con problemas de salud mental, y se limitó a reiterar que seguía sin emitir resolución sobre el reconocimiento de la situación de dependencia y sobre el PIA, incumpliendo nuestras principales consideraciones, y así se ha reflejado en la [Resolución de cierre de la queja nº 2201017, de 26/10/2022](#).

Queja 2200702. Atención a la dependencia. Demora reconocimiento de grado

La persona promotora de la queja nos comunicaba en su escrito que el 04/02/2020 presentó una solicitud para el reconocimiento de la situación de dependencia de su madre, a los efectos de percibir las ayudas y prestaciones previstas en la Ley 39/2006, de 14 de diciembre, de promoción de la autonomía personal y atención a las personas en situación de dependencia. No obstante, transcurridos más de 24 meses, no se había resuelto el expediente de su madre y ni siquiera había sido valorada.

Tras solicitar los informes preceptivos al Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el Síndic de Greuges dictó una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200702, de 08/04/2022](#), dirigida a ambas administraciones. El defensor recordó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas la normativa vigente prevista en el Decreto 62/2017 sobre los plazos para resolver el procedimiento y, en ese sentido, recomendando la urgente resolución del expediente de dependencia una vez haya sido valorada la persona dependiente. Al Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant le recomendó que procediese a realizar la valoración de la situación de dependencia de la madre de la persona promotora de la queja.

En fecha 09/05/2022, se recibe la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas comunicándonos que la persona dependiente había sido valorada, y mediante resolución de fecha 25/04/2022 se le había reconocido un grado 3, pero que no se había resuelto su programa individual de atención.

Por lo que se refiere al Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant, habiendo transcurrido el plazo de un mes, previsto en el artículo 35 de la ley reguladora de esta institución, para dar respuesta a la resolución de consideraciones, no hemos recibido la misma. En ese sentido, hemos calificado, en este expediente, al Ayuntamiento de Sant Joan d'Alacant como Administración no colaboradora, según lo establecido en el artículo 39.1b) de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.

A la vista de lo anterior, el Síndic de Greuges dictó [Resolución de cierre de la queja nº 2200702, de 17/05/2022](#).

Queja nº 2202158. Atención a la dependencia. Demora revisión PIA

Las demoras en la resolución de la valoración del grado de dependencia y del correspondiente programa de atención individual (PIA) son un tema reiterado de las quejas que se presentan ante el Síndic. Estas demoras impiden el acceso de las personas dependientes a las prestaciones y servicios que pudieran corresponderle por ley, abocando en muchas ocasiones a ellos mismos y a sus familias a situaciones de extrema vulnerabilidad.

Una de las principales causas de estas demoras es la saturación de trabajo de los servicios sociales de los ayuntamientos para realizar los trámites previos a dicha resolución. No obstante, en muchas ocasiones, una vez valorada la persona lo que se demora es su PIA, y ello viene ocasionado por la falta de recursos, especialmente en atención residencial y servicios de atención diurna, y la existencia de largas listas de espera para acceder a los mismos.

La normativa sobre dependencia presenta un complejo sistema de compatibilidades para poder atender las diferentes necesidades de las personas dependientes. Sin embargo, incardinar las distintas prestaciones viene siendo una asignatura pendiente.

Ejemplo de ello es la queja 2202158, promovida por una ciudadana, cuyo hijo, afectado por una discapacidad psíquica, debía abandonar el centro educativo por razones de edad. Por este motivo, su madre solicitaba, además de la prestación por cuidados en el entorno familiar que ya percibían, que su hijo fuera atendido en un centro de atención diurna próximo a su domicilio, y así facilitar la conciliación de la vida laboral y familiar y el proceso de socialización de su hijo. Sin embargo, en el momento de formular la queja, habían transcurrido ya 21 meses desde que se presentara la solicitud, superando con creces el plazo máximo de seis meses que marca la normativa, y sin que la Conselleria precisara cuándo se dispondría de plaza para asignarle.

Una vez más se ha puesto de manifiesto que la dotación de plazas para atender este tipo de necesidades resulta insuficiente y así se le hizo saber a la Conselleria en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202158, de 30/08/2022](#), instando a la inmediata ampliación del Programa Individual de Atención por el interesado y la asignación de una plaza en un centro de atención diurna al hijo de la promotora.

En su respuesta, la Conselleria se limitó a reiterar el contenido del informe anterior, incumpliendo las recomendaciones del Síndic. Esta institución dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2202158, de 28/09/2022](#), sin compromiso de solución por parte de la Administración.

Queja nº 2201942. Atención a la dependencia. Incidencias en las prestaciones. Demora

La promotora manifestó que su padre solicitó el reconocimiento de su situación de dependencia el 04/02/2020. En fecha 11/10/2021 se aprobó la resolución que le reconocía un Grado 1 de dependencia. Finalmente, el 22/10/2021 se aprobaba el programa individual de atención (PIA) (notificado el 07/12/2021) en el que se le reconocía una prestación económica vinculada al Servicio de Atención Domiciliaria (SAD) y la resolución de inicio del procedimiento para reconocer derechos económicos previos a la contratación del SAD, en el caso de justificar haber recibido cuidados en el entorno familiar.

La interesada nos indicó que el SAD se contrató desde el 01/01/2022 y habían aportado la documentación que lo acredita junto con la necesaria para percibir los derechos económicos previos. Sin embargo, en el momento de presentar el escrito de queja, junio de 2022, todavía no había percibido mensualidad alguna del SAD ni otra prestación.

El 13/06/2022 solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas información sobre los motivos por los cuales no se había iniciado el pago de la prestación económica reconocida vinculada al SAD, ya contratado desde hacía más de 5 meses. También requerimos información detallada sobre cuándo se preveía resolver esta incidencia y en qué situación se encontraba el procedimiento para reconocer los derechos económicos previos.

El 27/06/2022 recibimos respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el siguiente sentido, además de otras informaciones:

(...) con fecha 22 de octubre de 2021, fue resuelta la revisión de su Programa Individual de Atención en el que se le reconoce el derecho a una Prestación

Económica Vinculada al Servicio de Ayuda a Domicilio con una cuantía mensual de 250,00 euros y fecha de efectos desde el día 1 de enero de 2022, día en que el interesado ha acreditado que empezó a recibir un Servicio de Ayuda a Domicilio ajustado a la intensidad horaria aprobada en la revisión. Actualmente el estado del expediente se encuentra en fase de fiscalización.

La persona promotora nos trasladó su incompreensión por la demora en hacer efectiva una Resolución PIA ya aprobada con el consiguiente perjuicio para la persona dependiente que ha de ir pagando mensualmente el coste del servicio contratado.

Emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201942, de 12/07/2022](#), y, entre otras:

7. **SUGERIMOS** que, tras 29 meses de tramitación del expediente, habiendo incumplido la obligación legal de resolver antes de 6 meses, proceda de manera urgente a hacer efectiva la resolución PIA aprobada.
8. **SUGERIMOS** que reconozca el derecho a la percepción de los derechos económicos previos a la contratación del Servicio concedido en la resolución PIA, derivados de la atención y cuidados que la persona dependiente recibió desde la solicitud del reconocimiento de su situación de dependencia hasta la contratación del citado servicio.

Recibimos la respuesta de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas el 11/08/2022 destacando las siguientes apreciaciones:

(...) ya se ha iniciado el abono de la prestación y se reconocerán los efectos retroactivos que pudieran corresponder.

Con respecto al procedimiento iniciado de oficio para reconocer en favor de D. (...) los derechos económicos derivados de la atención que ha recibido desde la fecha de efectos económicos de su solicitud hasta la fecha de contratación del Servicio de Ayuda a Domicilio cabe indicar que, recibida la documentación acreditativa de la atención recibida, la correspondiente resolución se notificará en un plazo no superior a 3 meses.

En la [Resolución de cierre de la queja nº 2201942, de 19/08/2022](#), constatamos que la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no había realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic contenidas en la Resolución de consideraciones al no resolver el procedimiento iniciado de oficio sobre efectos económicos previos.

Queja nº 2203132. Responsabilidad patrimonial en materia de dependencia

El objeto de esta queja lo constituye la falta de resolución del expediente de responsabilidad patrimonial, iniciado de oficio por la propia administración y derivado del expediente de dependencia de la madre de la promotora de la queja, fallecida sin que se hubiese resuelto la solicitud de dependencia que había realizado más de tres años antes.

Se da la circunstancia de que, por estos mismos hechos, ya se había tramitado en esta institución la queja número 202103166, cerrada el 31/01/2022, sin que nuestra resolución hubiese sido aceptada.

En la petición de informe dirigida a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, además de solicitar información sobre los trámites llevados a cabo en el expediente desde que esa administración nos había informado por última vez, solicitamos información general sobre la gestión de estos expedientes: número de expedientes de responsabilidad patrimonial de oficio pendientes de resolución, indicando el número y el

año del expediente en el que se encuentran trabajando, número de expedientes sobre esta materia resueltos en el año 2021.

De la respuesta obtenida, se concluía, de un lado, que el expediente objeto de la queja estaba absolutamente falto de impulso y, de otro, con arreglo a los datos facilitados por la propia Conselleria, que había 11.732 expedientes sobre esta materia, incoados de oficio, pendientes de resolución.

Tras la instrucción de la queja, el Síndic emitió [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203132, de 16/12/2022](#).

La preceptiva respuesta de la Conselleria puso de manifiesto que desde esa administración no se habían realizado las actuaciones necesarias para atender las recomendaciones del Síndic, insistiendo en que el actual volumen de expedientes que se encuentran en tramitación dificulta la resolución de los mismos dentro del plazo establecido y emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2203132, de 01/02/2023](#).

3.1.4 Discapacidad

En esta área planteamos una queja de oficio tras conocer la discriminación sufrida por una persona usuaria de la línea 2 del metro de Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana al no poder acceder al autobús que cubría la línea por las obras en la misma. También hemos recibido quejas de parte sobre el deficiente servicio de las plataformas de acceso a los andenes de este transporte público.

Queja de oficio 16/2022 (nº 2202530). No accesibilidad en transporte público Línea 2 de FGV. Discapacidad funcional

El Síndic de Greuges tuvo conocimiento por los medios de comunicación, ante la protesta efectuada por COCEMFE Castelló, de la situación de discriminación vivida el 1 de agosto de 2022 por una persona usuaria de la línea 2 del Metro de FGV en la estación de l'Eliana, al fallar la plataforma elevadora del autobús que cubría la línea por las obras en la misma.

Según dicha información, la empresa pública no consideró justificada la alternativa del taxi y como resultado, el usuario vio gravemente afectados sus derechos como cliente del servicio, quedando abandonado de noche en el aparcamiento de la citada estación.

Por tanto, estimamos oportuno dictar una Resolución de inicio de la queja de oficio nº 2202530, dirigida a Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana al considerar que su actuación, o la falta de actuación, había podido vulnerar los derechos de la persona afectada en los hechos descritos.

En la [Resolución de inicio de investigación de queja de oficio de la queja nº 2202530, de 05/08/2022](#), solicitábamos que nos remitiera, en el plazo de un mes, un informe detallado sobre los hechos descritos. Concretamente, qué alternativas se le ofrecieron al usuario de este servicio, por qué se descartó el servicio de taxi adaptado, cuál fue el tiempo de espera, cómo se resolvió dicha situación y qué responsables de FGV estuvieron en contacto con el usuario en todo momento.

Asimismo, estimábamos oportuno conocer si se habían producido situaciones similares mientras habían durado las obras de la línea 2 o en otras en este último año, y si los

autobuses contratados para cubrir dichos servicios en casos de obras son accesibles siempre.

El informe se recibió el 07/10/2022, y reflejaba que Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana había previsto la prestación de un servicio de autobús sustitutorio del transporte ferroviario «ante las reparaciones en la vía ferroviaria», pero «la desgraciada sucesión de averías en varios de los autobuses» y «la interpretación restrictiva del protocolo existente» provocó que el usuario afectado no pudiera concluir el trayecto previsto salvo por sus propios medios al tener que recogerle un coche particular.

El protocolo no se activó debidamente, pues este prevé la utilización de un taxi adaptado en circunstancias como las que acontecieron, tal y como se produjo al día siguiente con el mismo usuario.

Ferrocarrils reconocía su incorrecta actuación y el error producido y, además de las disculpas pertinentes al usuario y a los representantes de las personas con discapacidad o movilidad reducida, adoptaba el compromiso de revisión y mejora en la respuesta a estas situaciones «reforzando las instrucciones necesarias para que en un futuro (...) se adopten aquellas decisiones que procuren un servicio con la calidad que corresponda (...) sin ceñirse exclusivamente a la literalidad del protocolo existente para cada situación».

La detallada y clarificadora respuesta dada por Ferrocarrils de la Generalitat Valenciana a nuestra petición de información permitió finalizar en este punto la investigación iniciada, confiando que los compromisos adquiridos se reflejen en las actuaciones que, sin duda, deberá llevar a cabo en situaciones o circunstancias similares a las que motivaron el inicio de esta queja de oficio.

El Síndic de Greuges emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2202530, de 18/10/2022](#).

Queja de oficio 11/2022 (nº 2201469). Demora en expedir certificados de discapacidad

El Síndic de Greuges sigue recibiendo numerosas quejas por las demoras existentes en la expedición de certificados de valoración de grado de diversidad funcional. Estas demoras en la tramitación perjudican los derechos reconocidos a las personas con discapacidad, en especial cuando son menores de edad, ya que el acceso a los recursos para ellos es fundamental en los primeros años de crecimiento.

La emisión del certificado de discapacidad es la condición indispensable para que las personas con discapacidad puedan tener acceso a los derechos que tienen reconocidos.

La propia administración pública valenciana consideró los procedimientos de obtención del certificado de discapacidad como de emergencia ciudadana, reduciendo a la mitad (3 meses) el plazo para su emisión (Ley 9/2016, de 28 de octubre, de Regulación de los Procedimientos de Emergencia Ciudadana en la Administración de la Comunitat Valenciana).

La denuncia realizada por COCEMFE en medios de comunicación dio lugar a que el defensor dictara una [Resolución de inicio de la queja de oficio nº 2201469, de fecha 17/5/2022](#). En el trámite de la misma, y requerido informe a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se ha confirmado que persisten importantes demoras en los

procedimientos para obtener los certificados de discapacidad, lo que supone una clara vulneración de los derechos reconocidos al colectivo de personas con discapacidad.

Según los datos emitidos por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, a fecha 27/06/2022, el número de solicitudes pendientes de valoración ascendía a 14.748, siendo significativa la antigüedad de alguna de las tramitadas en la provincia de Alicante (161 de 2020) y de las iniciadas en 2021 en las tres provincias (6.604 expedientes).

El Síndic de Greuges dictó [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201469, de 02/09/2022](#), en la que recomendaba a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, entre otras cuestiones, que, con carácter urgente, diseñara e implementara un plan de choque que redujera los tiempos de emisión de certificados de reconocimiento de grado de discapacidad, debiendo quedar ajustados a los plazos legalmente establecidos.

La Conselleria no aceptó dicha recomendación, indicando que no consideraba oportuno adoptar medidas puntuales y que continuaría implantando medidas que contribuyeran a resolver el problema de forma permanente.

El Síndic de Greuges dictó [Resolución de cierre de la queja nº 2201469, de 18/10/2022](#), con la advertencia de que seguirá realizando las actuaciones necesarias para comprobar el efectivo cumplimiento de sus recomendaciones.

Por último, cabe señalar que en el apartado de Empleo Público de este mismo *Informe anual 2022* damos cuenta de la queja nº 2200242 relacionada con el acceso de personas con discapacidad a la Función Pública.

3.1.5 Servicios sociales generales

Queja de oficio 9/2022 (nº 2201104). Atención Social en el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig

Las numerosas protestas que hicieron públicas los profesionales de los servicios sociales del Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig (Alicante) motivaron que el Síndic de Greuges dictase la Resolución de inicio de queja de oficio 2201104 de fecha 08/04/2022.

Los hechos denunciados hacían referencia al déficit del personal y al agotamiento de la plantilla; al drástico aumento de los problemas sociales y de salud mental de la población; a los problemas de brecha digital, especialmente de los colectivos en exclusión social; a la merma de atención directa; a la falta de acción comunitaria, excepto en el barrio de Santa Isabel; a la falta de medios en atención a menores en situación de riesgo y a las demoras en general.

Tras requerir informes tanto al Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig como a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el defensor emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201104, de 14/11/2022](#). En ella recomendaba al Ayuntamiento de San Vicente que elaborara un plan de choque integral para dar respuesta a los déficits actuales en la prestación de los servicios sociales de atención primaria básica y específicos.

Asimismo, recomendaba a Igualdad que constituyera las comisiones mixtas de seguimiento y control, así como las comisiones técnicas de seguimiento y evaluación

(especialmente la prevista para la evaluación del contrato programa suscrito con el Ayuntamiento de San Vicente del Raspeig).

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201104, de 22/12/2022](#), tras aceptar las administraciones las recomendaciones de esta institución.

Queja de oficio 13/2021 (nº 2102858). Acción social en el barrio de la Malvarrosa

Las denuncias presentadas por asociaciones vecinales del barrio de la Malvarrosa (València) respecto a problemas de insalubridad e inseguridad que en él se producían motivaron que el Síndic dictara la Resolución de inicio de la queja de oficio nº 2102858, de fecha 10/09/2021.

Recabada la información solicitada al Ayuntamiento de València y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a las administraciones sobre la queja de oficio 2102858, de 28/02/2022](#), que fue remitida a ambas administraciones.

En esta resolución, el Síndic recordaba a la Conselleria de Igualdad y Políticas inclusivas su obligación legal de aprobar reglamentariamente el Plan Estratégico de Servicios Sociales de la Comunitat Valenciana y de proponer al Consell el desarrollo de la regulación sobre espacios vulnerables. Igualmente, recomendaba al Ayuntamiento de València la urgente necesidad de elaborar e implementar el Plan especial de la Malvarrosa asegurando la participación de liderazgos de la comunidad.

Tanto la Conselleria como el Ayuntamiento remitieron informes al defensor en relación con estas consideraciones. De la respuesta dada por el Ayuntamiento de València cabe destacar que se recibieron informes de distintos departamentos, siendo algunas de las respuestas dadas a las recomendaciones del Síndic contradictorias entre sí.

Tras el estudio de los informes recibidos, el Síndic de Greuges [dictó Resolución de cierre de la queja de oficio 2102858, de 12/05/2022](#).

3.1.6 Familias

En el [Informe anual 2021](#) dimos cuenta del inicio de la queja de oficio sobre las demoras en la tramitación de los títulos de familia numerosa y monoparental, así como de otros problemas relacionados a ello. Ya fue en 2022 cuando tuvimos ocasión de recibir los informes solicitados y realizar nuestra investigación, recabando compromisos importantes de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que parecen haber logrado sustanciales avances. Aun así, continuaron las quejas por esta problemática donde se aprecian «fallos de comunicación» entre la Administración y las familias solicitantes.

Queja de oficio 18/2021 (nº 2103775). Demoras en la tramitación de los títulos de familia numerosa y monoparental y otros problemas

En el [Informe anual 2021](#) ya dimos cuenta del inicio de esta queja de oficio, explicando los motivos y los antecedentes que justificaron su apertura. Entre ellos destacábamos la demora en la emisión y renovación de los títulos de familia numerosa y monoparental,

los extravíos de los títulos ya emitidos, y las dificultades para entregar la documentación requerida, especialmente en personas extranjeras.

El 02/02/2022 recibimos el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que nos aportó datos cuantitativos de la tramitación de los títulos de familia numerosa y títulos de familia monoparental en las distintas direcciones territoriales, además de dar respuesta a las cuestiones planteadas.

El 21/02/2022 formulamos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103775, de 21/02/2022](#). Las principales sugerencias que propusimos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas fueron las siguientes: reforzar el personal especializado en el departamento de atención y tramitación de los títulos de familia numerosa y monoparental de la Dirección Territorial de Alicante, donde mayores quejas se producen; una mayor organización, diligencia y atención en la gestión de los citados títulos, evitando reiterados requerimientos de documentación a las personas solicitantes; que se analicen los motivos de las frecuentes «pérdidas» de recepción de documentación tanto telemática como por otros medios y registros, así como las frecuentes «pérdidas» de los envíos postales, tanto los que transcurren por vía ordinaria como los que, según se afirma, son remitidos por correo certificado; y que proponga la modificación del Decreto 19/2018, de 9 de marzo, del Consell, evitando el agravio comparativo entre las familias monoparentales y las numerosas, al asignar a aquellas un plazo máximo de resolución de sus títulos de seis meses frente a los tres de las familias numerosas, apostando por una equiparación en los tres meses.

Tras recibir la respuesta de la Conselleria a las consideraciones que le transmitimos, informándonos detalladamente de las actuaciones previstas para solucionar este asunto en los próximos meses, el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103775, de 31/03/2022](#), valorando positivamente el compromiso de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en atender nuestras consideraciones.

Queja nº 2200299. Título de familia monoparental. Demora. Incidencias

La persona promotora de la queja nos manifestó que en fecha 14/02/2019 presentó por segunda vez solicitud del título de familia monoparental, ya que la solicitud realizada un par de años antes se había extraviado sin darle la administración más explicaciones. El 19/08/2020 solicitó, por registro electrónico, información acerca del estado del expediente. Esa información en ningún momento le fue proporcionada, por lo que en fecha 20/01/2021 se dirigió a la Dirección Territorial de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante y allí le comunicaron que se le había requerido una documentación, trámite que desconocía la interesada. En dicha fecha se aportó la documentación solicitada pero un año después, al presentar esta queja, seguían sin ver resuelto el expediente del título de familia monoparental.

La Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el 28/02/2022, nos informó de lo siguiente:

(...) la solicitud presentada por la persona interesada en fecha 14 de febrero de 2019, consta como resuelta por ARCHIVO al no haber sido contestado, por parte de la persona interesada, el requerimiento de aportación de documentación de fecha 22 de mayo de 2019 de la Dirección Territorial de Igualdad y Políticas Inclusivas de Alicante.

En fecha 28/02/2022 dimos traslado del informe de la Conselleria a la persona promotora y el mismo día nos comunicó que nunca se le notificó solicitud de documentación alguna, que supo de ello al ir a las oficinas de la Conselleria y que lo

que le solicitaban era copia de una declaración de la renta que podía haber obtenido directamente la propia administración.

Emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200299, de 04/03/2022](#), y, entre otras cuestiones, destacamos el necesario refuerzo de personal, mayor organización y control de los envíos a los administrados, además de sugerir:

que proceda a resolver de manera urgente el expediente del título de familia monoparental de la persona promotora de esta queja si no lograra acreditar que el requerimiento de la documentación se produjo en firme y de manera correcta.

El 05/04/2022 la Conselleria nos hizo llegar su respuesta indicando, además de dar respuesta a otras cuestiones, que se produjeron errores en la tramitación por cambio de domicilio, por no comunicar la denegación del título por motivos de renta y por no intentar contactar con la interesada por otros medios. Tras la queja ante esta institución se estudió de nuevo el expediente y «la actuación llevada a cabo el 15/03/2022 ha consistido en realizar llamada telefónica a la interesada y abrir expediente respecto a la solicitud de fecha 19/08/2020, con registro de entrada telemática XXX, para introducir de nuevo la situación familiar y económica correspondiente al año 2020, y emitir y enviar el título de familia monoparental (...)».

Por tanto, finalmente, se resolvió el expediente de título de familia monoparental de la interesada, por lo que procedimos a emitir la [Resolución de cierre de la queja nº 2200299, de 08/04/2022](#).

3.1.7 Género

En este *Informe anual 2022* damos cuenta del resultado final de una queja iniciada en 2021 por la disconformidad de la Plataforma Feminista de Alicante en la ubicación de la Biblioteca de les Dones en Alicante. Los intereses de dos consellerias tuvieron que confrontarse y, tras un año de tramitación, se pudo cerrar la queja cuando la solución parecía encauzada a satisfacción de las promotoras.

Hemos tenido ocasión de comprobar que la condición de víctima de violencia de género no siempre es valorada de acuerdo con la normativa, y la administración ignora el procedimiento de urgencia que debe conllevar implícitamente en la tramitación de los expedientes de renta valenciana de inclusión.

Finalmente, damos cuenta de dos quejas que tramitamos contra la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública por las listas de espera en las intervenciones quirúrgicas de disforia de género.

Queja nº 2102457. Derechos de género e igualdad. Disconformidad situación Biblioteca de les Dones Alicante

La promotora de la queja, en calidad de representante de la Plataforma Feminista de Alicante, presentó un escrito, el 26/07/2021 en el que manifestaba que la Biblioteca de les Dones de Alicante, ubicada en el semisótano de la Avda. Rambla Méndez Núñez nº 41 (Edificio PROP de la Generalitat) en Alicante, no contaba con el espacio ni infraestructura suficiente para desarrollar sus funciones como servicio especializado a nivel provincial, no solo de intercambio y préstamo de libros sino también de aquellas actividades propias del citado servicio: talleres, exposiciones, espacio de promoción asociativa, etc. entre otros, tras la ocupación parcial del mismo para albergar el servicio de tramitación COVID-19.

En el citado escrito, la promotora de la queja indicaba que dicha situación venía de lejos y enumeraba las distintas acciones desarrolladas por dicha Plataforma y/o mujeres vinculadas a la misma, desde enero de 2021. Incluía escrito, en el sentido indicado anteriormente, con 182 firmas de mujeres de toda la provincia de Alicante.

Admitida la queja a trámite, el 02/08/2021 solicitamos sendos informes a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública y a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, adjuntando tanto el escrito de queja como las 182 firmas de mujeres reclamando el citado espacio de la Biblioteca de les Dones.

El 24/09/2021 se registró el informe de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública en el que indicaba que al tener constancia de que el espacio de la Oficina de Turismo ubicado en el Edificio PROP en Alicante se iba a liberar, el 02/10/2020 solicitó a la Dirección General del Sector Público, Modelo Económico y Patrimonio (Conselleria de Hacienda) que le fuera adscrito dicho espacio, ante la previsión de ampliar la plantilla para poder instalar allí a los funcionarios que formaban parte de los Equipos Sanciones COVID de Alicante. Dicha adscripción fue concedida mediante resolución el 15/12/2020. Trasladado el informe a la promotora de la queja, el 15/10/2021 se ratificaba en su escrito inicial de queja.

El 25/10/2021 tuvo entrada el informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas en el que, sustancialmente, relataba las gestiones realizadas en relación al objeto de la queja, destacando la respuesta recibida de la Dirección General del Sector Público y Patrimonio con fecha 07/01/2021 a la carta de la Subsecretaría de la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, indicando «que la petición para que ese espacio fuera la Sede permanente de la Biblioteca de las Dones sería atendida al finalizar el Estado de Alarma».

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2102457, de 17/02/2022](#), entendiendo que, el objeto de la queja —la Sede permanente de la Biblioteca de les Dones en el edificio PROP de Alicante— estaba en vías de solución.

El 19/07/2022 tuvo entrada en esta institución escrito de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, que adjuntaba la Resolución de 7 de julio de 2022 de la Subdirectora General de Patrimonio por la que se acordaba la nueva adscripción del espacio del Edificio PROP de Alicante a la Vicepresidencia y Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas. Se remitió dicha documentación a la promotora de la queja.

Queja nº 2201757. Renta valenciana de inclusión (modalidad renta de garantía de ingresos mínimos, víctima violencia de género)

La persona promotora de la queja, víctima de violencia de género, nos indica en su escrito que el 20/10/2021 solicitó la Renta Valenciana de inclusión, en su modalidad de Renta de Garantía de Ingresos Mínimos, y siete meses después, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas no había resuelto el expediente. Pone de manifiesto que se encuentra en una situación de extrema vulnerabilidad. La condición de víctima de violencia se contempla como motivo para la tramitación de un procedimiento de urgencia que reduce los plazos a la mitad, en aplicación del art. 42 de la Ley 19/2017, de 20 de diciembre, de la Generalitat.

Tras solicitar los informes preceptivos al Ayuntamiento de Crevillent y la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201757, de 20/06/2022](#), exclusivamente dirigida a la Conselleria, dado que el Ayuntamiento actuó correctamente

y con diligencia, recordando la normativa vigente prevista en la Ley 19/2017 sobre los procedimientos de urgencia (violencia de género) y recomendando la urgente resolución de la solicitud reconociendo, en ese caso, el derecho a la percepción de la prestación con efectos desde el 01/11/2021.

En fecha 28/07/2022, se recibe informe de la Conselleria aceptando la recomendación del Síndic e informando de la resolución favorable del expediente (sin especificar la fecha de la citada resolución), reconociendo la prestación y abonando, al mismo tiempo, los atrasos a los que tenía derecho desde el 01/11/2021.

A la vista de lo anterior, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201757, de 28/07/2022](#).

Queja nº 2201145. Asistencia sanitaria. Demora en intervención quirúrgica. Disforia de género

Con pocos días de diferencia 30/05/2022 y 06/04/2022 dos ciudadanos promovieron quejas mediante la presentación de escritos en el que denunciaba la inactividad de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública respecto a las listas de espera para intervenciones quirúrgicas de disforia de género, suspendidas a consecuencia de la pandemia por SARS-COV-2.

Visto el informe remitido por la administración sanitaria y la ampliación al mismo emitida a requerimiento de esta institución, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201145, de 22/11/2022](#) y con el mismo contenido, una segunda respecto a la queja acumulada. En la resolución, el Síndic formuló a la Conselleria una serie de recomendaciones, entre las que cabe resaltar: la necesidad de adoptar las medidas oportunas para evitar las demoras existentes; garantizar el derecho a la protección de salud y la promoción de estudios; y la investigación y desarrollo de políticas sanitarias específicas en materia de identidad de género, en estrecha colaboración con las sociedades profesionales correspondientes y con las universidades de la Comunitat Valenciana.

El primero de los expedientes de queja fue cerrado mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2201145, de 26/01/2023](#), tras estimar el defensor la vulneración por la Conselleria del derecho de la persona promotora del expediente a una buena administración en el marco del derecho a la protección de la salud; así como la falta de colaboración con el Síndic de Greuges al no dar respuesta a todas las recomendaciones y no ser atendidas pese haberlas aceptado. Posteriormente, respecto a la queja acumulada se dictó resolución de cierre con las mismas conclusiones.

3.2 Infancia y adolescencia

Como defensor de los derechos de la infancia y de la adolescencia, el Síndic ha puesto su mirada sobre numerosos asuntos que tienen que ver con la situación de los niños, niñas y adolescentes (NNA) en riesgo social, las medidas para su protección, y los recursos para atenderlos.

Respecto al primer aspecto, esta institución ha puesto el foco una vez más en las medidas de protección adoptadas con niños y niñas menores de 6 años y, en especial, en la franja 0-3 años. En estas situaciones, el Síndic ha instado a agilizar la toma de decisiones y a desarrollar de manera urgente el programa de acogimiento familiar, de forma que se pueda disponer de familias capacitadas y dispuestas a acoger a niños que presenten necesidades especiales, y así evitar o acortar, al menos, su institucionalización, conforme al mandato legal.

Los criterios de aplicación de la medida de acogimiento familiar también han sido objeto de investigación. Esta institución ha sugerido que se extreme el cuidado en el desarrollo de los planes de transición de convivencia, así como en ajustar los procedimientos y medidas a las necesidades de las personas menores de edad, velando por que siempre se haga prevalecer el interés del menor.

Por su parte, el acogimiento residencial, en concreto la dotación y funcionamiento de los centros de acogida públicos y concertados, también ha sido objeto de investigación por parte del defensor en diferentes quejas, tanto de oficio como de parte. En estos expedientes se ha puesto de manifiesto la necesidad urgente de adecuar las infraestructuras, de facilitar el equipamiento y cubrir de forma ágil las necesidades de personal, así como de cumplir con la frecuencia establecida por la propia Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para desarrollar las tareas de supervisión del funcionamiento de los centros de forma presencial, vía imprescindible para conocer de primera mano las condiciones en las que se encuentran y acometer las acciones más idóneas para su correcto funcionamiento.

Todo ello unido a la imperiosa necesidad de acabar con la situación de resarcimiento por enriquecimiento injusto en la que se encuentran muchos centros, en este caso de gestión integral, y que está repercutiendo, sin duda, en los trabajadores y trabajadoras de los centros, en la calidad de la intervención y, en definitiva, en los derechos reconocidos a NNA, cuya guarda han asumido por delegación de la Administración.

Otros asuntos que afectan a la infancia y la adolescencia, como por ejemplo los relacionados con la concesión de viviendas del parque público, la amenaza de desahucio por no poder hacer frente al alquiler de la vivienda, la demora en la valoración del grado de dependencia o de la discapacidad, las dificultades para ser atendidos en centros de atención temprana, etc. por su especificidad, se abordan en otros apartados.

Queja de oficio 13/2022 (nº 2201585). Protección social y jurídica de la infancia y la adolescencia. Acción protectora de niños, niñas y adolescentes en situación de riesgo

En la Comunitat Valenciana, la competencia para detectar, valorar, intervenir, declarar y determinar el cese de la situación de riesgo de los menores de edad corresponde al ayuntamiento o entidad local donde residan. Para ello, la Ley 26/2018, de derechos y garantías de la infancia y adolescencia, prevé en su artículo 100.5 que la Conselleria de

Igualdad y Políticas Inclusivas ponga a disposición de las entidades locales un protocolo de detección, valoración e intervención en situaciones de riesgo, que garantice la unidad de criterio y que sirva de soporte a la hora de ejercer esta acción protectora.

Sin embargo, algunas entidades locales han trasladado su preocupación a esta institución por la ausencia de dicho instrumento. Por ello y con el objeto de conocer las actuaciones llevadas a cabo por las administraciones públicas competentes para hacer efectivos los derechos reconocidos a los niños, niñas y adolescentes que se encuentran en situación de riesgo, el Síndic dictó la [Resolución de inicio de investigación de queja de oficio de la queja nº 2201585, de 29/05/2022](#).

Actualmente, la queja se encuentra en tramitación. Desde el Síndic, y ante la magnitud de alcance del expediente, hemos solicitado colaboración a un grupo de investigación de la Universidad de Alicante, así como la participación a casi dos centenares de entidades locales —entre municipios y mancomunidades, de los que estamos recopilando información a través de los cuestionarios que les hemos remitido.

Queja de oficio 4/2022 (nº 2200531). Protección jurídica. Atención residencial 0-6 años

La tramitación de otras quejas previas ([queja nº 1808801](#) y [queja nº 1900356](#)) relativas a la situación de la infancia y adolescencia en riesgo social, y de las medidas para su protección, ha puesto de manifiesto las dificultades de la Administración para cumplir el mandato legal de evitar el acogimiento residencial de menores de 3 años salvo en supuestos de imposibilidad debidamente acreditada (aplicable también a los menores de 6 años en el plazo más breve posible), y de priorizar el mantenimiento en la propia familia y, si ello no es posible, el acogimiento en familia ajena o educadora.

La persistencia de esta situación motivó el inicio, con fecha 22/02/2022, de esta queja de oficio, orientada a conocer las medidas de protección jurídica aplicadas respecto a menores de edad inferior a 6 años en la Comunitat Valenciana.

Al objeto de documentar la queja iniciada, se solicitó a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un informe sobre los siguientes extremos: la relación de centros de acogida que atienden a menores de edad inferior a 6 años y su nivel de ocupación, el perfil de los niños y niñas acogidos, los motivos de su permanencia en el centro y el tiempo de estancia. Igualmente, esta institución preguntaba sobre las propuestas emitidas para su desinstitucionalización.

En base a la información recabada, en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200531, de 23/05/2022](#), concluimos lo siguiente:

- Transcurridos más de seis años desde la entrada en vigor de la Ley 26/2015, de 28 de julio, de modificación del sistema de protección a la infancia y la adolescencia, permanecen atendidos en acogimiento residencial 34 niños y niñas de menos de seis años. En algunos de estos casos, los periodos de estancia superan los tres meses que con carácter excepcional establece la norma, llegando a superar el año.
- Las razones expuestas en el informe de la Conselleria para justificar estos hechos están vinculadas a la carencia de familias de acogida en sus distintas modalidades. La situación es particularmente grave en los casos de menores con necesidades especiales o que pertenecen a grupos de hermanos, pues no se cuenta con familias inscritas para los programas de acogimiento

especializado o profesionalizado ni tampoco con familias dispuestas a acoger niñas y niños de estas características en las otras modalidades. Estos datos permiten concluir que las acciones que está llevando a cabo la Conselleria para impulsar el programa de acogimiento familiar están siendo claramente insuficientes.

En consecuencia, recomendamos, entre otras cuestiones, la adopción de las medidas necesarias para resolver de una vez por todas esta situación y que el acogimiento residencial de personas menores de 6 años se convierta en una medida excepcional y de corta duración. Para ello, sugerimos que se intensifiquen los programas de sensibilización, captación, formación y promoción del acogimiento familiar en todas sus modalidades. Todo esto, con el fin de contar con un mayor elenco de familias de acogida y desarrollar los programas de acogimiento especializado y profesionalizado que permitan dar respuesta a los casos de niñas y niños con necesidades especiales y/o de grupos de hermanos. Además, instábamos a garantizar el apoyo técnico, potenciar la adopción abierta y agilizar los procesos de toma de decisiones en las medidas a adoptar.

En fecha 04/07/2022, se recibió informe de la Conselleria en el que se aceptan las consideraciones emitidas por el Síndic de Greuges en su resolución. En consecuencia, se emitió la oportuna [Resolución de cierre de la queja nº 2200531, de 30/08/2022](#).

Queja 2103390. Infancia y adolescencia. Protección jurídica. Acogimiento familiar

El 22/10/2021, la persona promotora de la queja nos comunicó que en marzo de 2020 una niña y su hermano fueron separados de sus padres, por abandono y desatención, mediante mandato judicial. Al niño lo acoge una familia de urgencia y al hogar de la autora de la queja llega la niña, a la que acogen pese a no ser familia de urgencia. En marzo de 2021 los dos hermanos entran en la comisión de adopción de ese mes y en abril los hermanos pasan a familia de adopción. En los meses que siguen ambas familias de acogida apenas saben nada de los menores, ya que la familia adoptante se muestra reticente a compartir ninguna información sobre el estado de los menores con ellas.

El 18/06/2021 la Dirección Territorial le comunica a la promotora de la queja que la adopción ha cesado y le preguntan si puede quedarse con ambos hermanos de forma temporal hasta que pasen por una nueva comisión de adopción en julio o agosto, y ella acepta.

Posteriormente, tras mostrar reiteradamente su preocupación por conocer el estado del proceso de adopción, la jefa de la Unidad de Acogimiento Familiar le acusa de no haber respetado el acuerdo de confidencialidad, y esta niega dicha acusación.

La concreción de la adopción se prolongaba, pero dadas las circunstancias de los menores, la promotora indicó que no se negaría a acogerlos más tiempo. El contrato que le ofrecen era de familia de acogida temporal, y no de urgencia como debería ser, y además no le confirman con total seguridad que los menores tendrán familia adoptiva antes de septiembre, mes en el que ella tendría serias dificultades para hacerse cargo de ellos. La afectada solicitaba que le aseguraran que los hermanos iban a pasar por consejo de adopción antes de septiembre y que iniciarían ya el curso con una familia definitiva; y manifestó su malestar por la incertidumbre, poca transparencia y malas formas de la Administración en este proceso.

El 04/11/2021 se dicta la resolución de inicio de investigación en la que se requiere a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas que, en el plazo de un mes, emita un informe acerca de los hechos descritos en la queja. Tras solicitar la Conselleria una ampliación del plazo para responder, recibimos el informe el 31/01/2022. En este documento se describe el proceso seguido con los dos hermanos hasta que el 26/07/2021 se acuerda la delegación de guarda con fines de adopción en una nueva familia seleccionada.

El informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas añade información referida a incidencias ocurridas en el acogimiento familiar temporal con la familia promotora de la queja y otras relativas a la relación posterior mantenida entre la familia educadora y la Administración y la entidad de seguimiento. Nos comunica la Conselleria que, en la sesión de la Comisión de Protección a la Infancia y Adolescencia de la Dirección Territorial de la Conselleria, celebrada el 26/11/2021, se propuso acordar la baja registral de la familia educadora de la promotora de la queja, previo trámite de audiencia. Dicha baja se hizo efectiva por resolución de 18/01/2022.

A dicho informe la promotora realizó alegaciones explicando su actuación en el proceso y su preocupación por los menores.

Tras nuestra investigación, remitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103390, de 18/03/2022](#), a la Conselleria de Igualdad y políticas Inclusivas, indicando, ente otras, las siguientes:

1. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de garantizar el superior interés del niño y de la niña en cualquier medida administrativa que se adopte, debiendo, en casos como el que nos ocupa, diseñar los planes individuales de transición de convivencia a los que viene obligada, salvo en casos de urgencia.
2. **RECORDAMOS LA OBLIGACIÓN LEGAL** de reconocer los derechos de las familias acogedoras, y en particular, aquellos que se refieren a ser escuchadas y a su participación efectiva en los procesos de toma de decisiones que afectan a los niños y las niñas acogidos/as.
3. **RECOMENDAMOS** la elaboración de un protocolo que regule el proceso por el que se haga efectivo lo dispuesto en el Título I, capítulo VII del Decreto 35/2021, de 26 de febrero, del Consell, de regulación del acogimiento familiar.
4. **RECOMENDAMOS** que revise la resolución de fecha 18/01/2022, por la que se procedió a la baja registral en el Registro de Familias Acogedoras a la familia integrada por (...) y (...), promotores de la queja, promoviendo actuaciones tendentes a restituir la colaboración y confianza entre familia de acogida y administración.

El 19/04/2022 recibíamos la respuesta de la Conselleria aceptando las consideraciones e indicando que no cabía proceder a una revisión de oficio de la resolución por la que se procedió a la baja de la familia de acogida. A la vista de esto, procedimos a remitir a las partes implicadas la [Resolución de cierre de la queja nº 2103390, de 27/06/2022](#).

Queja de oficio 1/2022 (nº 2200278). Protección jurídica. Acogimiento residencial Les Rotes

En fecha 31/01/2022, el Síndic de Greuges inició una investigación para conocer la atención recibida por las personas menores de edad atendidas en el CAM Les Rotes (Denia). La investigación fue iniciada a raíz del acta de inspección trasladada al Síndic de Greuges desde la Fiscalía de Menores de Alicante que reflejaba deficiencias y

carencias importantes en el centro, tanto a nivel de infraestructuras como de personal, lo que impedía la adecuada intervención socioeducativa con los niños, niñas y adolescentes (NNA) acogidos.

Al objeto de documentar la queja iniciada, solicitamos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas un informe al respecto sobre el perfil de los NNA acogidos y las problemáticas existentes, situación de la plantilla y de las infraestructuras, así como de las actuaciones de carácter técnico y organizativo previstas por la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas para garantizar la mejora en la calidad de la atención social y educativa de los NNA atendidos en la residencia.

En fecha 03/03/2022, tuvo entrada en esta institución el informe solicitado a la Administración y el 17/05/2022, se cursó una visita al centro.

A partir de la información recabada, emitimos la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200278, de 20/05/2022](#), en la que recomendábamos la adopción de medidas para estabilizar la plantilla de personal del centro, con especial referencia a los puestos de director y educadores sociales; para asegurar el cumplimiento de lo dispuesto en la Instrucción 6/2017 de la Dirección de Infancia y Adolescencia, en cuanto a los seguimientos periódicos al centro y al asesoramiento técnico a sus profesionales —señalando la necesidad de que, durante el año 2022, la periodicidad con la que se curse visita a la residencia de Les Rotes por parte del personal técnico de la Dirección Territorial de Alicante, se estableciera en tres meses—; y para que se adopten las medidas necesarias para acelerar la formalización de los contratos con proveedores del centro, evitando que el director del centro tenga que dedicar excesivo tiempo a tareas de tipo administrativo.

En fecha 04/07/2022, recibimos el [informe de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas](#) en el que se aceptaban las consideraciones emitidas por el Síndic de Greuges en su resolución, al tiempo que se informaba de los avances realizados y previstos de realizar, para la consecución efectiva de las citadas consideraciones. En consecuencia, emitimos la [Resolución de cierre de la queja nº 2200278, de 31/08/2022](#).

Queja 2203019. Situación del Centro de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant

Esta queja, que fue presentada por un grupo de trabajadores de la residencia, denunciaba la situación del Centro de Recepción de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant tanto por el estado de las infraestructuras como por importantes deficiencias en su organización y gestión.

La situación del Centro de Recepción de Atención a la Infancia y Adolescencia Alacant ha sido objeto de investigaciones previas desde el Síndic de Greuges. Cabe hacer referencia a la queja nº [1716349](#) (iniciada de oficio el 06/09/2017). Muchos de los hechos denunciados en septiembre de 2017 son los mismos que motivan la denuncia de septiembre de 2022.

La investigación llevada a cabo desde esta institución permitió comprobar el deterioro del centro por falta de mantenimiento, la inestabilidad del equipo de dirección (actualmente está vacante la plaza de dirección, y la subdirectora se encuentra de baja, asumiendo un educador y la trabajadora social sus funciones, en detrimento de las propias de su puesto), así como la inestabilidad de la plantilla de profesionales de atención directa, en su mayoría interinos.

A nivel de intervención, se comprobó la sobreocupación como un problema reiterado del centro y que los niños y adolescentes con frecuencia permanecen en el centro más allá de los 45 días preceptivos, como consecuencia de una burocratización excesiva y falta de agilidad en los procesos de toma de decisiones.

Analizado el asunto y tras recibir los informes pertinentes, el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203019, de 22/12/2022](#), aún pendiente de respuesta, y que incluye una serie de recomendaciones a la Conselleria entre las que destacamos: la urgente estabilización de las plazas de dirección y subdirección del centro; intensificar las medidas de seguimiento y evaluación de la calidad de las prestaciones del centro, reduciendo la temporalización de las visitas de técnicos de la Dirección Territorial a un máximo a tres meses; y que, con carácter urgente, se adopten medidas tanto para agilizar la toma de decisiones en los procesos de derivación de NNA como de adecuación de las instalaciones del centro, incluyendo la valoración de la conveniencia de acometer una reforma integral del mismo o, por el contrario, acometer la construcción de un nuevo centro.

Queja nº 2202756. Financiación de residencias públicas de infancia y adolescencia. Contratos de gestión integral

La presente queja se interpone por dos entidades con representación mayoritaria en el sector de infancia y adolescencia: la Asociación Profesional de Instituciones de Menores de la Comunitat Valenciana (APIME) y la Federación Española del Tercer Sector en el ámbito de la protección y Justicia Juvenil (FEPJJ).

Algunas de las entidades que forman parte de las asociaciones anteriormente citadas gestionan centros públicos en los que son atendidos niños y niñas y adolescentes (NNA) que se encuentran bajo la tutela y/o guarda de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas o cumpliendo medida de responsabilidad penal. La queja interpuesta afecta a 11 centros de protección y seis residencias socio-educativas.

La gestión de estos centros se realiza por las entidades privadas, tras habérseles concedido un contrato de gestión integral de los mismos.

En su escrito, presentado el 06/09/2022, las asociaciones promotoras de la queja denuncian que muchas de ellas se encuentran sin cobertura contractual por haber finalizado el periodo de contrato y de las prórrogas previstas en el mismo.

En la queja denuncian la falta de cobertura contractual (resarcimiento por enriquecimiento injusto), la demora en el abono de las facturas por la prestación del servicio y una deuda acumulada que, en fecha 29/07/2022, ascendía a 21.022.831,14 euros.

Tras solicitar los informes preceptivos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202756, de 04/01/2023](#), recordándole las obligaciones legales que como tutora le atribuye el Código Civil respecto de los niños y adolescentes declarados en situación de desamparo y/o bajo su guarda. La demora en los pagos a las entidades a las que la propia Administración ha delegado el ejercicio de la guarda de los menores por ella tutelados supone, conforme al Código Civil, inhabilidad y mal desempeño del cargo tutelar.

Igualmente, se recomienda a la Conselleria que adopte las medidas oportunas para hacer efectivo el pago de las cuantías adeudadas a las entidades que gestionan centros

del sector de infancia y adolescencia, así como que establezca los mecanismos administrativos necesarios para evitar las demoras en los pagos a las referidas entidades, que repercuten en los derechos reconocidos a NNA atendidos y en los de los trabajadores de los centros. Las citadas demoras se vienen produciendo de forma reiterada desde hace años, repercutiendo en las entidades los gastos derivados de operaciones bancarias a las que se ven forzadas para poder cubrir las obligaciones legales que corresponden a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas como tutora de los menores acogidos.

A fecha del cierre de este *Informe anual 2022*, la Conselleria no ha informado sobre su posición respecto a las recomendaciones del defensor.

Queja nº 2203315. Contratos de gestión integral en el sector infancia y adolescencia. Efectos de las demoras en los pagos a entidades y en los derechos laborales de los trabajadores

En fecha 20/10/2022, los trabajadores de dos centros de infancia y adolescencia (centros públicos de gestión integral) sitos en Mislata (Valencia) presentan una queja en el Síndic en la que denuncian las demoras en resolver las licitaciones de los contratos de gestión integral. Estos retrasos provocan que las entidades adjudicatarias de los mismos sigan prestando el servicio sin cobertura contractual y que la Conselleria demore los pagos de facturas y acumulen deudas difícilmente soportables por las citadas entidades.

Esta situación da lugar a que las entidades no puedan hacer frente a los pagos de nóminas de sus trabajadores, afectando gravemente a sus derechos laborales.

Así, el motivo de la presente queja se complementa con lo denunciado por las entidades en la queja número 2202756, incluida en este *Informe anual 2022*.

Tras solicitar los informes preceptivos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203315, de 12/01/2023](#).

Los centros a los que afecta la presente queja están gestionados por la entidad El Castell Cooperativa. La finalización de su contrato y los periodos de prórroga se produjo en junio de 2020 y julio de 2021, respectivamente. Desde entonces se encuentran en situación de resarcimiento por enriquecimiento injusto. La deuda acumulada con la entidad (en el momento del informe) ascendía a 775.103,54 euros.

Preguntada la Conselleria sobre los efectos que esta situación pudiera tener, tanto en los derechos reconocidos a los trabajadores, como en los derechos reconocidos a los niños y adolescentes atendidos en los centros y que, recordemos, se encuentran bajo su guarda y/o tutela, responde haciendo referencia a las obligaciones contraídas por la entidad, con la firma del contrato.

Nada dice la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas de sus obligaciones contractuales y del derecho reconocido a la entidad adjudicataria, «al abono del precio convenido, con arreglo a las condiciones establecidas en el contrato».

A juicio del Síndic de Greuges resulta inadmisibile que, por parte de la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, se pretenda cargar las responsabilidades del cumplimiento de obligaciones que comporta la protección jurídica de menores tutelados

en la entidad adjudicataria, cuando existe un gravísimo incumplimiento de sus obligaciones por una clara inoperancia de la Administración.

Asimismo, esta institución le recuerda a la Conselleria que tuvo que emitir una resolución de desistimiento del contrato iniciado con anterioridad, debido a «imprecisiones detectadas en los pliegos cuya subsanación implicaba correcciones en el presupuesto de licitación y demora en la tramitación del expediente que imposibilitaba el cumplimiento del contrato en los plazos previstos, constituyendo una infracción no subsanable del procedimiento».

Queja de oficio 4/2021 (nº 2100199). Protección jurídica. Centros específicos para menores con problemas de conducta

La limitación de derechos a la que se encuentran sujetas las personas menores de edad atendidas en centros específicos de menores con problemas de conducta justifica que el Síndic de Greuges haya realizado reiteradas investigaciones al respecto.

En la tramitación de la presente queja se produjeron incidencias que afectaron a la obtención de los datos requeridos a la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, lo que obligó al Síndic de Greuges a dictar la [Resolución de ampliación de actuaciones de la queja nº 2100199, de 17/09/2021](#).

Recabados los informes solicitados y cursadas las visitas a los siete centros específicos para menores con problemas de conducta, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2100199, de 23/02/2022](#).

Las 18 recomendaciones contenidas en la resolución del Síndic de Greuges hacían referencia a la necesidad de actualizar la regulación de esta tipología de centros, así como de adoptar medidas para la regulación de procedimientos que pudieran afectar a los derechos reconocidos a las personas menores de edad en ellos atendidas.

Con carácter general, la Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas aceptó las recomendaciones realizadas por el Síndic, si bien algunas de ellas se encontraban en proceso de solución efectiva.

A la vista del informe emitido por la Conselleria, el Síndic de Greuges emitió [Resolución de cierre de la queja nº 2100199, de 29/05/2022](#).

Queja de oficio 11/2021 (nº 2101735). Emergencia social por desahucio

El hecho que dio lugar al inicio de la queja de oficio fue la publicación en prensa de la noticia de la inminente ejecución de un desahucio de una familia con dos hijos a cargo. Especialmente, se tuvo en cuenta el contenido de la noticia aparecida, en la que se indicaba que, desde los servicios sociales municipales, se había sugerido a la familia la posibilidad de ceder la guarda de sus dos hijos a la Administración, en tanto se encontraban otras respuestas más adecuadas.

Esta institución se mantuvo un contacto directo con la familia afectada, además de solicitar los informes pertinentes a los servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante.

Comprobado que la familia había resuelto el problema residencial, al encontrar una vivienda de alquiler, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2101735, de 06/05/2022](#).

3.3 Sanidad

Como en años anteriores, el derecho a la protección de la salud ha centrado buena parte de la actividad del Síndic de Greuges a lo largo del ejercicio de 2022.

Esta institución debe destacar que los retrasos en la asistencia sanitaria, en la realización de las pruebas e intervenciones quirúrgicas, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud.

Sobre esta cuestión, sin perjuicio de las numerosas quejas a instancia de parte que se han tramitado, cabe reseñar la apertura de una queja de oficio relativa a la transparencia en las listas de espera sanitaria y el derecho de los pacientes afectados a saber en tiempo real cuántas personas tiene por delante y qué lugar ocupa en esa lista de espera.

Del mismo modo, a través de otra queja de oficio, hemos analizado la demora que comporta el acceso a las técnicas de reproducción asistida en el ámbito sanitario público valenciano, quejas que se han ido incrementado en los últimos años.

Asimismo, como en años anteriores, hemos insistido en las cuestiones que afectan y preocupan a los pacientes con problemas de salud mental. En esta materia, la actividad investigadora del defensor se ha dirigido, especialmente, a cuestiones que conciernen a las carencias de dotación de infraestructuras, recursos y personal que atañen al sistema de salud de la Comunidad Valenciana.

Por otra parte, la atención sanitaria a las personas mayores y, en concreto, la falta de facultativos especialistas en la especialidad de Geriatria ha sido objeto de una queja de oficio durante este ejercicio.

Además, también hemos tramitado y resuelto cuestiones que afectan a la atención pediátrica.

Por otro lado, la falta de respuesta expresa a las Hojas de quejas y reclamaciones que los ciudadanos dirigen a la administración sanitaria ha sido, como otros años, motivo de queja ante esta institución.

Por otra parte, debemos indicar que, durante los primeros meses del año 2022 la ciudadanía continuaba presentando quejas relacionadas con la crisis sanitaria provocada por la pandemia que vivimos desde marzo de 2020.

Por último, hay que señalar que el fenómeno de la pérdida de población que afecta a algunas comarcas del territorio valenciano va acompañado de un proceso continuo de reducción en la prestación de servicios públicos en sus diversas modalidades, entre ellas, las sanitarias. A este respecto, hay que destacar que las Jornadas de Colaboración de Defensores del Pueblo celebradas en el mes de octubre en la ciudad de León abordaron, bajo el título de «La prestación de servicio público de salud en el medio rural», los problemas de la sanidad en la España vaciada.

Atención geriátrica

Queja de oficio 19/2021 (nº 2103874). Falta de personal médico especialista en Geriatría

En la última década, según los datos de la Estadística del Padrón Continuo del Instituto Nacional de Estadística (INE), el número de personas de más de 65 años aumentó un 2,39% en España, pasando de 7,8 millones en 2010 a 9,1 millones en 2019. Asimismo, se indica que la esperanza de vida de la población española se sitúa en 82.34 años, una cifra alta en comparación con el resto del mundo.

Estos datos suponen una situación de demanda creciente de servicios asistenciales tanto de carácter sanitario como social para la población geriátrica.

Sin embargo, los medios de comunicación señalaban que en la Comunitat Valenciana solamente existían 10 plazas básicas públicas de médico especialista en Geriatría para atender una población de alrededor de 900.000 personas que supera los 65 años. La falta de profesionales de la especialidad de Geriatría puede ocasionar muchos problemas en el ámbito de la atención primaria sanitaria, puesto que actualmente son los profesionales de la atención primaria quienes se ocupan de la mayoría de los problemas de salud de las personas mayores. En ocasiones, los recursos de la atención primaria resultan insuficientes cuando se trata de enfrentarse a problemas complejos (pacientes mayores que padecen pluripatologías) y no cuentan con servicios de la especialidad de geriatría en su Departamento de Salud donde poder derivar estos casos.

A la vista de lo anterior se procedió a la apertura de la queja de oficio 19/2021 (nº 2103874), con el fin de investigar y supervisar las actuaciones de la administración sanitaria en esta problemática.

Tras solicitar informe a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, esta institución emitió [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103874, de 30/11/2022](#). En ella recomendábamos, en primer lugar, que se realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permita contar con una atención sanitaria a las personas mayores digna y adecuada en todos los Departamentos de Salud de la Comunitat Valenciana.

Además, recomendamos que, teniendo en cuenta los aspectos analizados (población de personas mayores que residen en la Comunitat Valenciana), se implementasen las medidas y acciones oportunas para abordar el déficit de médicos especialistas en Geriatría en la red sanitaria pública, especialmente en los Departamentos de Salud de la provincia de Castellón, que carece de estos especialistas.

Por último, también recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que, en el proceso de estudio y planificación de un crecimiento de plantilla estructural que afectara a las categorías de facultativos especialistas (entre ellas la Geriatría) al que hace referencia en su informe la administración sanitaria, se valorase que todos los Departamentos de Salud de la Comunitat Valenciana cuenten con un programa o estrategia específica de atención a las personas mayores en el que se realice una valoración integral desde los diversos ámbitos profesionales (geriatras, enfermería, terapeutas ocupacionales, fisioterapeutas, y otros).

Ante la falta de respuesta de la Conselleria a nuestras recomendaciones, se emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2103874, de 01/02/2023](#).

Demora

Queja de oficio 15/2022 (nº 2201875). La transparencia de las listas de espera sanitaria

En marzo de 2022, el Centro de Investigaciones Sociológicas (CIS) realizó la primera oleada del barómetro sanitario de 2022, en el que se sondeaba a la ciudadanía por el funcionamiento del sistema sanitario en nuestro país.

Sobre las listas de espera en el último año, buena parte de los españoles cree que no se está mejorando (42,4%), respecto a un 33,5% que asegura que siguen igual y un 11,3% dice que ha mejorado.

En este contexto, el Síndic dictó una [Resolución de inicio de investigación de queja de oficio de la queja nº 2201875, de 07/06/2022](#), solicitando información a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Finalizada la investigación, en su [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201875, de 25/08/2022](#), el Síndic efectuó las siguientes recomendaciones a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública:

- 1.- Publicar en la página web información sobre las listas de espera de consultas externas de atención especializada y pruebas diagnósticas/terapéuticas con la finalidad de conocer los datos globales y la situación por departamentos, especialidades y patologías.
- 2.- Permitir que el paciente acceda al "Registro Individualizado de Lista de Espera de Consultas Externas y Pruebas diagnósticas/terapéuticas" para que pueda saber, en tiempo real, qué concreta posición ocupa en la lista de espera y la evolución diaria de la misma.
- 3.- Permitir que el paciente acceda al "Registro Individualizado de Lista de Espera Quirúrgica" para que pueda saber, en tiempo real, qué número va ocupando en la lista de espera y la evolución diaria de la misma.
- 4.- Impulsar el funcionamiento real y efectivo de las oficinas de control de la demora constituidas en cada departamento de salud.
- 5.- Adoptar las medidas que sean necesarias para lograr el cumplimiento de los cuatro objetivos previstos en el Plan ÓPTIMA para diciembre de 2023, teniendo en cuenta la incidencia derivada de la pandemia del Covid-19.
- 6.- Asegurar el cumplimiento de los compromisos adoptados para mejorar la información sobre las listas de espera sanitarias que se publica en el Portal de Transparencia de la Generalitat Valenciana.

En su respuesta a nuestra resolución, la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública acepta formalmente nuestras recomendaciones. No obstante, el Síndic considera que se trata, en realidad, de una aceptación parcial de las mismas, por lo que, mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2201875, de 17/10/2022](#), el defensor se ratifica en la procedencia de todas las recomendaciones y considera necesario retomar la investigación, transcurrido un plazo prudencial de cuatro meses, con la finalidad de comprobar los avances que se han ido produciendo y las medidas que se han ido adoptado por parte de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública para lograr el cumplimiento real y efectivo de todas las recomendaciones emitidas.

Queja nº 2202145. Atención especializada

El autor de la queja en fecha 30/06/2022 dirigió escrito ante esta institución en el que denunciaba la demora de más de un año en ser citado para que le atendieran en el Servicio de Neurología del Departamento de Salud de Sagunto.

De lo actuación se desprendía que el interesado, tras la interposición de esta queja, había sido citado y atendido en fecha 08/08/2022 por el referido servicio.

Esta institución debe recordar que los retrasos en la realización de las pruebas e intervenciones quirúrgicas necesarias, así como en la aplicación de tratamientos, hace que los pacientes afectados vean obstaculizado el acceso efectivo a las prestaciones, con la carga de soportar un importante menoscabo en su salud. Los continuos aumentos de las demoras en la atención a los pacientes se han visto, además, agravados de forma evidente durante la pandemia del coronavirus que hemos vivido. Consideramos que aquellos pacientes que deben esperar un elevado número de meses, como en el presente caso (un año) para recibir una atención especializada (servicio de Neurología), pueden ver interrumpida la efectividad del derecho a la protección de la salud. En definitiva, la excesiva demora en obtener una cita para ser valorado no se corresponde con la obligación del sistema sanitario público de garantizar una protección integral de la salud a sus ciudadanos.

Tras la tramitación de la queja, en fecha 25/09/2022 el Síndic de Greuges dirigió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202145, de 25/09/2022](#) en la que recomendábamos adoptar las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Neurología del Departamento de Salud de Sagunto; al igual que acordase, con la máxima diligencia, las actuaciones necesarias para garantizar una protección integral de la salud.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Publica remitió informe de la Gerencia del Departamento de Salud de Sagunto, de fecha 28/09/2022, en el que manifestaba la aceptación de nuestras recomendaciones.

A la vista de lo anterior, esta institución emitió una [Resolución de cierre de la queja nº 2202145, de 11/10/2022](#).

Queja nº. 2201511. Listas de espera

Ejemplo similar de la misma casuística se plantea en la queja nº 2201511. En fecha 06/05/2022, la persona promotora de la queja dirigió un escrito a esta institución para denunciar la demora en obtener una cita en los servicios de Digestivo y Neumología del Hospital Universitario de La Plana. El afectado exponía en su denuncia que el 08/05/2021 sufrió un ictus y tuvieron que ponerle una sonda nasogástrica, ya que por sus problemas de estómago no podía llevar una PEG (sonda de alimentación que se coloca en el estómago).

Tras la interposición de esta queja, había sido valorado por el Servicio de Neumología (se había realizado el estudio de apnea de sueño), pero continuaba pendiente de ser citado por el Servicio de Digestivo desde mayo de 2021; en este punto, el centro hospitalario calificaba la cita como de prioridad normal, ni preferente ni urgente.

Esta institución recuerda que la Ley 14/1986, de 25 de abril, General de Sanidad, en su artículo 3.1 determina que los medios y actuaciones del sistema sanitario están orientados a la promoción de la salud. De la misma forma, dispone en su artículo 6.2 que las actuaciones de las administraciones públicas sanitarias estarán orientadas a

garantizar la asistencia sanitaria en todos los casos de pérdida de salud, actuaciones que, además, deberán estar presididas por los principios de eficacia y celeridad.

Asimismo, en el ámbito de la Comunidad Valenciana debemos atender a la Ley 10/2014, de 29 de diciembre, de la Generalitat, de Salud de la Comunidad Valenciana, que en su artículo 3, letra g), incluye entre los Principios Rectores: Racionalización, eficiencia y efectividad en la organización y utilización de los recursos sanitarios. De la normativa anterior se concluye, pues, que la eficacia en la protección de la salud dependerá, en gran medida, del buen funcionamiento de los servicios sanitarios.

Instruida la queja, el Síndic de Greuges acordó formular una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201511, de 11/07/2022](#), en la que recomendábamos que se adoptasen las medidas oportunas para reducir la demora existente en el Servicio de Digestivo del Departamento de Salud de La Plana.

Además, el defensor recomendaba a Sanidad la mayor diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en la atención sanitaria.

La administración sanitaria remitió a esta institución informe de la Gerencia del Departamento de Salud de La Plana de fecha 12/07/2022 del que se desprendía la aceptación de las recomendaciones efectuadas por el Síndic de Greuges.

A la vista de lo anterior, el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de cierre de la queja nº 2201511, de 27/07/2022](#).

Salud sexual y reproductiva

Queja de oficio 2/2022 (nº 2200370) Tratamientos de reproducción humana asistida

Desde la puesta en funcionamiento del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana, han sido numerosas las quejas relativas a la demora que comporta el acceso a las técnicas de reproducción asistida en el ámbito sanitario público valenciano, quejas que se han ido incrementado en los últimos años.

Efectivamente, las personas que se han dirigido a nosotros a través de sus quejas nos han trasladado su experiencia sobre esta circunstancia, persiguiendo en todos los casos la intervención de esta institución para procurar que la Administración sea capaz de dar respuesta en el menor tiempo posible al manejo y tratamiento de estas situaciones que de por sí presentan connotaciones muy especiales. Y es que, el acceso a este tipo de tratamientos para cada pareja o mujer representa la posibilidad de tener descendencia en el contexto de un proyecto vital.

El transcurso del tiempo en la lista de espera lleva en muchos casos a que las usuarias que figuran en la misma cumplan la edad establecida como límite para someterse a los tratamientos de reproducción asistida (criterio cronológico), lo que supone su automática exclusión. En consecuencia, quedan entonces sin ninguna posibilidad de acceso después de un largo camino recorrido, lo que origina un perjuicio irreparable en muchos de los casos, y ajeno a su conocimiento en el momento de inicio de todo el proceso de atención sanitaria (primera cita, aplicación de técnicas básicas, aplicación de diversas técnicas complejas), que puede suponer en total más de tres años. La desasistencia, por tanto, es total.

Ante esta difícil situación, el Síndic de Greuges emitió [Resolución de inicio de investigación de queja de oficio de la queja nº 2200370, de 03/02/2022.](#)

Tras solicitar información a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, el defensor dictó [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200370, de 17/11/2022,](#) en la que recomendaba a la administración sanitaria que, en el ámbito de la salud reproductiva, realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiese contar con unos servicios sanitarios en tratamientos de reproducción asistida dignos, suficientes y adecuados a la demanda en toda la Comunitat Valenciana; especialmente en la provincia de Castellón, que carece de unidades de reproducción asistida, y en las Unidades de Reproducción Asistida más saturadas, para garantizar la igualdad y la no exclusión en el acceso a las técnicas de reproducción.

Asimismo, también, recomendábamos que, en general, se extremase al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, para garantizar una protección integral de la salud mediante la adopción de las medidas y acciones organizativas oportunas, haciendo cumplir, así, con los principios de eficacia y celeridad en relación con la gestión de las demoras en la atención y en la periodicidad de las consultas en el ámbito de la reproducción asistida.

En este sentido, dado que la paralización de la actividad sanitaria había tenido un agravamiento en la lista de espera de los pacientes no diagnosticados de covid-19, esta institución consideraba que se debían implementar las medidas de refuerzo necesarias en los recursos sanitarios asistenciales en el ámbito de la reproducción asistida, entre ellas, la suficiente disponibilidad de profesionales sanitarios.

Por otro lado, instábamos a la Conselleria de Sanidad no solo a agilizar al máximo los diversos procesos que intervienen en los tratamientos de reproducción asistida, sino también a esforzarse en una mejor y mayor coordinación de servicios, unidades y responsables de los mismos para acortar tiempos de espera y resolver expedientes, en aquellas cuestiones que es evidente que no requieren de más de un año.

Por último, recomendábamos que, en todo momento, se facilite a la paciente-ciudadana sometida a una demora en la atención (primera visita y las visitas entre consulta y consulta y periodo o proceso de tratamientos) la información y explicaciones adecuadas de su situación, así como las posibles opciones, todo ello al objeto de evitar que las pacientes que se encuentren en espera de diagnóstico y tratamiento en el ámbito de la salud reproductiva se sientan desatendidas o no escuchadas por la administración sanitaria.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública aceptó las recomendaciones formuladas por el Síndic de Greuges por lo que se emitió [Resolución de cierre de la queja nº 2200370, de 16/12/2022.](#)

Salud mental

Queja de oficio 12/2022 (nº 2201517). Déficit en los recursos de salud mental en el Departamento de Salud de la Marina Alta

Esta institución tuvo conocimiento de que el Departamento de Salud de la Marina Alta disponía únicamente de tres psiquiatras y dos enfermeros para atender a una población de 155.000 personas; lo que ocasionaba demoras en la atención de estos pacientes, a

pesar del esfuerzo que realizaban los profesionales sanitarios y las entidades sociales de apoyo a las personas con problemas de salud mental.

Sin perjuicio de los criterios de organización sanitarios que utilice la Administración, el Síndic de Greuges como garante de los derechos fundamentales de los ciudadanos recogidos en el Título I de la Constitución Española y/o Título II del Estatuto de Autonomía de la Comunidad Valenciana, entiende que la acción administrativa en el ámbito sanitario, en cuanto a la organización y tutela de las infraestructuras sanitarias en materia de salud mental, debe estar dirigida a contar con medidas preventivas, prestaciones y servicios necesarios para toda la población.

El Síndic emitió [Resolución de inicio de investigación de queja de oficio de la queja nº 2201517, de 11/05/2022.](#)

Tras solicitar información a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, el defensor dictó [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201517, de 28/09/2022,](#) en la que recomendaba a la administración sanitaria que realizase un esfuerzo organizativo y presupuestario que permitiera contar con unos servicios sanitarios de salud mental dignos y adecuados en el Departamento de Salud de La Marina Alta.

Asimismo, también recomendamos que, en general, se extremase al máximo la diligencia en las actuaciones de los centros sanitarios, en pro de garantizar una protección integral de la salud para hacer cumplir los principios de eficacia y celeridad en la gestión de las demoras en la atención y en la periodicidad de las consultas en el ámbito de la salud mental en general y, en particular, en el Departamento de Salud de La Marina Alta.

En este sentido, dado que la paralización de la actividad sanitaria había tenido un agravamiento en la lista de espera de los pacientes no diagnosticados de COVID-19, esta institución consideraba que se debían implementar las medidas de refuerzo necesarias en los recursos sanitarios asistenciales de salud mental, entre ellas, la suficiente disponibilidad de profesionales sanitarios.

Por último, recomendamos que se facilite al paciente-ciudadano sometido a una demora en la atención (primera visita y las visitas entre consulta y consulta) la información y explicaciones adecuadas de su situación, así como las posibles opciones, para no profundizar en la angustia de dicha espera y evitar que los pacientes que padecen una enfermedad mental (y sus familias) se sientan desatendidos o no escuchados por la administración sanitaria.

A la vista de la respuesta de la administración en su informe, el defensor dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2001517, de 02/12/2022,](#) dado que se aprecia que la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública aceptaba las recomendaciones que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges, concretando varias de las medidas adoptadas con el fin de dar cumplimiento a dichas recomendaciones.

Queja nº 2103140. Salud mental y diversidad funcional

La atención a las personas afectadas de problemas de salud mental ha sido objeto de investigación por parte del Síndic en numerosas ocasiones, por ejemplo en las quejas de oficio nº [2100697,](#) relativa a la salud mental infantil y adolescente, y la nº [2103030,](#) sobre la atención residencial a personas con problemas de salud mental.

Asimismo, cabe destacar la queja 2103140, que fue formulada por la presidenta de la Asociación Valenciana de Trastornos de la Personalidad (ASVATP), quien adjuntaba documentación referida a una persona dependiente y con trastornos de salud mental, en comorbilidad con consumo de tóxicos (patología dual). Según la promotora de la queja, esta persona no fue atendida con la necesaria diligencia por las administraciones afectadas (Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, Conselleria de Igualdad y Políticas Inclusivas, Ayuntamiento de Xàtiva). Finalmente, falleció el 30/08/2021 por suicidio, sin que conste, en la documentación aportada, que hubiese sido ingresada en ningún centro.

La investigación realizada desde el Síndic de Greuges puso de manifiesto que, pese al importante despliegue de documentos de planificación estratégica, el sistema de atención a la salud mental en la Comunitat Valenciana presenta importantes carencias tanto en lo relativo a dotación de infraestructuras, como de recursos y de personal.

En consecuencia, el Síndic de Greuges, en su [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103140, de 29/05/2022](#), señalaba la necesidad de elaborar, de manera urgente, el Plan Valenciano de Acción para la Salud Mental, Drogodependencias y Conductas Adictivas, con medidas que dieran respuesta a los déficits estructurales del sistema; así como que este incluyera las evaluaciones sobre las estrategias y planes puestos en marcha anteriormente en la Comunitat Valenciana.

Resultaba también esencial para el Síndic que se extremaran las medidas para garantizar la coordinación entre las distintas administraciones con competencia en la materia, y de estas con las entidades privadas; el desarrollo de la atención post-suicidio a las personas afectadas; así como la urgente elaboración, dotación y puesta en marcha del protocolo integral para garantizar un tratamiento de calidad para las personas con trastorno de personalidad y más específicamente con Trastornos Límites de Personalidad (TLP); al igual que retomar los trabajos iniciados en el año 2017 para la creación de recursos específicos para personas con patología dual.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103140, de 28/11/2022](#), con el compromiso de solución por parte de las administraciones implicadas.

Queja nº 2201011. Atención pediátrica

El objeto de la queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 13/04/2022, era conocer la situación denunciada por la autora de la queja en relación al cierre provisional del Centro de Día de Trastornos Alimentarios del Hospital Provincial de Castellón: causas del cierre, usuarios afectados y alternativas ofrecidas de asistencia durante ese tiempo, y los motivos de la falta de respuesta expresa a la Hoja de queja presentada por la interesada en fecha 28/03/2022.

La población adolescente es un colectivo especialmente vulnerable a estos trastornos ya que es, en esta etapa de la vida, cuando se está formando su personalidad y produciendo los cambios corporales. Se trata de un problema de salud mental que puede poner en peligro la vida de la persona que lo sufre por lo que estas requieren de apoyo y tratamientos específicos. Las Unidades de trastornos alimentarios son centros de atención especializada donde se realiza la actividad de consultas y hospital de día, por ello es fundamental que estos centros cuenten con las mejores infraestructuras y equipamientos. Debemos señalar que es competencia de la administración sanitaria el decidir las fórmulas de organización administrativa que se deben emplear para estructurar, coordinar y planificar sus infraestructuras sanitarias. En este sentido, desde esta institución no disponemos de medios técnicos que puedan poner en cuestión las

decisiones adoptadas por las autoridades sanitarias en relación con el Centro de Día de Trastornos Alimentarios del Hospital Provincial de Castellón.

Tras la tramitación de la queja, el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201011, de 14/07/2022](#), en la que recomendamos que se garanticen las acciones que permitan una asistencia sanitaria digna y adecuada a las personas usuarias del Centro de Día de Trastornos Alimentarios del Hospital Provincial de Castellón, garantizando el acceso a las prestaciones sanitarias durante todo el año.

Asimismo, recomendamos que, en el caso de menores que padecen Trastornos de la Conducta Alimentaria (TCA) y acuden a centros escolares, implementasen las medidas y acciones de coordinación con las familias y la administración con competencias en materia educativa.

La Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública nos dio traslado del informe de la directora Médica del Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón de fecha 01/08/2022 por el que aceptaba nuestra primera recomendación y se comprometía a adoptar las medidas necesarias para que, en los próximos años, pudiera cumplir con la segunda.

A la vista de lo anterior, el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de cierre de la queja nº 2201011, de 05/08/2022](#).

Queja nº 2000431. Falta de respuesta

En otro orden de cosas, el autor de la queja, representante sindical en el Consorcio Hospitalario de Castellón, manifestó a esta institución que un paciente menor de edad con COVID-19 fue trasladado en el mes de enero de 2022 a la zona COVID Salud Mental del referido centro, y compartió los espacios de este dispositivo con adultos.

Asimismo, señalaba que sobre esta cuestión dirigió un escrito en fecha 28/01/2022 al Consorcio Hospitalario de Castellón del que no había recibido respuesta expresa.

Tras la tramitación de la queja, en fecha 17/05/2022 el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200431, de 17/05/2022](#), en la que recomendaba que, en situaciones como referida, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraen del art. 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

En este sentido, recomendamos a la Conselleria de Sanidad y Salud Pública que diese una respuesta expresa y directa al escrito de la Sección Sindical a la que representaba el autor de la queja, quien se había dirigido en fecha 28/01/2022 al Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón (Servicio de Salud Mental).

Por último, recomendamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que en sus centros hospitalarios se acentuasen al máximo las medidas organizativas y de funcionamiento necesarias para garantizar el derecho de los niños y adolescentes a ser hospitalizados junto a otros menores, evitando su hospitalización entre adultos.

Con fecha de registro de entrada en esta institución de 31/05/2022, la administración sanitaria nos remitió informe de la Dirección Médica del Consorcio Hospitalario Provincial de Castellón en el que aceptaba las recomendaciones de esta institución.

A la vista de lo anterior, el Síndic de Greuges emitió una [Resolución de cierre de la queja nº 2200431, de 05/06/2022](#).

Discrepancia con tratamientos médicos

Queja nº 2201338. Farmacia

El objeto de la queja, tal y como quedó definido en nuestra Resolución de inicio de investigación de fecha 04/05/2022, lo constituía la falta de respuesta expresa a la Hoja de queja presentada por el promotor del expediente en fecha 11/03/2022 y reiterada en fecha 31/03/2022. En ambas, el interesado manifestaba su desacuerdo con el tratamiento pautado a su cónyuge por la facultativa del Centro de Salud República Argentina de la ciudad de València.

Cabe reseñar que el Síndic no tiene facultades legales para discutir los tratamientos pautados por los profesionales sanitarios (en este caso de medicación), ni dispone de asesores científicos o sanitarios que puedan poner en cuestión las decisiones adoptadas por las autoridades sanitarias, en el ámbito de sus competencias. A este respecto, solamente si hay algún incumplimiento o deficiencia concreta, más allá de los criterios organizativos aprobados, está justificada nuestra intervención.

Tras la tramitación de la queja, el Síndic de Greuges emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201338, de 19/09/2022](#), en la que recomendaba, entre otras cuestiones, que ofreciera a la cónyuge del autor de la queja la mejor opción de tratamiento con la mayor celeridad posible.

Por otro lado, recomendábamos a la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública que procediese, a la mayor brevedad y en el caso de que no se hubiera realizado ya, a dar respuesta expresa y directa a la Hoja de queja que el autor de esta había dirigido a esa administración en fecha 30/06/2022.

A la vista de lo informado por la administración sanitaria, se emitió una [Resolución de cierre de la queja nº 2201338, de 09/11/2022](#).

3.4 Educación, derechos lingüísticos y cultura

3.4.1 Educación

Durante el año 2022, la actividad investigadora de esta institución en materia de Educación se ha dirigido especialmente a la necesidad de dotar a los centros docentes sostenidos con fondos públicos de recursos de apoyo para el alumnado con necesidades educativas específicas. El objetivo del Síndic, como Defensor del Menor, es alcanzar el pleno desarrollo de los principios de equidad e inclusión en el sistema educativo valenciano, así como velar para que los poderes públicos realicen el necesario acompañamiento y adopten las medidas necesarias para la inclusión en el sistema educativo de los menores ucranianos desplazados a nuestras tierras por la guerra en su país de origen.

Asimismo, no podemos olvidar que continuamos con el seguimiento de las actuaciones de las administraciones públicas valencianas en la tarea de la eliminación definitiva de las instalaciones provisionales, los llamados popularmente barracones, en nuestros centros docentes públicos.

En sintonía con nuestro posicionamiento de tolerancia cero a toda clase de violencia en las escuelas, también se supervisaron las políticas y actuaciones de los poderes públicos para conseguir una escuela segura y libre de violencia, en la que se garantice el respeto, la igualdad y la promoción de todo el alumnado en sus derechos fundamentales y libertades públicas.

Queja de oficio 10/2022 (nº 2201117). Medidas de acogimiento de menores ucranianos en los centros educativos públicos

La escolarización de menores de edad ucranianos que han llegado a territorio valenciano huyendo de la guerra en su país, que requiere de especial atención dada la situación y necesidades específicas, junto con sus dificultades emocionales a consecuencia del trauma vivido, dieron lugar a la apertura de la queja de oficio nº 2201117.

El Síndic de Greuges solicitó de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte un informe detallado con el fin de supervisar las actuaciones de la administración educativa para reforzar la capacidad de nuestro sistema educativo al objeto de que, todas las personas menores de edad ucranianas que habían llegado a nuestra Comunidad desplazadas por la guerra, hubieran podido ser escolarizadas en los centros públicos, ante situaciones de riesgo de exclusión o especial vulnerabilidad y en la labor de protección de las personas menores de edad como colectivo vulnerable.

A la vista de lo informado por la administración educativa, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201117, de 31/05/2022](#), dirigida a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, de la que destacamos lo siguiente: que a la mayor brevedad posible se refuercen, sobre todo en los centros educativos con ratios de alumnos por encima de lo deseable, y que reciben y han recibido menores que han huido de la guerra en Ucrania, el número de docentes y orientadores; que se organicen y coordinen presencial o telemáticamente servicios de traducción que permitan comunicación mínima con los menores y sus familias; y que se convoquen y realicen cursos y jornadas específicas en materia de menores que se

incorporan al sistema educativo con posterioridad y específicamente con traumas emocionales.

Asimismo, sugerimos a la Conselleria la realización por parte de la Inspección educativa y de los equipos de orientación de un seguimiento para valorar y constatar que las necesidades del alumnado se encuentran en todo momento cubiertas con los recursos humanos existentes, y que se realice un nuevo protocolo de acogimiento y escolarización para el curso 2022-2023 sobre la base de la experiencia adquirida; así como que se valore la realización de programas específicos dirigidos a este colectivo que se encuentra en situación de vulnerabilidad socioeducativa y cultural con el objetivo de eliminar las barreras que limitan su acceso, participación o aprendizaje.

Con fecha 15/07/2022, registramos la preceptiva respuesta de la administración en la que aceptaba las recomendaciones y sugerencias realizadas por el Síndic de Greuges en la resolución de fecha 31/05/2022 y en la que realizaba precisiones como el número de nuevos docentes incorporados para garantizar el interés superior de los menores, se refería al Programa de acogida lingüística al pueblo ucraniano, a la formación específica de los docentes en el ámbito del tratamiento de las emociones y al desarrollo de un Proyecto para el alumnado que se ha incorporado tarde al inicio del curso escolar, en especial procedente de Ucrania.

El defensor aprobó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201117, de 10/10/2022](#), al apreciar que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte había aceptado las recomendaciones y sugerencias que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges en fecha 31/05/2022, comprometiéndose a adoptar medidas para darles cumplimiento efectivo.

Queja de oficio 8/2022 (nº 2201040). Violencia escolar en centros docentes

En los últimos años se ha constatado una creciente preocupación por los problemas de convivencia y violencia escolar como modelo de conducta, que impide el normal desarrollo del derecho fundamental a la educación.

El Síndic de Greuges, en cuanto a defensor de los derechos de las personas y, en particular, de los colectivos más vulnerables, uno de los cuales es, sin duda, el de los menores de edad, ha sido sensible a una problemática que pone en juego la dignidad de los mismos: el maltrato entre iguales en el ámbito escolar, ya que, independientemente de la familia, si hay un ámbito donde los menores deben estar a salvo de comportamientos y actitudes violentas, este es, sin duda alguna, la escuela, a la que se accede no sólo para la adquisición de conocimientos, sino también para aprender a convivir sin violencia y con respeto a todas las personas, sin discriminación alguna.

Por todo ello, esta institución procedió mediante resolución de fecha 01/04/2022, a la apertura de la queja de oficio nº 2201040 con el fin de investigar y supervisar las actuaciones de la administración educativa en este ámbito.

La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, además de dar respuesta a la mayoría de las peticiones concretas de información solicitadas por esta institución, se ofreció a mantener una reunión institucional con los profesionales responsables en el ámbito de la gestión de la convivencia escolar, con el objeto de conocer los recursos y estructuras de que dispone la administración educativa para combatirlos, así como las políticas públicas implementadas durante los últimos años para mejorar el clima escolar.

A la vista de lo informado por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201040, de 29/07/2022](#), de la que destacamos las siguientes recomendaciones: que se promuevan periódicamente estudios que permitan conocer la situación real y la evolución de las conductas agresivas y actitudes violentas en los centros educativos; que se pongan en marcha programas específicos de formación dirigidos a los equipos docentes y directivos de los centros escolares que tengan por objeto la pronta detección de las posibles situaciones de acoso; y que se impulse la elaboración de planes de prevención de violencia escolar por parte de los centros educativos, con especial referencia a los grupos que se consideren más vulnerables por motivos de diversidad funcional, orden social o de género.

Con fecha 29/08/2022 registramos la preceptiva respuesta de la administración educativa que aceptaba plenamente las referidas recomendaciones, indicando al respecto que estaban colaborando con otras entidades en la realización de estudios sobre problemáticas concretas con el objeto de poner en marcha políticas educativas encaminadas a su prevención, y reconociendo la necesidad de ampliar la formación del profesorado y de los equipos técnicos en el ámbito de la gestión de la igualdad y de la convivencia.

Cabe destacar la indicación referente a que se está trabajando en un nuevo decreto de igualdad y convivencia que recoge las recomendaciones emitidas por esta institución en lo que se refiere a la participación efectiva del alumnado y las familias en el establecimiento de normas de convivencia, en la toma de decisiones y en la previsión y resolución pacífica de los conflictos. La elaboración de los planes de prevención con especial atención a los grupos más vulnerables por parte de los centros escolares recomendada por esta institución también será, según nos ha informado la Conselleria, una de las líneas de actuación de la nueva regulación.

La administración educativa aceptó plenamente las anteriores recomendaciones, y parcialmente las relativas a la puesta en marcha de la figura del docente mediador para la resolución de conflictos y a la creación de las aulas de convivencia para el seguimiento de los alumnos afectados por medidas correctoras, por entender que en estos casos se podía acudir a otras fórmulas alternativas en base a la autonomía pedagógica y organizativa del centro. En estos términos se dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201040, de 02/09/2022](#).

Queja nº 2201583. Personal especialista

La falta de respuesta del Ayuntamiento de València ante la deficiencia de personal especialista, en concreto de orientación psicopedagógica y audición y lenguaje en el Colegio Municipal Benimaclet de Valencia, dio lugar a la presentación de quejas por parte de padres y madres de alumnos que se acumularon para su tramitación conjunta.

Así en fecha 12/05/2022 fueron admitidas a trámite y el Síndic de Greuges solicitó información, que le fue remitida por la administración local, a la vista de la cual dictó [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201583, de 02/11/2022](#) por la que se formularon al Ayuntamiento de València las siguientes recomendaciones: que aprobara un procedimiento ágil de creación de plazas y que valorara la posibilidad de utilizar la gestión indirecta para la prestación de los servicios especializados a través de empresas colaboradoras o la celebración de convenios de colaboración con organizaciones o entidades sin ánimo de lucro.

En la tramitación de la queja, el defensor puso de relevancia la consolidada como doctrina constitucional, del derecho fundamental a la igualdad en el acceso a la educación, que exige a las Administraciones competentes que ofrezcan a cada alumno el tratamiento acorde conforme a sus necesidades para desarrollar su personalidad. Por tanto, es obligación del Ayuntamiento de València garantizar plenamente el derecho a la educación inclusiva, equitativa y de calidad en situaciones como las investigadas en el objeto de la queja.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201583, de 06/02/2023](#), tras la aceptación por el Ayuntamiento de València de todas las recomendaciones y la acreditación de la subsanación de las deficiencias de personal especialista.

Queja de oficio 7/2022 (nº 2200745). Presuntas deficiencias en centro de educación especial, Gargasindi

El derecho fundamental a la igualdad en el acceso a la educación del alumnado con disfunciones o minusvalías (artículo 27 en relación con el artículo 14 de la Constitución Española, desarrollado en los artículos 73 a 75 de la Ley Orgánica 2/2006, de 3 de mayo, de Educación) debe aplicarse conforme al mandato constitucional de procurar que la igualdad sea efectiva, de remover los obstáculos que lo impidan o dificulten y de procurar la integración social y laboral de las personas con discapacidad y diversidad funcional (artículos 9.2 y 49 de la Constitución).

Esta normativa interna debe interpretarse conforme a los tratados internacionales (artículo 10.2 de la Constitución), en concreto, conforme al artículo 24 de la Convención sobre los derechos de las personas con discapacidad, de 13 de diciembre de 2006, ratificada por España mediante instrumento de ratificación publicado en el BOE el 21 de abril de 2008.

El art. 2 de la Convención establece:

Por «discriminación por motivos de discapacidad» se entenderá cualquier distinción, exclusión o restricción por motivos de discapacidad que tenga el propósito o el efecto de obstaculizar o dejar sin efecto el reconocimiento, goce o ejercicio, en igualdad de condiciones, de todos los derechos humanos y libertades fundamentales en los ámbitos político, económico, social, cultural, civil o de otro tipo. Incluye todas las formas de discriminación, entre ellas, la denegación de ajustes razonables.

La función de esta institución, de acuerdo con la normativa que la regula, está integrada por la «defensa de los derechos y las libertades reconocidos en el título I de la Constitución española, en el título II del Estatuto de Autonomía, así como por las normas de desarrollo correspondiente, y los instrumentos internacionales de protección de los derechos humanos y en la Carta de Derechos Sociales de la Comunitat Valenciana» (artículo 1 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges), a cuyo efecto supervisará la actuación de la Administración Pública valenciana.

Este defensor entiende que el derecho a la educación del alumnado con necesidades específicas de apoyo educativo, así como la protección de la infancia y la adolescencia, implica el deber y el derecho a la escolarización en centros docentes con unas infraestructuras adecuadas y de calidad.

Partiendo de las anteriores premisas, esta institución procedió, mediante resolución de fecha 04/03/2022, a la apertura de la queja de oficio nº 2200745, con el fin de investigar y supervisar el presunto mal estado y el incumplimiento de la normativa referente a la accesibilidad del inmueble que está ocupando el Centro de Educación Especial

Gargasindi de Calp con carácter provisional en el antiguo Centro de Formación de Personas Adultas de Benissa.

A la vista de lo informado por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, el defensor emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200745, de 10/05/2022](#), de la que destacamos la recomendación de que se realizasen las actuaciones necesarias para que se cumplan las normas de accesibilidad en el centro que está ocupando provisionalmente el centro de educación especial Gargasindi en Benissa, eliminando las barreras arquitectónicas existentes de manera gradual y constante a través de la planificación de actuaciones (construcción de rampas, ascensor en su caso, aseos accesibles, ...), estableciéndose plazos máximos de realización y dotación económica para afrontarlos a los efectos de hacer accesible el centro al alumnado con movilidad reducida con la mayor brevedad posible.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200745, de 29/07/2022](#). La respuesta de la administración no satisfacía la pretensión de la recomendación, pues la administración educativa se limitaba a aceptarla, pero sin reseñar las medidas concretas que iban a arbitrase para darles cumplimiento, ni los plazos para llevarlas a cabo.

En cuanto a la instalación del ascensor, si bien sí que analizaba una posible solución alternativa «salvaescaleras», la desestimaba porque manifestaba que perjudicaría a la evacuación del inmueble, sin analizar otras posibles alternativas, reiterando en cuanto a la instalación del ascensor que las actuaciones tardarían casi lo mismo que la vuelta de la comunidad educativa al nuevo centro docente público. No obstante, no se puede olvidar que la provisionalidad empieza en el año 2019 y que, transcurridos tres años (aunque ya se ha procedido a la demolición del antiguo edificio), estamos en la fase de adjudicación de la redacción del proyecto del nuevo centro de educación especial Gargasindi en Calp.

Llegados a este punto el Síndic de Greuges entendió que no se había aceptado la recomendación efectuada.

Queja de oficio 16/2021 (nº 2103473). Falta de recursos de apoyo alumnado con necesidades educativas especiales

Esta institución entiende que debe prestar atención a estos hechos con arreglo a los principios de no discriminación y normalización educativa. Ello requiere tanto la dotación a los centros, sostenidos total o parcialmente con fondos públicos, de personal especializado, como de la promoción de programas destinados a eliminar cualquier barrera u obstáculo que impida su normalización educativa. Además, y en función de las características específicas del alumnado, deberán ser integrados preferentemente en centros ordinarios que incluyan, en su caso, la orientación a las familias para la necesaria colaboración entre escuela y familia.

Este es el caso de la queja de oficio de la que ya dimos cuenta en el [Informe anual 2021](#), ante la falta de recursos de apoyo para el alumnado con necesidades específicas en los siguientes centros docentes: IES Vega Baja, de Callosa de Segura, CEIP La Solana, de Ontinyent y centros docentes públicos del municipio de Torreveja (IES Torrevigía).

El Síndic de Greuges solicitó a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública, según su ámbito competencial, información para conocer en profundidad tal situación.

A la vista de lo informado, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103473, de 18/01/2022](#).

De las distintas recomendaciones que emitimos, destacamos una dirigida a las dos Consellerías a los efectos de que se constituyera un grupo de trabajo entre representantes de las mismas, con la finalidad de revisar la normativa actual y el procedimiento existente (creación y dotación económica de plazas, gestión de bolsas, creación de las mismas...) y elaborar y aprobar un procedimiento más ágil y flexible, tanto de creación de plazas como de gestión de bolsas para acortar los tiempos en la cobertura de los puestos de personal no docente adscritos a los centros públicos, como recursos de apoyo al alumnado con necesidades educativas específicas con la finalidad de dar cobertura a las bajas y vacantes con el menor tiempo posible.

Asimismo, recomendamos a la Consellería de Educación, Cultura y Deporte que procediese a cubrir, a la mayor brevedad, las bajas que, en su caso, pudieran existir en los centros objeto de investigación de esta queja, de personal de apoyo al alumnado con necesidades educativas específicas y al estudio, por la Dirección General de Personal Docente y Dirección General de Inclusión Educativa, de un procedimiento más ágil y flexible a los efectos de reducir los tiempos a la hora de cubrir las vacantes del personal docente de apoyo al alumnado con necesidades educativas específicas.

A la Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública le recomendamos que procediese a cubrir, a la mayor brevedad, las vacantes que, en su caso, pudieran existir en los centros objeto de investigación de esta queja, de personal de apoyo al alumnado con necesidades educativas específicas gestionados por la citada Consellería.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103473, de 01/04/2022](#), y, si bien la Consellería de Educación, Cultura y Deporte aceptó las recomendaciones dictadas por esta institución, la Consellería de Justicia, Interior y Administración Pública discrepó respecto de la recomendación de constituir un grupo de trabajo para elaborar y aprobar un procedimiento más ágil y flexible tanto de creación de plazas como de gestión de bolsas para acortar los tiempos en la cobertura de los puestos de personal, recursos de apoyo para el alumnado con necesidades educativas específicas.

Queja de oficio 6/2022 (nº 2200683) Eliminación de infraestructuras educativas provisionales

El Síndic de Greuges, en fecha 10/07/2019, inició una queja de oficio (queja nº 1902482, 23/2019) sobre el uso prolongado de barracones prefabricados en los recintos de determinados centros docentes para suplir temporalmente la insuficiente capacidad de sus instalaciones.

El 09/05/2020 la Administración educativa aceptó las recomendaciones formuladas en la resolución arriba reseñada, por lo que se procedió al cierre de la queja

Sin embargo, a pesar de esta aceptación, la Administración autonómica incumplió su compromiso de informar periódicamente del desarrollo de las obras que se estaban acometiendo desde el cierre de la queja de oficio, tanto directamente por parte de la Consellería, como de aquellas que se hubiesen acogido al Plan/Programa Edificant de la Generalitat o estaban en trámite de delegación de competencias.

Esta institución entiende que el derecho a la educación de la ciudadanía, así como la protección de la infancia y a la adolescencia, implica el deber y el derecho a la escolarización en centros docentes con unas infraestructuras adecuadas y de calidad,

y que la efectiva satisfacción de este derecho se materializa en la eliminación de barracones por la construcción de nuevas instalaciones que den respuesta a la demanda educativa.

Por todo ello, esta institución procedió, mediante resolución de fecha 25/02/2022, a la apertura de la queja de oficio nº 2200683 con el fin de investigar y supervisar las actuaciones de la administración educativa en este ámbito.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200683, de 31/05/2022](#), el Síndic concluyó que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte debía agilizar al máximo los procedimientos de ejecución/adjudicación de las obras que se estuvieran llevando a cabo directamente por la administración autonómica; así como que realizara un seguimiento de la gestión municipal de la competencia delegada, a los efectos de eliminar a la mayor brevedad posible las instalaciones provisionales en los centros educativos públicos de esta Comunidad Autónoma. Nos referimos tanto a aquellos centros que se encuentren en su totalidad en instalaciones provisionales, como de los que tengan parte de sus instalaciones en aulas prefabricadas, con la finalidad de disponer de una oferta adecuada y de calidad de puestos escolares y de instalaciones educativas en la Comunitat Valenciana.

Asimismo, el defensor recomendó que, con una periodicidad semestral, se informase a esta institución del desarrollo de las actuaciones que se estén llevando a cabo con la finalidad de eliminar las instalaciones provisionales en los centros docentes públicos de la Comunitat Valenciana, actuaciones que se desarrollen tanto por parte de la Conselleria directamente como de aquellas que se hayan acogido al Plan/Programa Edificant de la Generalitat; así como que se proporcionase información detallada a los representantes de la comunidad educativa de los centros afectados sobre los resultados del seguimiento de los procesos iniciados para la eliminación de las aulas prefabricadas existentes en los mismos.

La administración educativa aceptó las recomendaciones, por lo que se dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200683, de 25/08/2022](#).

En el reseñado cierre el defensor manifestó que si bien se reconocía el esfuerzo realizado desde la Administración autonómica, así como la adopción y el compromiso de adoptar medidas concretas para dar cumplimiento de la resolución de consideraciones, la Comunitat Valenciana no se encontraba libre de centros docentes ubicados íntegramente en instalaciones educativas provisionales, alargándose la provisionalidad a la espera de la construcción de un nuevo centro y, por tanto, un retraso para garantizar a la comunidad educativa de los mismos el derecho a contar con unas infraestructuras de calidad y aulas dignas.

Queja de oficio 14/2022 (nº 2201623). Inactividad normativa de la Administración autonómica educativa en el reconocimiento de retribuciones al personal docente en prácticas

El número de quejas presentadas por funcionarios docentes en prácticas y la inexistencia de desarrollo reglamentario que impedía, según la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, el reconocimiento de complementos retributivos (trienios y sexenios) durante el tiempo de prácticas, dieron lugar a la [Resolución de inicio de investigación de queja de oficio de la queja nº 2201623, de 18/05/2022](#).

El Síndic de Greuges solicitó de la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte un informe detallado con el fin de investigar y supervisar las actuaciones de la

administración para impedir esta discriminación retributiva del personal docente en prácticas mediante el desarrollo reglamentario de la Ley 4/2021 de 16 de abril de Función Pública Valenciana, corrigiendo la inactividad normativa que se arrastraba durante más de diez años.

A la vista de lo informado por la administración educativa, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201623, de 26/09/2022](#), dirigida a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, de la que destacamos las siguientes: que proceda a impulsar la tramitación del proyecto de Decreto para el desarrollo reglamentario que regule las retribuciones que ha de percibir el personal docente que es nombrado funcionario en prácticas; que una vez vigente se proceda al abono evitando demoras excesivas; y que se valore informar favorablemente el efecto retroactivo del reglamento.

Con fecha 26/10/2022, registramos la preceptiva respuesta de la administración en la que aceptaba las recomendaciones y sugerencias realizadas por el Síndic de Greuges en la resolución de fecha 26/09/2022 y en la que especificaba que se habían solicitado los informes preceptivos para la remisión al Consell Jurídico Consultivo de la Comunitat Valenciana, y que en el articulado del proyecto de Decreto se había establecido como fecha de efectos retroactivos el 1 de septiembre de 2021.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201623, de 02/12/2022](#), al apreciar que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte ha aceptado las recomendaciones y sugerencias que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges en fecha 26/10/2022, comprometiéndose a adoptar medidas para darles cumplimiento efectivo.

Queja de oficio 5/2022 (nº 2200550) Demora en el abono retribuciones del profesorado centros docentes privados concertados

Como cuestión previa, es preciso reseñar que la tardanza en el abono de las retribuciones devengadas genera graves problemas tanto al profesorado afectado como a sus familias, y que los salarios del personal docente han de ser abonados por la Administración al profesorado como pago delegado. La gestión del pago delegado de la nómina del personal docente de los centros privados en régimen de concierto en la Comunitat Valenciana corresponde a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte.

Esta institución entiende que la remuneración es la contraprestación que debe percibir el empleado público o privado como consecuencia de la prestación de sus servicios; es decir, por el trabajo realizado. Por ello es necesario recordar que la remuneración del trabajador constituye un derecho fundamental para este y que, por lo tanto, debe recibir en contraprestación su sueldo en tiempo y forma por su empleador; en este caso por la administración educativa en pago delegado. En consecuencia, el pago puntual de la remuneración es una obligación de la administración educativa con este colectivo de profesorado docente en centros docentes privados concertados.

Partiendo de estas premisas se inició la presente queja de oficio ante la demora en el abono de las retribuciones al profesorado de los centros docentes privados concertados.

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

A la vista de lo informado por la administración educativa, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200550, de 20/05/2022](#).

De las distintas recomendaciones que emitimos, destacamos que se debería extremar al máximo la diligencia en las actuaciones organizativas y administrativas para garantizar el abono de las retribuciones al profesorado docente en centros docentes concertados privados desde el mismo inicio del curso escolar 2022/2023, evitando demoras en el pago delegado. Asimismo, recomendamos que se realicen reuniones informativas con los centros docentes privados concertados o sus representantes autorizados, a los efectos de reducir las demoras en la remisión de los hechos causantes de las variaciones solicitadas en nóminas y de la documentación acreditativa que se debe acompañar a la solicitud; por último, recomendamos elaborar notas informativas a los efectos de remitirlas a los centros concertados para que se las hagan llegar al profesorado docente.

Asimismo, sugerimos realizar los estudios pertinentes para acortar los plazos de tramitación y de respuesta a las solicitudes de nómina presentadas por los centros docentes privados concertados, para evitar demoras innecesarias, y que se valore la reducción/ampliación de plazos y requerimientos, en busca de una mayor celeridad en la tramitación de las incidencias detectadas en la tramitación de los procesos de la gestión administrativa.

La administración educativa aceptó nuestras recomendaciones y sugerencias, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200550, de 05/08/2022](#).

Queja nº 2201167. Disconformidad con el calendario de las pruebas de la Junta Calificadora de Conocimientos de Valenciano

Como consideraciones previas debemos de tener en cuenta la tarea socioeducativa que llevan a cabo las escuelas de formación de personas adultas, el perfil del alumnado diferente del alumnado de las escuelas oficiales de idiomas y el de las universidades, y el itinerario educativo que se planifica en relación con el calendario escolar.

La presente queja fue formulada por alumnado de las escuelas de personas adultas, así como por parte del profesorado tanto de los centros de titularidad de la Generalitat como de centros de titularidad municipal. Entre las cuestiones planteadas en la queja las más relevante eran que se mantuviese el anterior calendario de las pruebas, dos convocatorias anuales, así como que se les diese audiencia en el momento de que se iniciasen los trámites para elaborar los próximos calendarios.

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

A la vista de lo informado por la administración educativa, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201167, de 29/07/2022](#).

De las distintas recomendaciones y sugerencias que emitimos, destacamos que se realizasen dos convocatorias anuales y que el primer examen fuese en junio, finalizado el curso impartido por las escuelas, tal y como se realizaba en el año 2018; así como que se generasen cauces de participación para oír a las Escuelas de Personas Adultas, en la elaboración de los calendarios de las pruebas por la Junta de Calificadora de Conocimientos de Valenciano.

La administración educativa aceptó las recomendaciones y sugerencias, por lo que el Síndic dictó [Resolución de cierre de la queja nº 2201167, de 30/09/2022](#), si bien se matizó en la citada resolución que esta institución interpretó que se tendría en cuenta el

calendario escolar del alumnado de los centros de formación de personas adultas a la hora de planificar las pruebas en las próximas convocatorias; matización que no fue desvirtuada por la administración educativa.

Queja nº 2200342. Transporte escolar. Entornos escolares seguros

Cabe reseñar que desde esta institución siempre hemos considerado la necesidad de incrementar y reforzar la seguridad vial en la entrada y en los accesos a los centros escolares, buscando transformar en caminos seguros el entorno de los colegios, a través de la colaboración y cooperación, entre la administración del Consell y la administración local valenciana, cada una de ellas desde su ámbito competencial, a los efectos de incrementar el espacio por el que tienen que pasar los escolares minimizando así el riesgo de accidentes.

La presente queja fue formulada por una ciudadana, en nombre de la Asociación de Padres y Madres del CEIP Santa Anna, de Oliva, en relación con la falta de respuesta a sus solicitudes de autorizaciones excepcionales de transporte escolar por la peligrosidad que existe en la ruta a pie y dado que el Ayuntamiento de Oliva no la ha adaptado al uso de escolares.

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

A la vista de lo informado por las Administraciones Públicas y centrando el estudio de la queja en los siguientes aspectos: a) contenido del acto administrativo dictado y sobre el contenido de las futuras resoluciones administrativas que se dicten en relación con autorizaciones excepcionales de transporte escolar, b) la participación de la Comunidad Educativa en las decisiones que le afecten y c) la seguridad del alumnado que acuda a pie al centro docente público, esta defensoría emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200342, de 07/06/2022](#).

De las distintas recomendaciones que emitimos, destacamos una dirigida al Ayuntamiento de Oliva en la que se le recomendaba que adoptase todas las medidas necesarias para garantizar la seguridad vial del alumnado en los accesos y vías peatonales al centro docente público CEIP Santa Anna.

Asimismo, recomendamos al Ayuntamiento de Oliva y a la Conselleria de Educación Cultura y Deporte que se mantuviesen reuniones conjuntas con el AMPA y la dirección del centro a los efectos de garantizar la seguridad vial del alumnado; así como, que todas las actuaciones que se realicen en relación con la autorización excepcional de transporte escolar fuesen comunicadas a la comunidad educativa.

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200342, de 04/08/2022](#) no considerando aceptadas las sugerencias y recomendaciones efectuadas, ya que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte si bien manifestó que las aceptaba no determinó las medidas adoptadas para su cumplimiento. Formuló únicamente una declaración de voluntades sin establecer medidas concretas para darles cumplimiento efectivo y el Ayuntamiento de Oliva ni se pronunció en relación con las consideraciones realizadas.

Queja nº 2201888. Seguridad de menores en infraestructura educativa

La presente queja trataba sobre la falta de respuesta al escrito formulado ante el Ayuntamiento, denunciando a su vez las condiciones de seguridad para los menores en el inmueble ocupado por una Escuela Infantil.

El Síndic de Greuges solicitó al Ayuntamiento de Alicante y a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, según su ámbito competencial, información para conocer en profundidad tal situación.

A la vista de lo informado y de las alegaciones formuladas por el autor de la queja, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201888, de 31/08/2022](#).

Destacando la recomendación realizada a las dos Administraciones Públicas para que conjuntamente girasen visita de inspección a las instalaciones del centro a los efectos de comprobar que cumple con las normas de seguridad aplicables, a fin de proteger la seguridad de los menores, y en caso negativo se adopten aquellas medidas necesarias para garantizarla, todo ello en aras del interés superior del menor y la salvaguarda de los derechos de las personas menores.

Esta defensoría dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201888, de 31/10/2022](#) y si bien la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte aceptó las recomendaciones dictadas por esta institución, es de reseñar que el Ayuntamiento de Alicante no manifestó su posicionamiento en relación a la recomendación de realizar visita de inspección al inmueble y en su caso ordenar medidas de seguridad, por lo tanto se entendió por no aceptada.

En el reseñado cierre el defensor manifestó que no compete a este Síndic resolver las cuestiones entre partes que afecten a relaciones jurídico-privadas, como pueden ser entre los comuneros de una comunidad de propietarios, o entre ellos y vecinos colindantes, debiendo en estos casos recurrir a los Tribunales Ordinarios de Justicia a los efectos de dirimir sus controversias.

Queja de oficio 17/2021 (nº 2103758). Falta de profesorado, inicio de curso en instituto de educación secundaria

Tal y como detallamos en el [Informe anual 2021](#) en el IES Montserrat Roig de Elche al comienzo del curso escolar 2021/2022 se autorizó un nuevo grupo del Ciclo Superior de Dietética para dar respuesta a la alta demanda de alumnado con interés en cursar el ciclo, iniciándose el mismo sin que se hubiese incorporado la totalidad del profesorado previsto para impartirlo. Este asunto motivó la apertura de una investigación de oficio.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103758, de 21/01/2022](#), el Síndic concluyó que la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte debía extremar al máximo la diligencia en las actuaciones organizativas para garantizar el derecho fundamental a la educación del alumnado, a los efectos de iniciar el curso escolar 2022/2023 con la plantilla al completo, con la finalidad de que no se volviera a producir la pérdida de clases y, por ende, de formación necesaria de los alumnos del centro.

La Administración Educativa aceptó las recomendaciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103758, de 09/03/2022](#).

3.4.2 Derechos lingüísticos

Ante las denuncias de la ciudadanía, esta institución ha continuado investigando las actuaciones e inactividades de las Administraciones Públicas Valencianas con el objetivo de garantizar la normalización lingüística para que, en ningún caso, pueda prevalecer una lengua sobre la otra, valenciano o castellano; así como para asegurar el pleno ejercicio del derecho a la no discriminación por motivos lingüísticos.

Queja nº 2201095. Presupuestos participativos, cooficialidad lingüística

La presente queja parte de la disconformidad del ciudadano con el uso exclusivo del castellano (carta recibida, web para participar en las votaciones) en los procesos de participación de los vecinos del Municipio en los presupuestos de la Entidad Local.

El Síndic de Greuges solicitó información al Ayuntamiento de Cabanes a fin de constatar lo que la persona promotora exponía en su queja.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201095, de 02/06/2022](#) el Síndic formuló distintas recomendaciones y sugerencias, entre ellas destacamos el máximo respeto al régimen de cooficialidad lingüística que debe observar el Ayuntamiento en aquellas actuaciones que fomentan la participación de la ciudadanía en la distribución de los recursos públicos, así como que en los próximos procedimientos participativos que se convoquen se tenga en cuenta la cooficialidad lingüística vigente en esta Comunidad.

Esta defensoría dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201095, de 29/07/2022](#) entendiendo que no eran aceptadas las recomendaciones y sugerencia formuladas por esta institución, al no reseñar la Administración Local medidas concretas para darles cumplimiento efectivo.

Queja nº 2202162. Derecho a comunicarse en la lengua elegida

Una ciudadana planteó la queja nº 2202162 al Síndic por una reclamación de derechos lingüísticos al Ayuntamiento de Villalonga, al que solicitaba poder recibir las comunicaciones en la lengua elegida, valenciano, con independencia de que su domicilio estuviera fuera de la Comunitat Valenciana.

La queja fue admitida a trámite y con fecha 25/07/2022 se solicitó informe al Ayuntamiento, que lo remitió a esta institución en fecha 1/08/2022 y que determinó que el Síndic de Greuges dictara la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202162, de 15/09/2022](#). En ella se precisa que las actuaciones realizadas por el Ayuntamiento tienen que ser compatibles con el respeto a que la ciudadanía elija la lengua cooficial que estime en sus relaciones con la administración, teniendo en cuenta que, con independencia de que la interesada residiera fuera de la Comunitat Valenciana, los efectos de sus comunicaciones se producen en el término municipal de Villalonga.

Lo expuesto determinó que en la referida resolución se formularan al Ayuntamiento las siguientes recomendaciones: que se diera respuesta a la ciudadana en la lengua elegida por ella para relacionarse con la Administración y que se adopten medidas, incluidas las electrónicas, para adaptarse al régimen de cooficialidad lingüística vigente en la Comunitat Valenciana sus notificaciones.

El expediente de queja fue cerrado mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2202162, de 10/10/2022](#) en cuanto el Ayuntamiento de Villalonga aceptó expresamente las recomendaciones.

Queja nº 2200289. Relaciones de la Administración educativa con las familias del alumnado, lenguas cooficiales

La queja trae causa de la reclamación formulada por una ciudadana, como miembro del Consejo escolar del CEIP JAUME I de Elche, que en fecha 19/7/2021 acordó la presentación de una solicitud ante la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte con la petición de que la Memoria de final del curso y los documentos administrativos que se generan desde las plataformas oficiales de la Conselleria así como la información del canal oficial Telegram de GVA Educación, se emitieran en las dos lenguas oficiales, sin que obtuvieran respuesta alguna.

Tras la tramitación de la queja esta defensoría dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200289, de 21/03/2022](#).

De las distintas recomendaciones dirigidas a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, destacamos que se garantice «el derecho de los ciudadanos a dirigirse y obtener respuesta la Administración de la Comunidad Valenciana en cualquiera de sus dos lenguas oficiales y a recibir respuesta en la misma lengua utilizada».

Asimismo, sugerimos a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que adoptase todas las medidas que fueran necesarias, incluidas las presupuestarias y tecnológicas, para adaptar al régimen de cooficialidad lingüística vigente de la Comunitat Valenciana las Memorias finales de curso que se remitiesen a los centros docentes públicos, ya que entendemos que las mismas van dirigidas a toda la comunidad educativa, incluidos las familias del alumnado, así como, el canal oficial de Telegram de GVA Educación.

Transcurrido con exceso el mes de plazo, y al no constar a esta institución que la administración educativa hubiese dado respuesta alguna a las consideraciones formuladas en la resolución de fecha 21/03/2022, incumpliendo por tanto el plazo legal máximo de un mes previsto en la norma, este Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200289, de 19/05/2022](#), entendiendo por no aceptadas nuestras recomendaciones y sugerencia.

3.4.3 Cultura. Patrimonio cultural

Las quejas que tienen por objeto denunciar el deficiente estado de conservación de los inmuebles protegidos por razones de interés cultural son una constante en esta institución. Durante 2022 hemos recibido numerosas denuncias en esta materia.

La Comunitat Valenciana tiene un patrimonio cultural enorme. Son miles los inmuebles que gozan de algún tipo de protección como bienes de interés cultural o bienes de relevancia local. El mantenimiento de todos esos inmuebles en un adecuado estado de conservación es un objetivo difícil de conseguir. Es frecuente que los propietarios, bien sean entidades públicas, bien sean personas privadas, no dispongan de los medios económicos suficientes para mantenerlos en buenas condiciones.

Asimismo, alguno de los inmuebles protegidos se ven amenazados por la realización de actividades indebidas dentro del perímetro de su ámbito de protección, las cuales ponen en peligro su adecuada conservación.

Resulta muy habitual que esta institución tenga que pronunciarse reiteradamente sobre un mismo inmueble. El Síndic emite una recomendación que la Administración pública acepta formalmente, pero que luego no se cumple de forma real y efectiva. La persona que formula la queja acude una y otra vez al Síndic denunciado que un determinado inmueble sigue sin ser reparado o rehabilitado, a pesar de la recomendación emitida por el Síndic.

La postura de esta institución es muy clara. Cada vez que la persona interesada nos comunica que la recomendación no se está cumpliendo, volvemos a intervenir. En algunas ocasiones, hemos llegado a dictar cinco o seis recomendaciones respecto a un mismo inmueble, a una media de una cada año.

Los departamentos encargados de gestionar el patrimonio cultural valenciano en las distintas entidades públicas investigadas siguen demandando más recursos personales y económicos para poder hacer frente a todo el trabajo que tienen. La falta de medios impide que la Administración pública tramite con rapidez los distintos procedimientos para proteger a los inmuebles o para declarar su protección.

Queja nº 2103537. Deficiente estado de conservación del Castillo de Santa Bárbara en Ademuz (bien de interés cultural)

La asociación autora de la queja denunciaba, una vez más, tanto al Ayuntamiento de Ademuz, como a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte, el deficiente estado de conservación en el que se encuentra el Castillo de Santa Bárbara, bien declarado de interés cultural.

Los hechos que constituyen el objeto de la presente queja fueron ya denunciados por primera vez ante esta institución con fecha 04/01/2016 (expediente de queja nº 1600077), es decir, hace más de siete años.

El Síndic ha emitido cuatro recomendaciones con fechas 29/04/2016, 10/05/2017, 27/06/2018 y 18/05/2020, las cuales fueron formalmente aceptadas por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte y por el Ayuntamiento de Ademuz.

Sin embargo, en la tramitación del presente expediente de queja, dicho Ayuntamiento no remitió a esta institución el informe solicitado con fecha 08/11/2021. Y la citada Conselleria, a pesar de haber requerido al Ayuntamiento el cumplimiento de sus obligaciones legales como propietario del castillo, no ha obtenido ningún resultado satisfactorio ni tampoco ha adoptado, por falta de medios, ninguna medida de forma subsidiaria.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103537, de 09/02/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Ademuz y a la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la primera denuncia formulada ante esta institución con fecha 04/01/2016, y en cumplimiento de nuestras cuatro recomendaciones de fechas 29/04/2016, 10/05/2017, 27/06/2018 y 18/05/2020, se adoptaran todas las medidas que fueran necesarias para mejorar el deficiente estado de conservación del Castillo de Santa Bárbara.

Ambas entidades públicas, a pesar de haber aceptado formalmente nuestra Resolución de consideraciones de fecha 09/02/2022, no concretaron un calendario aproximado de los trabajos a realizar ni tampoco especificaron las partidas presupuestarias

comprometidas para hacer frente a los mismos, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103537, de 30/05/2022](#).

Queja nº 2103050. Estacionamiento indebido de vehículos, limpieza de pintadas y reparación del muro en las Atarazanas del Grao (bien de interés cultural)

La asociación interesada denunció ante el Ayuntamiento de València el estacionamiento indebido de vehículos, la falta de limpieza de pintadas y la necesaria reparación del muro en las Atarazanas del Grao (bien declarado de interés cultural).

Estos hechos ya fueron objeto de nuestra recomendación en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2001506, de 21/09/2020](#), en la que destacamos la necesidad de adoptar todas las medidas para eliminar correctamente las pintadas efectuadas sobre el referido bien de interés cultural (también en el intradós de las puertas traseras y las propias puertas, recayentes a la calle Salvador Gasull) y evitar de forma efectiva el estacionamiento indebido de vehículos junto a las fachadas posterior y laterales.

A pesar del tiempo transcurrido desde la referida recomendación, y a la vista de las alegaciones formuladas por la asociación autora de la queja, no se había evitado el estacionamiento indebido de vehículos ni tampoco se habían limpiado de forma efectiva las pintadas.

Una vez finalizada la investigación, el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103050, de 30/12/2021](#), recomendando al Ayuntamiento de València que se eliminaran correctamente todas las pintadas presentes en el bien de interés cultural, se reparara y rehabilitara el muro lateral, recayente a la plaza del Tribunal de las Aguas, y se evitara el estacionamiento indebido de vehículos junto a las fachadas posterior y laterales del inmueble.

El Ayuntamiento de València aceptó la recomendación por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103050, de 18/03/2022](#).

3.5 Vivienda

La efectividad del derecho a la vivienda ha centrado, un año más, la actividad del Síndic de Greuges.

Tal y como venimos exponiendo en las resoluciones que dictamos sobre esta cuestión, el disfrute de una vivienda digna, además de constituir un derecho estatutario (artículo 16 del Estatuto de Autonomía), facilita el acceso a otros derechos y constituye un importante factor de protección frente a la pobreza. De la misma manera, la pérdida de un alojamiento estable y digno se convierte, en muchas ocasiones, en la puerta de entrada a situaciones de exclusión social que, desgraciadamente, como nos muestra la realidad, son difíciles de revertir.

Consideramos por ello que, en un escenario de incertidumbre económica como el que estamos viviendo, garantizar que los ciudadanos tengan un acceso real y efectivo a un alojamiento estable y de calidad (y/o puedan mantenerse en su disfrute) debe constituir una prioridad esencial de la actuación de los poderes públicos, que termina redundando en la consecución y efectividad de otros derechos esenciales para la ciudadanía.

Por otra parte, hemos continuado insistiendo en que, desde la aprobación de la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda (en adelante, LFSV), el derecho a un alojamiento estable constituye un auténtico derecho subjetivo de las personas con vecindad civil en nuestra Comunitat, cuya garantía y efectividad pueden reclamar a los poderes públicos y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de las administraciones públicas, autonómica y locales.

Sentadas las anteriores premisas, debemos comenzar exponiendo que una parte importante de la actividad del defensor en esta materia está integrada por el estudio y tramitación de las reclamaciones que los ciudadanos nos plantean en relación con el acceso a una vivienda pública.

Tal y como venimos exponiendo reiteradamente en los últimos informes anuales presentados a Les Corts, el número de viviendas que integran el parque público es insuficiente para atender las necesidades de la población valenciana, lo que conduce a que las administraciones no puedan atender las solicitudes de todas las personas mediante la puesta a disposición de una vivienda pública.

En este marco, y sobre la base de lo establecido en la legislación autonómica de vivienda, esta institución viene recordando a las distintas administraciones con competencias en la materia que la ausencia de una vivienda pública libre que adjudicar a la unidad de convivencia no se puede convertir en una causa que demore (indebidamente) la satisfacción del derecho a la vivienda de la que son titulares las ciudadanas y ciudadanos valencianos; en estos casos, hemos hecho hincapié en la obligación de conceder, de oficio, alguno de los mecanismos alternativos expresamente previstos en la LFSV.

Tal y como se expuso en anteriores informes anuales, se parte de la consideración, en resumidas cuentas, de que el sistema establecido en la LFSV es un sistema en el que la persona que manifiesta una situación de pobreza en vivienda debe ser atendida de manera integral por las administraciones con competencias en materia de vivienda, obteniendo a resultas de su intervención una solución real y efectiva, que venga a paliar esta carencia de vivienda; un sistema en el que, ante la manifestación de una necesidad

de vivienda, se otorgue el uso y disfrute de un alojamiento (público o, incluso, libre) o de recursos económicos (ayudas) para poder acceder al mismo y ver satisfecho de este modo su derecho subjetivo a la vivienda.

En este sentido, y tal y como se ha indicado al hilo de la tramitación de la queja de oficio 2103262, estimamos oportuno destacar la puesta en marcha por parte de la Generalitat de un sistema de concesión de ayudas directas (Disposición Adicional 36ª de la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2023) para aquellos casos en los que no exista una vivienda que asignar al solicitante que pertenezca a una unidad familiar especialmente vulnerable, tal y como recomendó el Síndic de Greuges.

Asimismo, hemos reiterado que la gestión de las solicitudes de adjudicación de una vivienda pública no puede verse sustraída a los principios generales que regulan cualquier procedimiento administrativo y, en especial, a los derechos que se derivan del derecho a una buena administración del que son titulares las personas que residen en nuestra comunidad autónoma (artículos 8 y 9 del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana y artículo 41 de la Carta de Derechos Fundamentales de la Unión Europea).

Por ello, hemos reiterado la necesidad de que, en el plazo marcado por la legislación aplicable, la administración dicte una resolución expresa y motivada: la persona solicitante de la vivienda, una vez presentada su petición de adjudicación, tiene derecho a recibir una resolución expresa en la que se le indique, como mínimo, en qué términos ha sido tomada en consideración la misma, qué medidas se han adoptado para dar cumplimiento al derecho que se está ejerciendo (y cuya satisfacción constituye una obligación jurídica de la administración) y qué recurso concreto se le asigna para hacerlo efectivo.

Del mismo modo, hemos recordado a la administración autonómica que las personas físicas tienen el derecho a elegir, en todo momento, cómo quieren relacionarse con ella y si desean emplear (o no) medios de tramitación electrónica de sus solicitudes, sin que sea lícito (en este ámbito) imponer la utilización de dichos medios telemáticos.

En relación con la tramitación de los procedimientos, hemos analizado las incidencias que las personas interesadas nos exponen que se producen (generalmente como consecuencia de la tramitación de procedimientos telemáticos o híbridos) y hemos recordado a la administración los deberes que le conciernen de facilitar a los ciudadanos el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones, mediante el diseño de procedimientos sencillos, claros, eficaces y en el que la resolución de las dudas y de los errores cometidos esté prevista y sea efectivamente implementada; esencialmente a través de trámites que ya están legalmente contemplados, como es el requerimiento de subsanación de las solicitudes y que, según hemos detectado, no siempre son empleados por la administración.

Finalmente, a lo largo de este ejercicio hemos tenido especialmente en cuenta aquellos supuestos en los que la persona interesada manifiesta que, en su unidad familiar, se integra una persona menor de edad.

En estos casos, partiendo de la titularidad de los derechos que le corresponden al sujeto menor de edad y la normativa transversal existente al respecto, hemos recordado a la Generalitat la obligación que le incumbe de primar, como interés principal, el interés superior del menor, frente a cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir y, en consecuencia, proceder al otorgamiento, real y efectivo, de una solución habitacional para estas unidades de convivencia.

En otro orden de cuestiones, y como en ejercicios anteriores, hemos tramitado y resuelto las quejas presentadas por la ciudadanía valenciana sobre las demoras que se producen en relación con las ayudas al alquiler o la rehabilitación de vivienda.

En este sentido, hemos insistido en la importancia que, en un escenario de incertidumbre económica como es el que nuestra sociedad vive en estos momentos, presenta que los recursos dispuestos para facilitar el acceso y/o mantenimiento de una vivienda digna lleguen a aquellos sectores de la población que más lo necesitan; este objetivo constituye, de este modo, una de las principales exigencias de las políticas públicas en materia de vivienda. A estos efectos, tramitar y resolver con prontitud las ayudas a la vivienda solicitadas constituye una tarea de la máxima importancia y, al efecto, deben diseñarse procedimientos sencillos, ágiles, flexibles y eficaces.

Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVha)

Queja de oficio 15/2021 (nº 2103262). Reglamento del Registro de viviendas de la Comunitat Valenciana y procedimiento de adjudicación de viviendas

El Síndic inició la presente investigación de oficio tras la publicación en el *Diario Oficial de la Generalitat Valenciana* del día 14/09/2021 del Decreto 106/2021, de 6 de agosto, del Consell, del Registro de Vivienda de la Comunitat Valenciana y del procedimiento de adjudicación de viviendas.

El citado decreto optaba por un procedimiento de tramitación exclusivamente electrónico de las solicitudes de adjudicación de vivienda. En este procedimiento, la persona demandante de vivienda estaba obligada a presentar por medios electrónicos su solicitud de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda; inscripción que constituía un requisito obligatorio para ser, posteriormente, adjudicatario de una vivienda.

Por otra parte, la lectura del decreto dictado por el Consell generó a esta institución determinados interrogantes sobre su plena compatibilidad con las previsiones contenidas en la Ley 2/2017, de 3 de febrero, por la función social de la vivienda (LFSV), tal y como el defensor ya expuso en el [Informe anual 2021](#) (págs. 95 a 97).

Al defensor le preocupaba que el sistema que se diseñase a partir del referido decreto desvirtuase la obligación de la Administración de satisfacer el derecho a la vivienda de los solicitantes en aquellos casos en los que no existieran viviendas disponibles que adjudicar, por insuficiencia de parque público, al no aplicarse de oficio en estos supuestos mecanismos alternativos que ofreciesen una solución real y efectiva al problema que padece la persona solicitante del alojamiento.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#), en la que dirigió, sobre estas cuestiones, diversas recomendaciones a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática.

En primer lugar, el defensor recomendó a la Conselleria que procediera a modificar el contenido del Decreto 106/2021, revisando la obligación de realizar por medios *exclusivamente* electrónicos los trámites previstos en el Decreto para la inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda, así como sus posteriores renovaciones.

En segundo lugar, instó a la Conselleria de Vivienda a que adoptase las medidas necesarias para garantizar el derecho de los administrados a obtener, en un plazo

razonable, una resolución expresa, motivada y congruente a la solicitud de vivienda que habían formulado.

Asimismo, recomendamos a la Administración autonómica que adoptase todas las medidas que se encontrasen a su alcance para que el sistema de atención a los demandantes de vivienda se configure como un sistema de atención integral, de modo que las personas solicitantes de vivienda (y, en especial, las personas en situación de vulnerabilidad y/o riesgo de exclusión social) obtengan, a resultas de su intervención, la efectiva y real provisión de una vivienda asequible, digna y adecuada, de acuerdo con lo establecido en la LFSV (en especial, artículo 7), bien sea mediante la concesión del uso de una vivienda, bien sea mediante la concesión de una ayuda económica.

Por último, recomendamos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que, en el ejercicio de sus competencias en materia de iniciativa legislativa en el marco del Consell, adoptase todas las acciones a su alcance para que los presupuestos de la Generalitat contemplen las dotaciones apropiadas para asegurar la efectividad del derecho a la vivienda mediante la paulatina ampliación del parque público de vivienda.

En la respuesta emitida a la resolución, la Administración autonómica aceptó todas las recomendaciones emitidas por el defensor.

En este sentido, la Conselleria de Vivienda nos comunicó que había iniciado el procedimiento de modificación del Decreto 106/2021 para eliminar la obligatoriedad de que el procedimiento de inscripción en el Registro de Demanda de Vivienda fuera tramitado por medios *exclusivamente* electrónicos.

Asimismo, nos indicó que iba a introducir modificaciones en el procedimiento con la finalidad de que, una vez concluida la tramitación administrativa de la solicitud de vivienda, se dictará una resolución expresa y motivada, que fuera notificada a las personas solicitantes.

Finalmente, destacamos que la Administración autonómica nos informó de que, con ocasión de la tramitación de la ley de Presupuestos correspondiente al ejercicio 2023, se iba a proponer la introducción de las modificaciones legales que permitan conceder ayudas económicas directas a aquellas unidades de convivencia especialmente vulnerables (art. 2.2 de la LFSV) a las que no se les pueda ofrecer una vivienda que satisfaga sus necesidades.

La aceptación de las recomendaciones emitidas determinó que el Síndic dictase la [Resolución de cierre de la queja nº 2103262, de 14/09/2022](#).

En todo caso, en dicha resolución de cierre se informó a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática de que, transcurrido un periodo prudencial de tiempo, esta institución realizaría un seguimiento de la queja, al objeto de comprobar la efectiva puesta en marcha de las medidas anunciadas en el informe emitido así como su impacto en la satisfacción del derecho de la ciudadanía valenciana a una vivienda digna, adecuada y asequible, especialmente, en el caso de los colectivos más vulnerables.

Queja nº 2202648. Demora en la concesión de vivienda pública

Como en ejercicios anteriores, el defensor ha tramitado durante el año 2022 numerosos expedientes de queja relativos a la demora que se produce en la resolución, por parte de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática, de las solicitudes de concesión de una vivienda pública, formuladas por aquellos ciudadanos que padecen una situación

de pobreza en vivienda. Como ejemplo de esta situación exponemos el expediente 2202648.

En su escrito de queja la persona interesada manifestaba su reclamación por la demora en la que venía incurriendo la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática a la hora de resolver la solicitud de adjudicación de una vivienda pública que había formulado. En su escrito, la interesada indicó que su unidad familiar se integraba, además de por ella misma, por su hija, una persona menor de edad (4 años).

El Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202648, de 24/10/2022](#), por la que recomendó a la citada Conselleria que continuara adoptando las medidas precisas para cumplir con las recomendaciones que le formulamos en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103262, de 04/05/2022](#) y que había aceptado expresamente, tal y como se ha expuesto previamente en este *Informe anual 2022* al dar cuenta de las quejas de oficio.

Asimismo, y en relación con el problema manifestado por la persona promotora del expediente, recomendamos a la administración autonómica que analizase la petición de vivienda formulada y que dictase una resolución expresa, ofreciendo una *solución real y efectiva* a las necesidades de alojamiento que quedasen constatadas; teniendo en cuenta, a estos efectos, de manera especial y primordial, la presencia de una persona menor de edad en la unidad de convivencia de la solicitante y la obligación de esa administración de primar su interés superior.

En este sentido, en la resolución emitida se recordó a la administración la obligación que le incumbía de primar, como interés principal, el interés superior de la citada persona menor de edad, frente a cualquier otro interés legítimo que pudiera concurrir (artículos 2 y 11 de la Ley Orgánica 1/1996, de 15 de enero, de Protección Jurídica del Menor, de modificación parcial del Código Civil y de la Ley de Enjuiciamiento Civil).

El expediente de queja fue cerrado mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2202648, de 04/01/2023](#), sin que la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática expusiera de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges y, por lo tanto, las mismas no se pudieron considerar aceptadas.

Ayudas

Queja nº 2200341. Demora en el abono de ayuda a la vivienda (Plan Renhata)

Un año más, la demora en la resolución y/o abono de ayudas a la vivienda ha centrado la actuación del defensor.

Como muestra de este tipo de expedientes, destacamos la queja nº 2200341, en la que la persona interesada expuso su reclamación por la demora que se venía produciendo en la tramitación, resolución y abono de una ayuda a la vivienda, solicitada en el año 2018 en el marco del programa de ayudas Renhata.

Tramitado el expediente de queja, el defensor dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200341, de 27/04/2022](#), en la que recomendamos que resolviese, de manera expresa y motivada, la solicitud de ayuda de la promotora del expediente de queja y que adoptase las medidas que resultasen precisas para proceder, a la mayor brevedad, al abono de las cantidades que resultasen finalmente reconocidas.

Asimismo, recomendamos que valorase la iniciación de oficio de un procedimiento de responsabilidad patrimonial de esa administración pública, como consecuencia de su anormal funcionamiento en el presente supuesto, dada la excesiva e injustificada demora que se venía produciendo a la hora de resolver el expediente de ayudas de referencia.

Recibido el informe de la administración y la aclaración del mismo que le solicitamos a la vista de su contenido, la queja fue cerrada, mediante [Resolución de cierre de la queja nº 2200341, de 15/09/2022](#).

En dicho informe, la administración manifestó la aceptación de las dos primeras recomendaciones emitidas, indicando las medidas que iban a ser adoptadas para darles cumplimiento y, con ello, proceder a emitir la resolución de la solicitud de ayudas, realizar la notificación de la misma a la persona interesada y lograr el abono efectivo de las cantidades que se reconocieran.

Al respecto, consideramos preciso instar nuevamente a que dichas actuaciones, teniendo en cuenta el largo periodo de tramitación que acumulaba el presente expediente, se realizasen con la mayor rapidez y diligencia posibles, sin que pudiera ser un obstáculo para ello la necesidad de intervención de distintos órganos de la administración autonómica; quienes deberían, en este caso, extremar sus deberes de coordinación y colaboración para ofrecer una pronta y efectiva solución del problema de la ciudadana.

Por el contrario, no pudimos considerar aceptada la recomendación emitida en relación con la apertura de oficio de un expediente de responsabilidad patrimonial de la administración, al no poder entenderse debidamente motivada la decisión de no proceder a la citada incoación del expediente, con expresión de la valoración concreta realizada del caso, de acuerdo con los principios que rigen la institución de la responsabilidad patrimonial de la administración.

Finalmente, debemos destacar que recientemente el Síndic de Greuges se ha visto obligado a abrir un nuevo expediente de queja por esta cuestión (nº 2300270), pues la persona interesada nos ha comunicado que, pese al tiempo transcurrido, no ha visto solucionado el problema planteado.

Queja nº 2200864. Problemas derivados de tramitación electrónica de ayuda al alquiler de vivienda para jóvenes

Un aspecto que ha centrado la atención del Síndic de Greuges durante este año ha sido la problemática y disfunciones que genera la tramitación electrónica de las solicitudes de la ciudadanía.

Ejemplo de esta cuestión es el presente expediente. En él, la persona promotora de la queja expuso su reclamación por la denegación de una ayuda al alquiler en el marco de la convocatoria de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática para personas menores de 35 años, solicitada en fecha 30/06/2021, a través del Ayuntamiento de Alaquàs.

Según exponía, dicha ayuda le fue denegada al «faltar la cumplimentación electrónica de la solicitud, que constituye un requisito indispensable para su validez». La persona interesada señalaba que la omisión de dicho trámite le fue notificada por un mensaje de correo electrónico, remitido a la dirección que, por error, había consignado inadecuadamente en los formularios presentados y que, por lo tanto, no recibió.

Analizado el caso y tramitado el expediente, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200864, de 26/10/2022](#), en la que formulamos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática diversas recomendaciones.

En primer lugar, y en la línea de lo expuesto en otros expedientes de queja, recordamos a la administración autonómica el derecho de las personas físicas a elegir en todo momento el modo en el que desean relacionarse con las administraciones públicas y, en consecuencia, su obligación de garantizar en las bases de las convocatorias de ayudas al alquiler dicho derecho.

Asimismo, y sobre la base de los fundamentos jurídicos que se contenían en la resolución emitida, recomendamos a la administración que, en el presente supuesto, revisase la denegación de la ayuda solicitada por la persona interesada, retrotrayendo, en su caso, las actuaciones al momento en el que se produjo la incorrecta notificación de la solicitud de subsanación de la petición de las ayudas y adoptando la resolución que correspondiera conforme a las normas aplicables.

El expediente de queja concluyó con la [Resolución de cierre de la queja nº 2200864, de 22/01/2023](#), tras recibir el informe emitido por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática dando respuesta a nuestra resolución de consideraciones.

A través del mismo, la citada Conselleria aceptó de manera expresa la primera de las recomendaciones que fueron formuladas por el Síndic de Greuges en su resolución de consideraciones de 26/10/2022, exponiendo que las mismas ya se habían puesto en marcha en las convocatorias de ayudas al alquiler que se habían dictado, correspondientes a la última anualidad de 2022.

En relación con la segunda y tercera de las recomendaciones emitidas por esta institución, la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática manifestó su no aceptación.

Resumidamente, esta no aceptación se fundó en la consideración de que en el presente supuesto, «no habiéndose presentado la solicitud en la forma establecida en las bases de la convocatoria no es que exista una solicitud de ayudas que adolece de deficiencias y cuya subsanación ha sido requerida incorrectamente por correo electrónico (como parece desprenderse de la recomendación emitida), sino que no existe solicitud de ayuda presentada que haya dado lugar a procedimiento alguno iniciado en su favor ya que sólo las solicitudes presentadas ante el Registro electrónico establecido al efecto en la convocatoria puede considerarse que han tenido entrada en esta administración pública...».

Tal y como expusimos en la resolución de cierre emitida, ninguna consideración realizó la administración a las obligaciones que, respecto del deber de requerir al interesado la mejora de la solicitud incorrectamente presentada, establecen tanto el artículo 68 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, como el artículo 14 (Régimen de subsanación) del Real Decreto 203/2021, de 30 de marzo, por el que se aprueba el Reglamento de actuación y funcionamiento del sector público por medios electrónicos.

Dada esta circunstancia, consideramos que la administración no había dado cumplimiento a las recomendaciones emitidas por esta institución y así se hizo constar en la resolución de cierre que se dictó.

Queja nº 2200901. Inactividad ante solicitud de reparación de escalera

La satisfacción del derecho de los ciudadanos de obtener una respuesta expresa y motivada a sus peticiones, como manifestación concreta de su derecho a una buena administración, es una cuestión que preocupa a esta institución y que centró el objeto de este expediente. En el mismo, la persona interesada manifestó su reclamación por la falta de respuesta que se venía produciendo respecto de los escritos presentados ante la Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (EVha), en fechas 29/07/2020 y 05/10/2021.

Tramitado el expediente de queja, el defensor dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200901, de 17/06/2022](#), por la que recomendamos a la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática que, si no lo hubiera hecho ya, procediera a dar una respuesta expresa, congruente y motivada a los escritos presentados por el promotor del expediente de queja, abordando y resolviendo todas las cuestiones planteadas en ellos y notificándole dicha respuesta.

Debemos destacar que estas recomendaciones se basaron, tal y como se argumentó en la resolución de consideraciones emitidas, en que la Entitat Valenciana d'Habitatge i Sòl (Evha), en cuanto entidad pública, se encuentra sometida a las prescripciones de las Leyes 39/2015, de 1 de octubre, de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas y 40/2015, de 1 de octubre, de Régimen Jurídico del Sector Público y, con ello, a la obligación de resolver expresamente las peticiones que le formulen los ciudadanos, en el marco del derecho a una buena administración.

Al no recibir el informe de la administración dando respuesta a la resolución emitida, el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200901, de 05/08/2022](#), declarando la falta de colaboración de la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática en este supuesto.

3.6 Transparencia, participación y procedimientos administrativos

3.6.1 Transparencia

Las quejas que tienen por objeto acceder a la información pública siguen centrando el interés de ciudadanos en general, cargos electos —sobre todo, concejales— y representantes sindicales.

Seguimos constatando que el principal problema denunciado en dichas quejas es el silencio administrativo, es decir, la llamada por respuesta de la Administración. Las entidades públicas investigadas, bien por falta de medios, bien por falta de voluntad, ni siquiera se molestan en contestar a las solicitudes. Suele ser habitual que la respuesta se produzca una vez que la Administración recibe nuestra resolución de inicio de la investigación y petición de informe.

Junto a la falta de respuesta, hay que destacar el excesivo retraso con el que se accede a la información pública solicitada. No solo es importante acceder, sino hacerlo dentro del plazo general máximo de un mes que tienen los ciudadanos o dentro del plazo de 5 días naturales que tienen los concejales. En algunos de los casos investigados en 2022, el acceso se ha producido con una media de seis meses de retraso, lo que resulta inaceptable. Un acceso retrasado equivale a un acceso denegado. En muchas ocasiones, la información pública pierde su utilidad o interés con el paso del tiempo.

También hemos detectado algunos casos de entidades públicas que incumplen sistemáticamente con la obligación de contestar a las solicitudes presentadas por un mismo ciudadano. Como no puede ser de otra manera, la normativa no impone un número máximo de solicitudes de información a presentar por cada persona. Mientras el derecho de acceso a la información pública no se ejerza de forma abusiva, teniendo en cuenta también los medios personales y materiales de cada entidad pública, no desaparece la obligación de contestar y de facilitar información.

La falta de cumplimiento de las obligaciones de publicidad activa también viene siendo objeto de interés por la ciudadanía. Los principales problemas denunciados respecto a los portales de transparencia han sido los siguientes: no se publica toda la información que es obligatoria, resulta imposible encontrarla o no está actualizada.

En la actualidad, cada vez se publica más información en los portales de transparencia. Ahora bien, ello no significa necesariamente que exista más transparencia. Un exceso de información provoca desinformación. No se trata de publicar mucha cantidad de datos y documentos, sino de que los mismos se entiendan. Hemos investigado alguna queja porque el ciudadano no comprende los presupuestos municipales y solicita que se publiquen unos gráficos o documentos más sencillos, en lenguaje fácil, para que cualquier ciudadano los pueda entender.

Respecto a las quejas presentadas por los concejales durante 2022, seguimos comprobando que son muchos los que solicitan acceder, de forma directa, a la información contenida en el sistema informático de gestión electrónica de los expedientes municipales, salvo a los datos personales especialmente protegidos. Esta petición de los regidores pretende no tener que pedir cada vez la información que se quiera consultar y evitar los abusos que se producen por la falta de respuesta, las denegaciones arbitrarias o los retrasos en acceder a los datos interesados.

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

Esta importante reivindicación de los cargos electos locales no ha sido regulada en la nueva Ley 1/2022, de 13 de abril, de Transparencia y Buen Gobierno de la Comunitat Valenciana, que entró en vigor el pasado día 12/5/2022.

Modificación del Reglamento orgánico del Pleno para limitar el número de preguntas dirigidas al mismo

Queja nº 2202357

El Ayuntamiento de València no ha aceptado la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202357, de 15/11/2022](#), para que se modificara, de forma consensuada con todos los grupos municipales y de la forma más favorable al ejercicio del derecho fundamental a participar en los asuntos públicos (artículo 23.1 de la Constitución Española), la regulación de las preguntas que los concejales pueden dirigir al Pleno con la finalidad de potenciar este procedimiento de control y transparencia y mejorar su funcionamiento práctico.

El Ayuntamiento de València había modificado el Reglamento orgánico del Pleno para limitar el número de preguntas que los concejales pueden dirigir al Pleno y a las comisiones informativas.

Esta institución considera que dichas limitaciones reducen directamente la transparencia municipal al incidir en el proceso político de participación, control y fiscalización de la gestión de los asuntos públicos que se desarrolla en los referidos órganos colegiados.

El hecho de modificar el Reglamento orgánico del Pleno para introducir unas limitaciones nuevas que antes no existían en dicho Reglamento respecto al número de preguntas que los concejales pueden dirigir al pleno y a las comisiones, y de la única cuestión que han de contener, resulta contrario al básico y elemental principio de transparencia, el cual aparece reflejado en primer lugar del artículo 3 del Reglamento de Gobierno Abierto del Ayuntamiento de València.

Esta institución reitera que dichas limitaciones no generan ningún beneficio o ventaja para el interés general, y que el perjuicio consistente en sobrecargar de tareas las oficinas municipales se soluciona fácilmente destinando más personal para atender dichos trabajos.

En relación con esta última cuestión, uno de los motivos expuestos por el Ayuntamiento de València para justificar la necesidad de limitar el número de preguntas es la sobrecarga de trabajo para las oficinas municipales.

Sin embargo, el Síndic reiteró que no ha recibido los informes que ha requerido al Ayuntamiento de València sobre el número de funcionarios que están dedicados a realizar estas tareas, en qué consisten las mismas, el tiempo y la dedicación que exigen,

por qué se producen dichas sobrecargas, cuántas personas serían necesarias para atender a las referidas tareas de forma adecuada y, sobre todo, sobre la imposibilidad de dedicar o redistribuir más medios personales y técnicos para garantizar, de forma más favorable, el ejercicio del derecho fundamental a participar en los asuntos públicos.

El Síndic insiste en manifestar que la ciudad de València es la tercera con más habitantes de España. No es de extrañar que cuente con medios personales y técnicos más que suficientes para atender las numerosas preguntas que es lógico que formulen los concejales de la oposición en un municipio que funciona en régimen de gran población y en el que se plantean y deciden todos los días complejas cuestiones de interés general muy importantes para los vecinos.

Finalmente, respecto a los restantes motivos opuestos por el Ayuntamiento de València para no aceptar la Recomendación del Síndic de fecha 15/11/2022, a saber, que ninguno de los grupos políticos de la oposición ha presentado un recurso contencioso-administrativo contra la modificación del Reglamento Orgánico del Pleno; que en el mes de abril de 2023 la actual Corporación pasa a estar en funciones, por lo que no existe tiempo material suficiente para abordar una nueva modificación reglamentaria en profundidad; y, finalmente, que el consenso que en estos momentos pudiera alcanzarse podría no ser representativo de la opinión de la Corporación municipal que surja de las próximas elecciones locales, esta institución considera que no justifican el incumplimiento de la referida recomendación.

El Síndic argumenta que, con independencia del resultado de las próximas elecciones, la regulación de las preguntas que se pueden dirigir a las comisiones y al pleno, como instrumento de control y de transparencia, es una cuestión que interesa a todos los concejales por igual, con independencia de su ideología política.

Esta institución no se cansa de recordar, una y otra vez, que, en una democracia avanzada, los concejales de la oposición no son unos convidados de piedra, no están para observar y permanecer impasibles; deben participar, preguntar y controlar, ya que este comportamiento beneficia también a quienes están gobernando, porque les obliga a actuar mejor y hacer las cosas bien. Y también repercute favorablemente en el conjunto de la ciudadanía, porque garantiza que el Ayuntamiento sirva con objetividad los intereses generales y actúe con sometimiento pleno a la ley y al derecho, conforme al mandato del artículo 103.1 de la Constitución Española.

Como ya se ha dicho, el Ayuntamiento de València no aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2202357, de 18/01/2023](#).

Solicitudes de información presentadas por los concejales de la oposición

Queja nº 2102912

Un concejal perteneciente a la Mancomunitat del Alto Palancia se dirigió al Síndic manifestando que había presentado un total de siete escritos planteando diversas preguntas en relación con los servicios que presta la citada entidad local y con determinados proyectos que están en marcha, sin haber recibido ninguna respuesta.

Efectuada la correspondiente investigación, concluimos que la referida Mancomunitat había incumplido la obligación legal de contestar a las solicitudes de acceso a la

información pública presentadas con fechas 21/07/2021 y 29/07/2021 en el plazo máximo de cinco días naturales, las cuales fueron respondidas el 30/09/2021.

La Mancomunitat había justificado el retraso afirmando que el nuevo equipo de gobierno había empezado a funcionar y que durante el mes de agosto había menos personal disponible. Sin embargo, la tardanza en responder se extendió también durante todo el mes de septiembre, ya que no se contestó hasta el último día de ese mes.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102912, de 01/12/2021](#), recordando a la Mancomunitat del Alto Palancia el deber legal de contestar motivadamente a las solicitudes de acceso a la información pública presentadas por los concejales, en el plazo legal máximo de cinco días naturales, siendo el silencio administrativo positivo.

La mencionada Mancomunitat aceptó la recomendación, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2102912, de 30/03/2022](#).

Queja nº 2103939

Un concejal del Ayuntamiento de Castelló de Rugat había solicitado, sin éxito, una copia de todos los trámites realizados para poder quemar la falla del pasado 9 de octubre, así como las comunicaciones a bomberos y a las autoridades ambientales.

En cuanto el plazo para la consulta de la documentación y la entrega de copias, dicha entidad local contestó que, como no se dice nada en la normativa de régimen local, se debía aplicar el plazo general de tres meses previsto en la Ley de Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas.

Sin embargo, esta institución no comparte esta interpretación. El plazo para la consulta de la documentación y entrega de copias a los concejales no es el general de tres meses, sino el plazo máximo de diez días, si no se puede dar acceso en el momento de notificar la resolución dentro del plazo de cinco días naturales.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103939, de 06/04/2022](#), recordando al Ayuntamiento de Castelló de Rugat el deber de permitir el acceso a la información en el plazo máximo de diez días, cuando no pueda darse el acceso a la misma en el momento de la notificación de la resolución.

Dicho Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103939, de 13/07/2022](#).

Queja nº 2103237

Una concejala del Ayuntamiento de València denunciaba que había dirigido unas preguntas al pleno sobre el desarrollo de la administración electrónica en dicha entidad local y en su sector público dependiente, y de las cinco preguntas planteadas, solo se había dado respuesta parcialmente a la primera.

Dicho Ayuntamiento había contestado que la autora de la queja debía redirigir algunas de sus preguntas a los distintos responsables de los organismos que conforman el sector público municipal (consejo rector, consejo de administración, etc.), ya que la decisión de implantar la administración electrónica correspondía a cada uno de ellos, respetando su autonomía de gestión.

Sin embargo, el Síndic considera que esta autonomía de gestión no puede servir de excusa para dilatar indefinidamente el cumplimiento de la obligación legal de implantar la administración electrónica en sus relaciones con la ciudadanía, ni tampoco para dificultar el control de la gestión municipal por parte de los cargos electos, derivándolos a formular sus preguntas directamente ante cada uno de ellos como si se tratara de entidades ajenas al sector público dependiente del Ayuntamiento de València.

Entendemos que, para contestar a las preguntas dirigidas por la autora de la queja al pleno municipal, es la Concejalía Delegada de Agenda Digital y Administración Electrónica quien debe dirigirse a los representantes de cada una de las entidades que conforman el sector público local para recabar y coordinar la información que sea necesaria para responder a dichas preguntas. De lo contrario, se aboca a los concejales a realizar un «peregrinaje» por cada una de las numerosas entidades que componen el sector público dependiente del Ayuntamiento de València, lo que dificulta y dilata más allá de lo razonable las labores de control y fiscalización municipal.

Aunque el concejal pueda reiterar las preguntas defectuosamente contestadas o solicitar ampliaciones de las respuestas, es evidente que ello genera retrasos y dilaciones injustificadas en el acceso a la información, lo que dificulta en exceso las labores de control y fiscalización. Hay preguntas que pierden todo su sentido e interés si se contestan con meses de retraso.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103237, de 30/12/2021](#), recomendando al Ayuntamiento de València que se contestara, de forma clara y congruente, a las cinco preguntas formuladas, completando al máximo posible la información de las respuestas.

El Ayuntamiento de València aceptó parcialmente la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103237, de 09/03/2022](#).

Queja nº 2104000

Una concejala del Ayuntamiento de La Pobla del Duc pretendía, no solo consultar, sino obtener una copia de los documentos originales de las dietas cobradas del año 2016 al 2020.

Esta institución considera que si el artículo 22.1 de la Ley estatal 19/2013, de transparencia, y el artículo 19 de la Ley valenciana 2/2015, de transparencia, reconocen a cualquier ciudadano el derecho de acceso a la información pública de forma gratuita y por vía electrónica, los concejales no pueden ser de peor condición, puesto que su derecho de acceso a dicha información pública tiene la relevancia de ser un «derecho fundamental» para poder ejercer sus funciones de control y participación.

Las limitaciones contempladas en el Real Decreto 2568/1986, de 28 de noviembre, por el que se aprueba el Reglamento de Organización, Funcionamiento y Régimen Jurídico de las Entidades Locales (en adelante, ROF) para obtener copia de la información municipal por parte de los concejales en unos supuestos concretos o cuando lo autorice el alcalde, se han visto seriamente afectadas por la entrada en vigor de las referidas Leyes 19/2013 y Ley 2/2015, de transparencia.

No tiene ningún sentido que los ciudadanos en general tengan derecho a solicitar el acceso a la información pública mediante el envío gratuito de una copia en formato digital a su correo electrónico (artículo 22 Ley 19/2013) y este derecho se niegue a los concejales, que ejercen un cargo público y que, según ha declarado reiteradamente el

Tribunal Constitucional, tienen el derecho fundamental a acceder a la información pública (artículo 23.1).

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2104000, de 09/03/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de La Pobla del Duc que facilitara a la autora de la queja una copia, en formato electrónico, de los documentos originales de las dietas cobradas del 2016 a 2020, sin perjuicio de recordar el deber de reserva.

El mencionado Ayuntamiento no aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2104000, de 20/05/2022](#).

Queja nº 2200848

El objeto de esta queja consistía en los reiterados retrasos que se producían para facilitar información a los concejales del Ayuntamiento de Elche.

Dicho Ayuntamiento manifestó que, «aunque en algunos casos se haya excedido el reducido escueto plazo de cinco días, en 2021 se ha alcanzado más del 96% de expedientes resueltos».

Sin embargo, en los cuatro casos concretos planteados en este expediente de queja, esta institución pudo comprobar que se habían producido importantes retrasos que habían dificultado más allá de lo razonable el ejercicio del derecho fundamental de acceso a la información pública.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200848, de 01/06/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Elche que, sin perjuicio de la reforma de la legislación valenciana de régimen local para facilitar el acceso directo de todos los concejales a los documentos y a la información contenida en los sistemas informáticos de gestión electrónica de los expedientes municipales, se siguieran adoptando las medidas organizativas, técnicas y de gestión necesarias para garantizar el rápido acceso a la información pública por parte de los concejales de la oposición.

El referido Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200848, de 19/08/2022](#).

Queja nº 2200910

La concejala autora de la queja solicitó una copia de los correos electrónicos generados en relación con la convocatoria del puesto de subdirector de la Fundación València Activa.

El Ayuntamiento de València planteó los siguientes impedimentos: que no se ha generado un expediente ni decisión administrativa alguna que dé lugar a tal solicitud; que son correos personales que normalmente se utilizan para intercambios de pareceres; que el proceso selectivo para la cobertura del puesto de trabajo de subdirección, objeto de los comentarios en los correos intercambiados, ha quedado desierto; y, finalmente, que colisiona con la protección de datos personales.

El objeto de la solicitud de información era acceder al contenido de los correos electrónicos corporativos u oficiales (no particulares o privados) que se emitieron en el ejercicio de unas funciones públicas, por lo que claramente se trata de información pública. Además, los nombres y apellidos de los empleados públicos que remitieron o

recibieron dichos correos no son datos especialmente protegidos, sino datos meramente identificativos que, además, están relacionados con la organización, funcionamiento o actividad pública del órgano.

Esta institución considera que el derecho fundamental de la concejala a acceder a la información pública para poder ejercer sus funciones de control y participación en la gestión de los asuntos públicos, y el deber de reserva o confidencialidad que tiene, constituyen poderosas razones de interés público que justifican el acceso al contenido de los correos electrónicos sin que se vulnere el derecho a la protección de datos personales de los empleados públicos.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200910, de 22/06/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de València que se facilitara una copia de los correos electrónicos en relación con la convocatoria del puesto de subdirector de la Fundación Valencia Activa.

El mencionado Ayuntamiento no aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200910, de 14/09/2022](#).

Solicitudes de información presentadas por representantes sindicales

Queja nº 2103211

La delegada de un sindicato del Ayuntamiento de Tavernes Blanques denunciaba, entre otras cuestiones, la reiterada falta de respuesta municipal a la mayoría de las solicitudes de acceso a la información pública presentadas en el ejercicio de su actividad sindical.

El hecho de que la solicitante sea una delegada sindical no hace más que acrecentar su legítimo derecho de acceso a una información totalmente pública. Los delegados sindicales tienen derecho a recibir la misma información que la empresa está obligada a poner al alcance de la representación unitaria del personal, como parte fundamental del adecuado ejercicio del derecho de libertad sindical.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103211, de 07/12/2021](#), recomendando al Ayuntamiento de Tavernes Blanques que se adoptaran todas las medidas que fueran necesarias para facilitar y mejorar el ejercicio del derecho fundamental a la libertad sindical de la autora de la queja, recordando el deber legal de contestar motivadamente las solicitudes de acceso a la información pública en el plazo máximo de un mes.

El mencionado Ayuntamiento aceptó la recomendación, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103211, de 09/02/2022](#).

Solicitudes de información presentadas por la ciudadanía

Queja nº 2104112

Un profesor universitario había solicitado al departamento de servicios sociales del Ayuntamiento de Alicante diversa información sobre el impacto de la pandemia provocada por la COVID-19 en la ciudad de Alicante. Concretamente, se interesaban numerosos datos correspondientes a los años 2018, 2019, 2020 y 2021: número de personas y familias atendidas; número de expedientes nuevos; número de ayudas y

cuantías de las mismas para necesidades básicas y de emergencia; personas sin hogar y transeúntes atendidos en albergues, etc.

El Ayuntamiento de Alicante había facilitado al solicitante un enlace a la página web municipal. Sin embargo, en dicho enlace, aparecían los informes sociales publicados desde el año 2011 al 2019.

Hay que tener en cuenta que el estado de alarma para la gestión de la situación de crisis sanitaria ocasionada por la COVID-19 se declaró a través del Real Decreto 463/2020, de 14 de marzo, por lo que los datos solicitados y útiles para la investigación se corresponden únicamente con los años 2018, 2019, 2020 y 2021.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2104112, de 01/04/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Alicante que, a tenor del tiempo transcurrido desde la solicitud de información pública presentada con fecha 24/10/2021, facilitara sin más demora todos los datos requeridos de los años 2018, 2019, 2020 y 2021 con la finalidad de poder realizar una investigación, por parte de la Universidad de Alicante, sobre el impacto de la pandemia sobre la pobreza.

El referido Ayuntamiento no aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2104112, de 19/08/2022](#).

El autor de la queja manifestó que no se facilitaron todos los datos solicitados, y los que habían sido entregados se comunicaron con tanto retraso que no pudieron ser incluidos en la investigación.

Esta institución tiene dicho de forma reiterada que es muy importante respetar el plazo de un mes para contestar las solicitudes de información pública presentadas por los ciudadanos, ya que, de lo contrario, la información pública solicitada puede perder interés o utilidad. No cabe, por tanto, retrasar la contestación permitiendo el paso de varios meses sin responder al solicitante nada de información o facilitar la información con excesiva dilación.

Queja nº 2200969

En el caso planteado en esta queja, el ciudadano que quería acceder a la información pública, concretamente a un informe jurídico, tenía la condición legal de interesado en el procedimiento administrativo donde se había generado dicha información.

El Ayuntamiento de La Vall d'Uixó, sin negar la condición de interesado del autor de la queja, se había limitado a copiar el contenido de los artículos 14, 15 y 16 de la Ley 19/2013, de 9 de diciembre, de transparencia, acceso a la información pública y buen gobierno, sin justificar o motivar por qué dichos artículos se aplicaban al concreto caso planteado en la queja.

Esta institución considera que, si no se respeta el derecho de acceso y obtención de copia de los documentos del expediente administrativo, la persona interesada no puede conocer las actuaciones que está realizando la Administración para poder denunciar cualquier incumplimiento legal, retrasos indebidos o defectos en la tramitación del procedimiento.

En un procedimiento administrativo, lo verdaderamente decisivo es si la persona interesada ha podido alegar y probar lo que estime conveniente sobre los aspectos

esenciales que se ventilan en dicho procedimiento. Y para ello, es esencial conocer los documentos obrantes en el expediente administrativo.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200969, de 29/06/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de La Vall d'Uixó que, en cumplimiento del derecho reconocido en el artículo 53.1.a) de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, y para evitar su indefensión, se facilite al autor de la queja, lo antes posible, el acceso a toda la información obrante en el expediente, concretamente, al informe jurídico de fecha 13/12/2021.

Dicho Ayuntamiento aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200969, de 15/09/2022](#).

Queja nº 2201628

En esta materia, hemos tenido la oportunidad de manifestarnos sobre la necesidad de que la Administración dé respuesta a quienes quieren conocer por qué no se han hecho efectivas algunas de las previsiones contenidas en las leyes valencianas.

Así, en la queja nº 2201628, la afectada estaba interesada en trabajar en suelo agrario no utilizado. Quería conocer cuándo tenía previsto la Conselleria de Agricultura, Desarrollo Rural, Emergencia Climática y Transición Ecológica desarrollar la Ley 5/2019, de Estructuras Agrarias de la Comunitat Valenciana, en cuanto a la declaración de suelos agrarios infrautilizados, facilitando su explotación por parte de cualquier persona a través de la llamada Red de Tierras (que debe centralizar los datos sobre oferta y demanda de parcelas agrarias, para asegurar su fin social). El impacto de esta actuación es de especial relevancia dada la crisis en la producción y transporte de algunos productos agrícolas.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201628, de 29/07/2022](#) instamos a la citada Conselleria a asumir un compromiso concreto para el desarrollo de la citada ley.

La Conselleria de Agricultura se ha comprometido a desarrollarla antes del 30/08/2023 y ha previsto además el plazo de un año y medio desde la entrada en vigor de su reglamento para su aplicación efectiva. Por ello, dictamos la [Resolución de cierre de la queja nº 2201628, de 08/09/2022](#).

Obligaciones de publicidad activa en el Portal de Transparencia

Queja nº 2103160

Una persona había solicitado al Ayuntamiento de Miramar, sin recibir ninguna respuesta, una copia del acta del pleno del día 30/03/2021, para conocer las retribuciones integrales anuales de los máximos responsables municipales; funciones que desarrollan los miembros del pleno; normativa de aplicación y estructura organizada, perfil y trayectoria profesional de los miembros de este; resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad de los integrantes del pleno; así como las declaraciones anuales de bienes y actividades de los representantes locales.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103160, de 22/11/2021](#), recomendando al Ayuntamiento de Miramar que facilitara toda

la información solicitada y recordando los deberes legales de publicar toda esa información en el portal de transparencia municipal y de contestar motivadamente las solicitudes de acceso a la información pública en el plazo máximo de un mes.

El Ayuntamiento de Miramar aceptó parcialmente la Resolución de consideraciones, ya que no ha facilitado información sobre las retribuciones, resoluciones de autorización o reconocimiento de compatibilidad de los miembros del pleno ni sobre las declaraciones anuales de bienes y actividades, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103160, de 10/03/2022](#).

Queja nº 2201333

La cuestión planteada en esta queja era la dificultad de comprender la información sobre los presupuestos municipales que se habían publicado en el portal de transparencia del Ayuntamiento de Torrent.

El autor de la queja manifestaba que había solicitado dicha información en un formato más sencillo para poder entenderla y que no había tenido éxito.

Esta institución considera que es muy difícil conseguir que la información presupuestaria publicada en el portal de transparencia sea comprendida por todas las personas, con independencia de su nivel cultural y del mayor o menor grado de conocimiento de una materia tan compleja y técnica como es la información económica y presupuestaria.

No obstante, entendemos que el Ayuntamiento de Torrent es una gran población que cuenta con medios técnicos y materiales suficientes para elaborar una versión más sencilla o resumida del presupuesto con gráficos y diagramas que faciliten su comprensión.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201333, de 19/08/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Torrent que se publicara en el portal de transparencia una versión más sencilla del presupuesto municipal, redactada en lenguaje fácil y con gráficos y diagramas que permitan su comprensión por el conjunto de la ciudadanía.

El Ayuntamiento de Torrent no contestó en el plazo legal máximo de un mes, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201333, de 11/10/2022](#).

3.6.2 Participación

La participación ciudadana en los asuntos públicos, además de un derecho fundamental de las personas, es uno de los pilares básicos sobre los que se asienta la democracia avanzada. Es importante implicar a todos los actores de la sociedad civil en la gestión de los intereses generales. Se trata de gobernar con la ciudadanía, no solo para la ciudadanía. Para ello es necesario diálogo, concertación, respeto y pluralidad.

La participación ciudadana es vital para desarrollar un buen gobierno y una buena administración de los asuntos públicos. A través de ella, se establece una vía de comunicación recíproca, que permite a la ciudadanía manifestar sus iniciativas y sugerencias hacia los poderes públicos, y a estos conocer la incidencia de determinadas políticas sobre la calidad de vida de la población.

Participación de la sociedad civil en los órganos colegiados

Queja nº 2103171

La asociación ecologista autora de la queja se dirigió al Síndic manifestando que no había sido consultada de forma oficial por el Ayuntamiento de Alicante para designar el vocal en representación de las asociaciones ambientalistas en el Consejo de Participación Ciudadana, y que tampoco se había efectuado una consulta pública para esa designación.

El defensor dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103171, de 04/01/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Alicante que, previo requerimiento de subsanación del escrito presentado con fecha 08/01/2020, y una vez fuera designado vocal titular y suplente, se dictara una resolución motivada, estimatoria o desestimatoria, sobre la participación de la asociación autora de la queja en el Consejo de Participación Ciudadana de los Servicios de Valorización y Eliminación de Residuos Domésticos y Asimilables del municipio de Alicante.

El Ayuntamiento de Alicante no aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103171, de 16/03/2022](#).

Solicitud de celebración de sesiones extraordinarias no urgentes

Queja nº 2103447

Un concejal miembro del Consejo de Administración de la Empresa Municipal de Transportes de València (EMT) había solicitado la convocatoria de una sesión extraordinaria no urgente. Sin embargo, en su lugar se convocó una sesión urgente sin respetarse el plazo mínimo de dos días hábiles entre la convocatoria y la celebración de la sesión.

Resulta importante destacar que el plazo mínimo entre la convocatoria y la celebración de la sesión debe ser respetado, para que los integrantes del órgano puedan estudiar con tiempo suficiente los asuntos que han sido incluidos en dicha convocatoria para su análisis, debate y votación.

Y para poder examinar con detalle dichos asuntos, es básico que toda la información se ponga a disposición de las personas que forman parte de dicho órgano desde el mismo momento de la convocatoria, ya que, de lo contrario, resulta imposible debatir y votar dichos asuntos con conocimiento de causa.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103447, de 04/01/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de València que, en las sucesivas solicitudes de sesiones extraordinarias no urgentes del Consejo de Administración de EMT València, se respetase el plazo de 2 días hábiles entre la convocatoria y la celebración de la sesión, asegurándose de remitir, el mismo día de la convocatoria, el enlace de acceso a los expedientes electrónicos donde se encuentre toda la documentación relativa a los asuntos incluidos en el orden del día que resulte necesaria para su debate y votación.

El Ayuntamiento de València aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2103447, de 23/03/2022](#).

Necesidad de un despacho para poder ejercer adecuadamente las funciones como concejal

Queja nº 2201240

Un concejal de la oposición del Ayuntamiento de Sueca plantea la necesidad de tener un despacho para reunirse con los vecinos, que cuente con un ordenador y acceso a Internet con la finalidad de poder realizar sus funciones de una forma adecuada.

El Ayuntamiento de Sueca informó que no contaba con espacio suficiente en la casa consistorial para garantizar un despacho o local al autor de la queja, sin ofrecer alguna alternativa viable a corto plazo (por ejemplo, la reubicación de servicios, reorganización de espacios, utilización de otros edificios municipales, etc.), teniendo en cuenta que la persona afectada lleva esperando varios años desde el inicio de la presente legislatura.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201240, de 12/07/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Sueca que se adopten todas las medidas que sean necesarias para que el autor de la queja pueda 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 adecuadas y poder recibir a los vecinos del municipio.

Dicho Ayuntamiento no aceptó la Resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201240, de 15/09/2022](#).

3.6.3 Procedimientos administrativos

Queja nº 2200941. Demora en la tramitación de los expedientes de inscripción en el Registro de Uniones de Hecho Formalizadas de la Comunitat Valenciana

La demora en la tramitación de los procedimientos administrativos continúa siendo, un año más, uno de los principales motivos de reclamación ante el Síndic de Greuges.

Aunque son muchos los casos que ejemplifican este vicio de actuación de las administraciones, puede resultar interesante destacar, por su reincidencia e intensidad, la demora que se viene produciendo por parte de la Administración autonómica en la tramitación de los expedientes de inscripción en el Registro de Uniones de Hecho Formalizadas de la Comunitat Valenciana. Esta circunstancia viene siendo origen de numerosas quejas ante esta institución y un buen ejemplo de la sensación de frustración e indefensión que se genera en estos casos en ciudadanos frente a la Administración.

Destacamos la queja nº 2200941, en la que la persona promotora del expediente manifestaba que necesitaba inscribirse como pareja de hecho con el objeto de regularizar la situación de su pareja para poder viajar a su país de origen (Marruecos). Presentó la solicitud de inscripción en el Registro de Uniones de Hecho Formalizadas de la Comunitat Valenciana en fecha 15/11/2021 y a fecha de presentación de la queja (18/03/2022) no había obtenido respuesta.

Analizado el asunto y tras recibir los informes pertinentes, el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200941, de 27/05/2022](#), recomendando a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que, en aplicación del deber que se extrae del artículo 3 de la Ley 5/2012, de 15 de octubre, de

las Uniones de Hecho Formalizadas de la Comunitat Valenciana, procediera urgentemente a tramitar y resolver la solicitud de inscripción presentada por el autor de la queja en fecha 15/11/2021.

Asimismo, instábamos a la citada Conselleria a establecer las disposiciones y mecanismos necesarios para evitar el uso fraudulento del registro, de manera que la unión de hecho no pudiera ser utilizada como un medio para obtener posteriormente la regularización de las personas extranjeras en España, sin perjuicio de que esta sea una consecuencia de la inscripción de tal unión.

Transcurrido el plazo para que la Conselleria manifestara de forma inequívoca su posicionamiento respecto de las recomendaciones o sugerencias contenidas en la resolución de consideraciones sin que esta se pronunciase, procedimos al cierre del expediente de queja por falta de respuesta de la administración mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2200941, de 12/07/2022](#).

Posteriormente, en fecha 14/07/2022, tuvo entrada en esta institución el informe de la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública en el que se aceptaban las recomendaciones realizadas por el Síndic, en relación tanto a la adopción de las medidas necesarias para resolver los procedimientos en el plazo previsto legalmente, como las relativas a detectar y evitar el uso fraudulento del Registro.

Cita previa

Una de las consecuencias de la pandemia ha sido la implantación, en muchas ocasiones general e indiscriminada, de la cita previa como requisito para ser atendido de modo presencial por la Administración. Se han aprovechado las limitaciones a la movilidad y aforo derivadas de aquella, para implantar esta solución. Y no ya para recibir, por ejemplo, una atención personalizada y específica (como pudiera ser información sobre una cuestión que pueda requerir previa preparación), sino incluso para trámites tan habituales y simples como la presentación de documentos ante el registro de las Administraciones. Desde el Síndic estimamos que la proximidad y el servicio efectivo a la ciudadanía no permiten levantar nuevos muros entre las personas y aquellas. Así, en las siguientes quejas abordamos esta cuestión.

Queja nº 2102289

En la queja nº 2102289, la persona manifestaba que el servicio de cita previa de la Generalitat Valenciana exigía, para obtenerla, identificación con Documento Nacional de Identidad (DNI) o Número de Identificación de Extranjero (NIE). Estimaba que ello discriminaba a quienes se encontraban en situación irregular en nuestro país, pues no disponían de tales documentos y, por tanto, no podían obtener citas previas por vía electrónica.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102289, de 02/02/2022](#) se recomendaba a las consellerías implicadas que adoptaran medidas para hacer más flexible el sistema de cita previa; en general, para toda la ciudadanía y, en particular, para las personas inmigrantes. Tal recomendación fue aceptada, como puede comprobarse en la [Resolución de cierre de la queja nº 2102289, de 15/06/2022](#).

Queja nº 2202855

En la queja nº 2202855, la persona manifestaba que deseaba empadronarse en el municipio de Alicante, pero le había resultado imposible obtener cita previa para ser atendida de modo presencial.

En nuestra [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202855, de 09/11/2022](#), recomendamos al Ayuntamiento de Alicante que: mejorara su sistema de información a la ciudadanía en cuanto a las vías de presentación de documentos; revisara su sistema de reserva de cita previa para aplicarlo únicamente en supuestos justificados; estableciera medidas que facilitaran la atención presencial a colectivos vulnerables (mayores, inmigrantes, personas con diversidad funcional, etc.), sobre todo en procedimientos específicos de impacto global (de carácter social, relativos al padrón, etc.); y que permitiera obtener citas previas para asuntos de justificada urgencia.

Las recomendaciones fueron aceptadas, como puede comprobarse en la [Resolución de cierre de la queja nº 2202855, de 15/12/2022](#).

Queja nº 2200419

En la queja nº 2200419, la persona manifestaba que había solicitado mediante cita previa el certificado de convalidación de conocimientos del valenciano para tener mayores oportunidades de obtener empleo, pero la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte no daba respuesta.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200419, de 08/04/2022](#) se recomendó a esta que revisara su procedimiento en esta materia.

En nuestra [Resolución de cierre de la queja nº 2200419, de 24/05/2022](#) dimos por aceptadas nuestras recomendaciones.

Padrón municipal de habitantes

Recordemos que el alta en el Padrón es requisito para el acceso a varios servicios básicos (educativos, sociales, sanitarios, etc.). Nuestra actuación en este ámbito tiene como objetivo que la Administración cumpla los plazos para resolver las solicitudes de empadronamiento, en especial, cuando se refieren a personas en situación de vulnerabilidad.

Queja nº 2202802

En el [Informe anual 2020](#) citábamos la queja 2001372, relativa al alta en el Padrón de Habitantes de personas en situaciones de especial vulnerabilidad residentes en infraviviendas: chabolas, caravanas, cuevas, o incluso sin domicilio, que la normativa reconoce como supuestos válidos a efectos de empadronamiento. En dicha queja, varias asociaciones se quejaban al Síndic porque el Ayuntamiento de València no daba respuesta a las peticiones de alta en el Padrón de Habitantes de aquellas personas.

El Ayuntamiento asumió compromisos cuyo cumplimiento había sido puesto en duda por las citadas asociaciones. Comprobar su cumplimiento fue el objetivo de la queja nº 2202802.

En la [Resolución de cierre de la queja nº 2202802, de 02/12/2022](#) concluimos que el Ayuntamiento había cumplido la mayor parte de sus compromisos, aprobando un procedimiento específico para abordar el problema, pero no informaba a las personas del plazo para dar respuesta a sus solicitudes de alta en el Padrón y de que si no lo hacía en plazo, quedaban dadas de alta en el padrón a todos los efectos, ni había asignado los recursos adecuados para abordar las necesidades reales, ni se manifestaba sobre los supuestos en los que se exigía a las personas en situación especial de empadronamiento, el alta para el acceso a servicios municipales.

Queja nº 2201165

En el presente expediente, que trae causa de la queja nº 2102334, se plantea la falta de pago a la promotora de la queja de una ayuda solicitada para la rehabilitación del edificio y de su vivienda. La subvención fue concedida de forma definitiva por la Conselleria de Infraestructura, Territorio y Medio Ambiente, en fecha 29/11/2012, en el marco del RD 2066/2008, de 12 de diciembre que regulaba el Plan Estatal de Vivienda y Rehabilitación 2009-2012.

Visto el informe emitido por la Conselleria de Vivienda y Arquitectura Bioclimática a requerimiento de esta institución, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201165, de 26/09/2022](#), por la que se formuló a la Conselleria la recomendación de que dado el tiempo transcurrido procediera con la mayor urgencia a concluir la tramitación de las ayudas a la rehabilitación del edificio y de la vivienda solicitada por la promotora de la queja para el inmueble de su propiedad, que responden a los instrumentos denominados «OPA 6» y «OPA 9», del expediente RHB 03/A15/1R/0029/2011/104, que obtuvo la Calificación Definitiva de Rehabilitación con fecha 29/11/2012, y procediera al pago de la subvención a la interesada, más los intereses de demora que legalmente le correspondieran.

El expediente de queja fue cerrado mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2201165, de 31/10/2022](#), tras haber recibido el informe de la Conselleria de Vivienda de fecha 28/10/2022, aceptando la recomendación emitida por el Síndic. En dicho documento, esta administración indicaba que, en el año 2021, para dar cumplimiento a esta obligación, tramitó el expediente hasta su certificación de pago, pero que fue imposible proceder al abono por problemas informáticos que impedían la generación del pago y su correcta remisión a la Tesorería. Por ello, en 2022, se volvió a generar certificación de pago para los expedientes que nos ocupan, los cuales estaba previsto que se pudieran abonar antes del cierre de ese ejercicio.

Queja nº 2201319

La persona interesada, en nombre y representación de la Associació Ciutadania i Comunicació, se dirigió a esta institución poniendo de manifiesto la falta de respuesta del Ayuntamiento de València al escrito presentado ante éste el 21/12/2021, en el que solicitaba la anulación del procedimiento de autorización a residentes con vehículo censados en el Área de Prioridad Residencial de Ciutat Vella Nord, al incumplirse lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que reconoce el derecho de los interesados a no aportar documentos que ya se encuentren en poder de la administración actuante, y solicitando que se librara de oficio el permiso de acceso prioritario como residentes a todos los propietarios de vehículos censados y al corriente del pago del impuesto de circulación, sin la necesidad de solicitar otra documentación.

La persona interesada señalaba que, según datos del propio Ayuntamiento, en la zona delimitada existen 14.205 vehículos censados, de ellos 10.305 de particulares, y 3.900 de empresas, y el Ayuntamiento no ha procedido, de oficio, a librar la correspondiente autorización a estos vehículos censados y al corriente del pago del Impuesto de Vehículos de Tracción Mecánica; ni tampoco la ha facilitado de manera automática a los vehículos que ya tienen el distintivo de residentes (zona naranja), para el disfrute de plazas de estacionamiento para residentes.

La creación del Área de Prioridad Residencial (APR) «Ciutat Vella Nord» se aprobó por la Junta de Gobierno Local de fecha 27/11/2020, junto con los requisitos, condiciones y procedimientos que rigen el acceso a la misma, señalándose que los accesos permitidos serán individuales para cada vehículo identificado por su matrícula.

El punto cuarto del acuerdo regula el procedimiento para el ejercicio del derecho de acceso a la APR, señalando la necesidad de presentación, por parte de las personas interesadas, de declaración responsable, junto con la documentación que se señala en el anexo II.

En el supuesto de las personas que ya disponían de tarjeta de acceso peatonal a la zona, respecto el punto tercero del acuerdo dispone:

Inscribir de oficio en el registro de matrículas con derecho de acceso aquellas correspondientes a vehículos que dispongan de tarjeta peatonal, concedida o en trámite, previa verificación de la vigencia del cumplimiento de los requisitos y documentación aportados. Dicha inscripción se comunicará a las personas interesadas, con al menos quince días de antelación al inicio del control de accesos al APR, para su conocimiento así como para el ejercicio de los derechos de modificación y rectificación de los datos personales.

El 05/05/2022 se dictó la Resolución de inicio de investigación en la que se requería al Ayuntamiento de València que, en el plazo máximo de un mes, nos remitiera información sobre el asunto de la queja.

Transcurrido dicho plazo, no se recibió la información solicitada, por lo que se dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201319, de 07/09/2022](#), en la que el Síndic señalaba que el sistema básico previsto en las normas citadas debe ser aplicado teniendo presente que únicamente deben exigirse a las personas documentos y datos de acuerdo con lo dispuesto en la normativa aplicable y garantizando su derecho a no aportar documentos que:

- a) ya se encuentren en poder de la Administración actuante o
- b) hayan sido elaborados por cualquier otra Administración o
- c) hayan sido previamente aportados ante cualquier Administración. En este caso, si bien la persona deberá indicar cuándo lo presentó y ante qué órgano lo hizo, únicamente podrá serle requerida la aportación de documentos en supuestos expresamente justificados en la imposibilidad de obtenerlos electrónicamente a través de sus redes corporativas o de consulta a las plataformas de intermediación de datos u otros sistemas electrónicos habilitados al efecto.

Por ello, se recomendaba al Ayuntamiento de València que se diera respuesta motivada a la persona interesada; que, a la vista de los argumentos expuestos, procediera a la modificación del acuerdo de la Junta de Gobierno Local de fecha 27/11/2020, de creación del Área de Prioridad Residencial (APR) «Ciutat Vella Nord», junto con los requisitos, condiciones y procedimientos que rigen el acceso a la misma, a fin de dar cumplimiento a lo dispuesto en el artículo 28 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de

Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, evitando a las personas solicitantes las molestias que no tienen el deber jurídico de soportar; y que procediera, si no lo hubiera hecho ya, a la inscripción de oficio en el registro de matrículas con derecho de acceso al APR «Ciutat Vella Nord» de los vehículos que dispongan de tarjeta peatonal, concedida o en trámite, comunicándolo a las personas interesadas, para su conocimiento, así como para el ejercicio de los derechos de modificación y rectificación de los datos personales.

En respuesta a la citada resolución, el Ayuntamiento de València remitió un informe en el que señalaba que:

- Se ha dado respuesta a la persona interesada.
- Ya se ha realizado la inscripción de oficio en el registro de matrículas de aquellos que disponían de tarjeta peatonal o de los que la tenían en trámite.
- Respecto al derecho de no aportar documentación que ya obra en poder de la Administración, se hace referencia a un informe de la Oficina de Protección de Datos, en el que se expone la problemática que existe, y por tanto, la imposibilidad de impulsar la inscripción de oficio.

A la vista del citado informe, se dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201319, de 03/01/2023](#), con la aceptación parcial de las recomendaciones formuladas, indicando al Ayuntamiento de València que, en el caso que nos ocupa, el tratamiento (que no cesión ni reutilización) de los datos que se encuentran en poder de la Administración estaría plenamente legitimado cuando se trata del cumplimiento de funciones públicas en el ejercicio de competencias atribuidas legalmente a las entidades locales.

Por otra parte, en la resolución dictada por esta institución se señalaba que:

el derecho de no aportar documentos que ya se encuentran en poder de la administración no excluye la necesidad de la presentación de una declaración responsable, mediante la que los solicitantes indicarán el tipo de acceso y manifestar, bajo su responsabilidad, que cumplen con los requisitos establecidos para el derecho de acceso al Área de Prioridad Residencial.

3.7 Servicios públicos locales, tráfico y urbanismo

3.7.1 Servicios públicos locales

Los servicios públicos locales son aquellos que brindan atención a las necesidades y demandas de la población en una determinada zona geográfica, como por ejemplo la recolección de basura, el suministro de agua potable o la iluminación pública, entre otros. Los municipios son los responsables últimos de facilitar las condiciones necesarias para desarrollar la vida ciudadana, promover actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal. Son una parte fundamental de la vida cotidiana de los ciudadanos y esenciales para garantizar la calidad de vida y el bienestar de la población. Por esta razón, es importante que estos servicios estén disponibles de manera eficiente, equitativa y con la máxima calidad.

Es función de los poderes públicos velar por que el elenco de derechos y garantías que las normas reconocen a los ciudadanos en sus relaciones con la Administración alcancen a la totalidad de los ciudadanos, evitando situaciones de asimetría social en las cuales colectivos numérica y cualitativamente importantes no puedan acceder a las opciones que para el resto ofrece una sociedad cada vez más diversa y avanzada por razones, entre otras, de localización.

Sin embargo, y a la vista de las quejas que han tenido entrada en esta institución a lo largo de 2022, se ha podido detectar que en los casos en que servicios públicos municipales son prestados por otras entidades cesionarias de la competencia, se generan una serie de deficiencias en su prestación. Estas entidades pueden estar interesadas en obtener una rentabilidad económica a expensas de la calidad del servicio, lo que puede llevar a una disminución en la calidad del servicio y un aumento en los costos para los usuarios.

Cuando los servicios públicos se prestan a través de otras entidades, puede ser más difícil para los ciudadanos tener acceso a información sobre la propia prestación del servicio, sobre las vías de reclamación y, en consecuencia, puede haber una disminución en la transparencia y la responsabilidad de la prestación del servicio.

El Síndic entiende que resulta necesario tener un mecanismo que permita resolver estas situaciones y garantizar el acceso a los servicios públicos de manera justa y eficiente, con independencia de si se prestan o no directamente por la administración titular. Así como que la administración municipal establezca los mecanismos de supervisión necesarios para asegurar un nivel adecuado en su prestación.

Desde esta institución recordamos que es importante que se tomen medidas para garantizar que los servicios públicos locales se presten de manera adecuada, equitativa y con la máxima calidad, y que se establezcan mecanismos eficaces para hacer frente a cualquier deficiencia que pueda surgir en la prestación del servicio público.

Queja de oficio 18/2020 (nº 2001429). Hundimiento de vía pública en Callosa de Segura

Iniciamos la presente queja de oficio el 28/05/2020 a raíz de las noticias aparecidas en un medio de comunicación sobre los desperfectos que presentaba una vía pública de la

localidad de Callosa de Segura, el riesgo de que se hundiera y la posible afección a las viviendas ubicadas en dicha vía y a las personas que en ella residían y/o transitaban.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2001429, de 07/02/2022](#), en la que recomendó al Ayuntamiento de Callosa de Segura que continuase adoptando, en el marco de sus competencias, las medidas que resultasen necesarias para garantizar las adecuadas condiciones de seguridad en la vía pública de referencia, concluyendo, si no lo hubiese ya, los trabajos de intervención y mejora.

Asimismo, recomendamos a la citada administración local que, sin más dilación, elaborase el informe que habíamos solicitado, «en relación con la idoneidad de las soluciones interventoras adoptadas a los objetivos de mejora de las condiciones de seguridad de la vía pública, con expresión de las razones que habían llevado a construir una rampa que podía constituir una barrera arquitectónica para los vecinos».

Esta institución emitió resolución de cierre de la queja el 02/06/2022, por aceptación íntegra de nuestras consideraciones.

Queja nº 2201986. Aseos para discapacitados

El promotor del expediente presentó un escrito por el que manifestó su reclamación por la demora en la que estaba incurriendo el Ayuntamiento de Paiporta a la hora de tramitar y dar una respuesta expresa y motivada a la instancia que había presentado ante dicha administración en fecha 20/04/2022, exponiendo que los aseos destinados al uso de personas con discapacidad en el polideportivo de la localidad se encontraban cerrados.

Tramitado el expediente, el defensor dictó la resolución la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201986, de 30/08/2022](#), recomendando a la citada administración local que revisase la decisión adoptada de proceder al cierre de los aseos destinados a personas con movilidad reducida, garantizando la facilidad de uso de los mismos por parte de estas en nivel de igualdad con el resto de los ciudadanos y adoptando medidas que, sin implicar el establecimiento de dificultades de acceso o nuevos obstáculos a ello, asegurasen que dichas instalaciones fueran utilizadas únicamente por sus destinatarios.

Como el defensor expuso en la resolución emitida, es entendible que se establezcan medidas para garantizar que los aseos reservados a personas con discapacidad se utilicen exclusivamente por las personas a quienes van destinados, y que se procure evitar que estas encuentren colas o demoras a la hora de utilizarlos por estar ocupados indebidamente por personas sin movilidad reducida. Sin embargo, consideramos que estas medidas no pueden implicar una merma, dificultad o demora para las personas a las que están destinadas, ya que se han establecido para ayudarlas y mejorar sus condiciones de vida. La prevención de los comportamientos incívicos de terceros no puede implicar, en resumidas cuentas, un nuevo obstáculo para la plena integración de las personas con movilidad reducida.

La aceptación por parte del Ayuntamiento de Paiporta de la recomendación emitida determinó que esta institución dictase la [Resolución de cierre de la queja nº 2201986, de 30/09/2022](#).

Queja nº 2201442. Aparcamiento para discapacitados

La persona interesada se dirigió a esta institución ante la presunta inactividad y la falta de respuesta del Ayuntamiento de Rafelcofer a los escritos que había presentado, en los que solicitaba la colocación de placas de aparcamiento para personas con movilidad reducida en un lugar cercano a su domicilio.

En respuesta a la resolución de inicio de investigación, en la que se requería al Ayuntamiento de Rafelcofer que nos remitiera información sobre el asunto de la queja, este nos remitió informe en el que señalaba las plazas de aparcamiento reservadas para personas con movilidad reducida en los diferentes puntos cercanos a centros considerados de mayor actividad, y otros que estaban en ejecución, justificando así el cumplimiento de lo estipulado en la Orden TMA 851/2021 que establece una de cada 40 plazas o fracción reservadas para las personas con discapacidad. Además, indicó que la residencia de la persona interesada se encuentra a las afueras de la población, y por tanto «no se considera la posibilidad de establecer una zona de aparcamiento de uso para minusválidos en dicha zona». En el informe se hacía referencia a lo dispuesto en la Ordenanza Municipal reguladora de la entrada y salida de vehículos a través de las aceras, que establece el derecho a estacionamiento exclusivo para vehículos cuyos titulares y conductores habituales sean personas discapacitadas con problemas graves de movilidad, previo cumplimiento de los requisitos establecidos.

En la legislación aplicable al presente supuesto, e incluso en la propia Orden TMA 851/2021 citada por el Ayuntamiento de Rafelcofer, se prevé, además de la reserva de plazas de aparcamiento para personas con movilidad reducida en puntos cercanos a los principales centros de actividad, otras plazas destinadas a centros de trabajo o a residencia.

Por ello, en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201442](#), de fecha 24/08/2022, se recomendaba al Ayuntamiento de Rafelcofer que procediera a dar respuesta motivada a los escritos presentados por la persona interesada, y a que creara alguna plaza de aparcamiento reservada para personas con movilidad reducida en el lugar indicado por esta.

El Ayuntamiento de Rafelcofer no dio respuesta a nuestras recomendaciones, por lo que se procedió a dictar la [Resolución de cierre de la queja nº 2201442, de 13/10/2022](#).

Queja nº 2103569. Contenedores de basura

Muchas son las personas que se dirigen a esta institución manifestando su disconformidad con la ubicación de los contenedores de residuos sólidos, y otros problemas relacionados con la prestación del servicio de recogida de residuos. En este caso, la persona interesada se dirigió a esta institución denunciando la falta de prestación del citado servicio, pues los contenedores más próximos a su domicilio se encuentran a más de un kilómetro de distancia de las viviendas, habiéndole indicado el Ayuntamiento de Altea la dificultad de los vehículos del servicio de recogida de acceder al Residencial Sol Marina del citado municipio.

Ante la falta de respuesta del Ayuntamiento de Altea a la resolución de inicio de investigación, en la que se requería a este la remisión de estudios o informes realizados sobre la posibilidad de ubicar contenedores de recogida de residuos en localizaciones próximas al domicilio de la persona interesada, se dictó [Resolución de consideraciones a la administración de la queja nº 2103569](#) en la que se recomendaba al Ayuntamiento de Altea que procediese a dar las instrucciones oportunas para la instalación de

contenedores a una distancia inferior a 300 metros del domicilio de la interesada, a fin de que se realice la prestación efectiva del servicio de recogida de residuos sólidos, o que, en su defecto, proceda a tramitar la baja del domicilio de la interesada en el padrón correspondiente a la prestación patrimonial de carácter público no tributaria por el servicio de recogida, transferencia y tratamiento de residuos sólidos urbanos, al no poderse entender que el servicio se está prestando de forma efectiva a la interesada, de acuerdo con las sentencias de varias instancias judiciales, que fijan dicha distancia para que pueda entenderse que existe una prestación efectiva del servicio.

A pesar de que el Ayuntamiento de Altea remitió informe en respuesta a la resolución de consideraciones, en el que planteaba como solución alternativa la ampliación de horarios de vertido en los puntos de recogida periféricos, como el que nos ocupa, lo cierto es que no daba ninguna solución al problema de fondo, como es la distancia entre el domicilio de la persona interesada y los puntos de recogida y la consideración de la no prestación del servicio como consecuencia de esta, por lo que se procedió a emitir la [Resolución de cierre de la queja nº 2103569, de 01/04/2022](#), considerando como no aceptada nuestra recomendación.

Queja nº 2200700. Accesibilidad

La persona interesada expuso en su escrito de queja su reclamación por las condiciones de ordenación del tráfico rodado que presenta la avenida Catalanet de la localidad de Santa Pola que, según indicaba, impide el estacionamiento en un tramo de dos kilómetros de zona urbana y obliga a los ciudadanos, especialmente residentes, a estacionar sus vehículos en la cercana calle Óscar Esplá, que presenta un desnivel con la misma de 30 metros, que deben ser salvados mediante una subida de 218 escalones.

Tramitado el expediente y analizada la situación expuesta, el defensor emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200700, de 17/06/2022](#), por la que recomendó al Ayuntamiento de Santa Pola que impulsase la pronta y efectiva ejecución de las medidas que, según anunció en el informe emitido, se estaban estudiando y programando para resolver el problema de movilidad planteado por el promotor del expediente.

Asimismo, recomendó que, entretanto se estudiaban, diseñaban, aprobaban y ejecutaban dichas actuaciones, se adoptasen medidas provisionales concretas y eficaces para facilitar la accesibilidad de los vecinos en la vía pública de referencia, especialmente en el caso de personas que se encuentren afectadas por una situación de movilidad reducida.

El Ayuntamiento de Santa Pola dio respuesta a la resolución emitida por el Síndic de Greuges. No obstante, de la lectura del mismo consideramos que, aunque se afirmaba aceptar las recomendaciones emitidas, no se exponían *medidas concretas* para, a la mayor brevedad posible, proceder a la mejora de las condiciones de ordenación del tráfico de la vía pública de referencia. Esta conclusión era particularmente clara respecto de la segunda de las recomendaciones emitidas, al indicarse expresamente que no es posible la adopción de medidas provisionales.

A la vista de lo expuesto por la administración el defensor dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200700, de 05/08/2022](#), sin que esta institución pudiera considerar que el Ayuntamiento de Santa Pola hubiera aceptado las recomendaciones que le fueron formuladas por el Síndic de Greuges, adoptando medidas concretas para darles un pronto, real y efectivo cumplimiento.

3.7.2 Servicio de transporte y tráfico

La ciudadanía tiene derecho a utilizar los espacios y vías públicas de la ciudad y han de ser respetados en su libertad. Este derecho, que debe ser ejercido con civismo, está limitado por las disposiciones sobre el uso de los bienes y espacios públicos y por el deber de respetar a personas y bienes. Nadie puede, con su conducta o comportamiento, perjudicar los derechos de las demás personas ni violentar o condicionar su libertad de acción ni mucho menos la seguridad ciudadana.

El espacio público es de toda la población, su uso ha de ser compartido, de manera compatible, por las diferentes personas usuarias, de forma equilibrada y equitativa, garantizando la accesibilidad universal, los derechos de las personas con movilidad diversa y la seguridad ciudadana. El diseño de las políticas de movilidad no es un problema meramente técnico, sino que tiene que responder a un conjunto amplio de cuestiones relacionadas con las dimensiones económicas, sociales, ambientales o culturales de la ciudad.

Los municipios son los responsables últimos de facilitar las condiciones necesarias para desarrollar la vida ciudadana, promover aquellas actividades y prestar los servicios públicos que contribuyan a satisfacer las necesidades y aspiraciones de la comunidad vecinal, en los términos previstos en la legislación, lo que incluye garantizar el uso compartido de las vías públicas en condiciones de seguridad.

Queja nº 2202853. Taxis adaptados

Movilidad, progreso y libertad se han venido entrelazando en los últimos dos siglos de la historia de las sociedades avanzadas con el objeto de transformar el escenario de aislamiento y subdesarrollo en el que transcurría la vida de la inmensa mayoría de las personas, en especial de los colectivos más vulnerables, mediante la multiplicación de las posibilidades para desplazarse y por lo tanto de las opciones de trabajo, formación y acceso a los servicios.

La obligación de la Administración de velar por los derechos de la ciudadanía no es solamente una exigencia moral, sino que nuestra Carta Magna, en sus artículos 9.2, 14 y 49, encomienda a los poderes públicos establecer las condiciones para que la libertad y la igualdad de todos sea real y efectiva; así como remover los obstáculos que impidan o dificulten su plenitud, el fomento de la participación de todas las personas en la vida económica, cultural y social, y el deber de facilitar la accesibilidad a través de políticas dirigidas a la prevención, tratamiento, rehabilitación e integración de las personas discapacitadas.

Sin embargo, diversos expedientes de queja nos permitieron advertir que dichos derechos y garantías en ocasiones podían sufrir un menoscabo cuando la prestación del servicio no se llevaba a cabo directamente por la administración titular de la competencia, sino por otra entidad jurídica adjudicataria de la misma.

Como ejemplo del posicionamiento de esta institución en lo referente al nivel de exigencia en la prestación del servicio público, especialmente cuando los destinatarios son alguno de los colectivos más vulnerables, destacamos la queja 2202853 en la que la promotora del expediente exponía las dificultades con las que se encontraba a la hora de solicitar un taxi adaptado en el término municipal de Alicante.

En el informe emitido por la Consellera de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad a petición del Síndic de Greuges, la administración reconoce el problema que está

generando la merma de servicios adaptados en Alicante y lo atribuye al escaso importe de las tarifas fijadas para los servicios. Indica que al ser menor el número de taxis adaptados, suelen estar más lejos del cliente y el importe no les compensa salvo que se encuentren cerca. Además, informa que en el área de prestación conjunta de Alicante hay 21 vehículos adaptados a personas con movilidad reducida de un total de 537 autorizaciones vigentes, por lo que el porcentaje es de 3,91%; incumpliendo el mínimo del 5% fijado en el Real Decreto 1544/2007, de 23 de noviembre, por el que se regulan las condiciones básicas de accesibilidad y no discriminación para el acceso y utilización de los modos de transporte para personas con discapacidad.

Esta situación dio lugar a que el Síndic de Greuges dictara la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202853, de 14/12/2022](#) en la que se recomendaba a la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad que adoptara las medidas necesarias para lograr que la prestación del servicio público de taxi en Alicante no resultara más gravosa económicamente para el colectivo vulnerable de las personas con movilidad reducida que para el resto de los usuarios del servicio, y más concretamente que en el plazo más breve posible se procediera a convocar las ayudas al sector del taxi en la Comunitat Valenciana para la compra de vehículos adaptados a que hace referencia en su informe, con el objeto de llegar cuanto antes a alcanzar el porcentaje del 5% de las licencias de taxi correspondientes a vehículos adaptados que marca la normativa.

En el informe emitido por la Conselleria de Política Territorial, Obras Públicas y Movilidad en fecha 26/12/2022 se aceptaban plenamente las recomendaciones del Síndic, comprometiéndose a llevar a cabo la convocatoria de las ayudas al sector del taxi en la Comunitat Valenciana para la compra de vehículos adaptados en los próximos meses. A la vista de esto, el Síndic emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2202853, de 03/01/2023](#).

Queja nº 2202499. Incumplimiento de la normativa en materia de circulación por parte del Ayuntamiento de València

El objeto de la queja nº 2202499 estaba motivado por el riesgo que supone para los ciudadanos de la ciudad de València (especialmente para los mayores) el incumplimiento de la normativa en materia de circulación por parte de los usuarios de patinetes y bicicletas. Según indica en su escrito el promotor de la queja, circulan por las aceras, en dirección prohibida, sin la luz reglamentaria, etc. Solicitaba la intervención del Síndic con el fin de que se adoptaran las medidas oportunas para paliar esta situación, ya que hasta la fecha la contestación del Ayuntamiento de València se había limitado a dar traslado a la Unidad de Distrito y a ofrecer la posibilidad al promotor del expediente de ponerse en contacto con la Policía Local.

El defensor entendió que esta circunstancia podría contravenir el derecho de los ciudadanos a transitar en condiciones adecuadas de seguridad, en el marco de lo establecido en el artículo 104.1 de la Constitución.

A vista de lo informado por el Ayuntamiento de València, que expresamente reconoce ser conocedor del riesgo descrito por el promotor del expediente, pero no hace referencia a la adopción de ninguna medida preventiva tendente a paliar esta situación, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202499, de 30/08/2022](#). En ella se formulaban algunas recomendaciones, tales como que se reforzara la señalización en las zonas de mayor conflicto de la ciudad para recordar las normas que regulan la circulación de las bicicletas y patinetes, (especialmente en lo referido al límite de velocidad y al mantenimiento de la distancia

mínima de separación con los viandantes); que se incrementara la vigilancia por parte de las fuerzas de cuerpos y seguridad con el objeto de que los usuarios de bicicletas y patinetes cumplieran la normativa establecida en el título III de la Ordenanza de Movilidad de la Ciudad de València; así como que se intensificara el ejercicio de la potestad sancionadora por los incumplimientos en esta materia de los que se tuviera conocimiento. Finalmente, se recomendó que se adoptaran todas las medidas preventivas que el Ayuntamiento considerara oportunas para limitar el riesgo que supone la existencia de espacios compartidos por peatones y usuarios de bicicletas y patinetes.

Mediante un escrito de fecha 09/09/2022, a través de la regidora de Participación Ciudadana y Gobierno Abierto de València, se aceptaron las recomendaciones segunda y tercera de la resolución relativas al incremento de la vigilancia en el cumplimiento de la Ordenanza de Movilidad y a la adopción de medidas preventivas oportunas; y ello sin perjuicio de las que se pudieran adoptar por parte del Servicio de Movilidad Sostenible concernientes al refuerzo de la señalización indicado en la primera recomendación. El Ayuntamiento indicó, asimismo, que se había remitido una comunicación a todas y cada una de las unidades de la Policía Local a fin de reforzar e incrementar la vigilancia sobre la circulación de bicicletas, patinetes y vehículos de movilidad personal.

El Síndic emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2202499, de 12/09/2022](#), tras la aceptación de sus recomendaciones.

Queja nº 2201327. Falta de respuesta del Ayuntamiento de Benigànim por incumplimiento de normas de aparcamiento

Con fecha 27/04/2022 la persona promotora de la queja presentó un escrito en el que denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de Benigànim ante el aparcamiento de vehículos en la Calle Sant Josep del municipio, exponiendo en concreto que, según el Código de Tráfico, la misma no se considera apta para estacionar.

Admitida a trámite la queja por esta institución en fecha 07/03/2022, el Síndic de Greuges solicitó del Ayuntamiento un informe detallado sobre la demora en la contestación en relación con la aprobación de una Ordenanza reguladora del tráfico en el caso urbano.

El Síndic de Greuges, visto el informe de la Administración local, dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201327, de 24/08/2022](#), por la que se formularon al Ayuntamiento de Benigànim las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales: que extremara el cumplimiento de la obligación de resolver el procedimiento y que, informando de ello, iniciara el procedimiento de elaboración y aprobación de la ordenanza reguladora del tráfico en el casco urbano teniendo en cuenta las aportaciones de la persona promotora de la queja.

El expediente de queja fue cerrado mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2201327, de 06/10/2022](#), sin que el Ayuntamiento expusiera su posicionamiento respecto de las recomendaciones emitidas por el Síndic de Greuges.

3.7.3 Urbanismo

El principal problema denunciado en las quejas investigadas en 2022 ha sido la pasividad municipal en actuar dentro de los plazos legamente establecidos.

En algunas ocasiones, se detectan retrasos o dilaciones que se producen por falta de medios personales. No hay funcionarios suficientes para tramitar los distintos procedimientos y se producen atascos. Los ayuntamientos afectados reconocen la incapacidad para cumplir con los plazos legales, pero, por el contrario, no hay compromisos serios de incrementar los efectivos disponibles mediante la creación de nuevas plazas o la reasignación de efectivos.

Estos retrasos se han detectado en distintos ámbitos: la tramitación de planes urbanísticos; la emisión de órdenes de ejecución para garantizar el adecuado estado de conservación de los inmuebles; la contestación a las solicitudes de información urbanística en el plazo máximo de un mes; la adopción de medidas efectivas ante la ejecución de obras ilegales o de actividades sin licencia o, finalmente, la paralización de un expediente de declaración de ruina de un edificio.

El incumplimiento de los plazos previstos en la normativa urbanística a la hora de tramitar los planes urbanísticos, de conceder permisos y licencias, de ordenar la demolición de las obras ilegales o facilitar la información urbanística solicitada por la ciudadanía, además de ser actuaciones todas ellas ilegales, producen una gran frustración e indignación en las personas afectadas. Estas aseguran encontrarse indefensas y no saben qué más hacer ante una Administración pública que no actúa de acuerdo con los principios buena fe y confianza legítima.

Queja nº 2201753. Ejecución de obras ilegales sin licencia o sin respetar las condiciones de la misma

La persona afectada por unas obras ilegales realizadas en una vivienda acudió al Síndic en relación con la actuación del Ayuntamiento de Alicante, en la queja nº 2201753, por que estas no habían sido demolidas.

De la lectura del informe remitido a esta institución por el ayuntamiento, se apreció que en fecha 18/04/2013, hace ahora más de nueve años, se dictó una resolución por la que se ordenó la demolición de las obras ejecutadas. Asimismo, se observó que la citada administración, en virtud de lo previsto en la legislación urbanística, impuso a la persona obligada a dar cumplimiento de dicha resolución, demoler las obras ilegales y pagar un total de 10 multas coercitivas; siendo la última de ellas impuesta hace más de un año, en concreto el 07/07/2021.

El Ayuntamiento de Alicante expuso que, aunque era posible la ejecución subsidiaria de lo ordenado, a costa del obligado, o la ejecución forzosa mediante cualesquiera otros medios previstos en el ordenamiento jurídico, «actualmente el ayuntamiento no está realizando ejecuciones subsidiarias, excepto las contenidas en mandamientos judiciales».

No obstante, el análisis de la normativa vigente conduce a la conclusión de que el ejercicio de las competencias para lograr la restauración del orden urbanístico infringido constituye una competencia irrenunciable que debe ser desarrollada por el Ayuntamiento de Alicante, arbitrando al efecto los medios que le ofrece el ordenamiento jurídico.

El defensor emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201753, de 25/08/2022](#), formulando al Ayuntamiento de Alicante la recomendación de que, en el ejercicio de las competencias que le impone la legislación urbanística, adoptase todas las actuaciones que resultasen precisas para lograr la ejecución efectiva de lo ordenado en su resolución de 18/04/2013 y, con ello, la restauración del orden

urbanístico infringido, dictando y ejecutando efectivamente cuantas medidas resultasen precisas al efecto en el marco de la normativa aplicable.

Como recordó el defensor «dictar resoluciones que, posteriormente, no son efectivamente ejecutadas, convierte en ilusorios los derechos de los ciudadanos y crea el riesgo de que las conductas infractoras se generalicen, ante la ausencia de medidas efectivas de restauración de la legalidad conculcada».

El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2201753, de 15/09/2022](#), al aceptar el Ayuntamiento la recomendación emitida, con el compromiso de adoptar medidas para darle un cumplimiento real y efectivo.

Órdenes de ejecución por el deficiente estado de conservación de un inmueble

Queja nº 2102865

Las personas propietarias de un inmueble manifestaban los daños que estaban soportando debido al estado ruinoso en el que se encontraba un edificio colindante. Se habían dirigido al Ayuntamiento de Castielfabib, sin haber obtenido ningún resultado satisfactorio.

Todos los propietarios de inmuebles tienen el deber de conservarlos en las condiciones legales de seguridad, salubridad, accesibilidad universal, ornato y las demás que exijan las leyes para servir de soporte a dichos usos.

Cuando este deber no se cumple, el Ayuntamiento de Castielfabib debe dirigir a los propietarios órdenes de ejecución de obras de reparación, conservación y rehabilitación de los edificios deteriorados y de los inmuebles que estén en condiciones deficientes para ser utilizados.

Si estas órdenes de ejecución se incumplen, de forma injustificada, por la propiedad del inmueble, el Ayuntamiento puede adoptar alguna de estas medidas: a) ejecución subsidiaria a costa de la parte obligada, hasta el límite del deber de conservación; b) imposición de hasta diez multas coercitivas, con periodicidad mínima mensual, por valor máximo, cada una de ellas, de un décimo del coste estimado de las obras ordenadas, y c) convocatoria de procedimiento de ejecución sustitutoria, en los términos establecidos para los programas de actuación aislada en sustitución de la persona propietaria por incumplimiento del deber de edificar.

Concluida la investigación, el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102865, de 22/11/2021](#), recomendando al Ayuntamiento de Castielfabib que, teniendo en cuenta el dilatado periodo de tiempo transcurrido desde la presentación de la denuncia con fecha 10/12/2020, dictara y notificara la correspondiente resolución motivada, adoptando las órdenes de ejecución que fueran necesarias para garantizar la adecuada conservación del inmueble.

El Ayuntamiento de Castielfabib aceptó la recomendación, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2102865, de 09/02/2022](#).

Queja nº 2200707

La persona afectada manifestó al Síndic que se había dirigido al Ayuntamiento de Xàtiva denunciando la insalubridad en la que se encontraba una antigua fábrica debido a la

acumulación incontrolada de vertidos en la misma y a la presencia de restos de láminas de fibrocemento.

Dicha entidad local había dictado en el año 2016 una orden de ejecución, conminando al «inicio de los trabajos necesarios para proceder a la demolición de todos los elementos que quedaban en pie dentro de la parcela y a la retirada de todos los escombros existentes». Dicha orden, a pesar del tiempo transcurrido, no ha sido efectivamente ejecutada y el estado de la parcela de referencia no ha mejorado.

Esta institución considera que la satisfacción de los derechos al medio ambiente y a la salubridad pública, así como la seguridad pública, que pueden verse afectados por las inadecuadas condiciones que presenten las parcelas o edificios abandonados, no deben estar condicionados (en casos como este, durante años) a las vicisitudes que atraviese la titularidad de los mismos; de modo que estas circunstancias hagan decaer la obligación de conservación de los mismos en unas adecuadas condiciones y la ejecución efectiva de los actos administrativos en los que se declara el incumplimiento de estos deberes; todo ello sin detrimento de la facultad de la administración de repercutir, dilucidadas estas cuestiones, los costes a quienes resulten ser los propietarios.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200707, de 11/05/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Xàtiva que adoptara las medidas precisas para lograr la ejecución efectiva del decreto dictado, de modo que se garantice el adecuado estado de conservación de la parcela aludida y de la edificación en ella ubicada.

El Ayuntamiento de Xàtiva aceptó la recomendación, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200707, de 26/05/2022](#).

Queja nº 2201669. Ejercicio de actividades sin licencia municipal

Los hechos denunciados en la queja consistían en la pasividad del Ayuntamiento de Oliva al permitir el ejercicio de actividades sin los necesarios permisos municipales.

En el informe remitido a esta institución, dicha entidad local reconocía expresamente que se había requerido en varias ocasiones la legalización de la actividad. Sin embargo, no detallaba el estado de tramitación en el que se encontraban los expedientes, por lo que se desconocían las actuaciones municipales realizadas hasta el momento para lograr la legalización o, en su caso, el cierre de la actividad.

El Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201669, de 19/08/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Oliva que se impulsara la tramitación y resolución de los expedientes municipales, adoptando todas las medidas que fueran necesarias para evitar el ejercicio de actividades que no disponen de licencia ambiental o que incumplen las condiciones impuestas en la misma.

Queja nº 2200298. Paralización de un expediente de ruina de un edificio

El objeto de la queja se debía a que, a pesar de la aceptación, en una queja anterior, por el Ayuntamiento de Palma de Gandía (Valencia) de la recomendación contenida en la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2101237, de 06/08/2021](#), hasta el momento no había obtenido ninguna notificación relativa a la tramitación de nuevo expediente de ruina de un edificio.

Ante la falta de colaboración de dicha entidad local al no remitir el informe requerido en el plazo legal máximo de un mes, esta institución dictó la Resolución de consideraciones de la queja nº 2200298, de fecha 05/04/2022.

En la citada resolución se recomendó al Ayuntamiento de Palma de Gandía que procediera, en el menor tiempo posible, a la tramitación de un nuevo expediente de ruina del inmueble, de acuerdo con el procedimiento previsto en la legislación vigente, ordenando las medidas necesarias para evitar eventuales daños físicos. Asimismo, el Síndic recomendó que en caso de que la ruina inminente del inmueble pusiera en peligro la seguridad pública, se acordasen medidas para garantizar la estabilidad y seguridad del edificio; y se ordenase el desalojo o adoptasen medidas urgentes para prevenir o evitar daños en los bienes públicos o a las personas, pudiendo, excepcionalmente, ordenar la demolición del mismo.

Dicha entidad local no contestó, en el plazo legal máximo de un mes, sobre la aceptación o rechazo de nuestra resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200298, de 05/04/2022](#), en la que se notificaba la falta de colaboración del ayuntamiento en este expediente de queja.

Con posterioridad al cierre del expediente de queja, el Ayuntamiento de Palma de Gandía nos remitió informes relativos a la tramitación del expediente de ruina, en el que este Ayuntamiento ha redactado el proyecto para la demolición del inmueble, a realizar mediante ejecución subsidiaria.

3.8 Empleo

3.8.1 Empleo público

En aras a una buena administración, respetuosa con los derechos de los empleados públicos, las actuaciones del Síndic de Greuges en esta materia se han dirigido a velar porque la Administración actúe conforme a los principios de transparencia, igualdad, publicidad, mérito y capacidad en los procedimientos selectivos, mediante convocatorias abiertas a toda la ciudadanía.

Asimismo, el defensor también ha tramitado expedientes de quejas presentadas por candidatos en los procesos de selección de empleo público, para que estos puedan acceder a la información que les permita saber por qué sus exámenes han sido calificados de un modo concreto y, en caso de no estar conformes, tengan la posibilidad de recurrir esta actuación.

Queja nº 2102218. Empleo público. Selección

En la queja nº 2102218, la persona afectada recurrió al Síndic porque el Instituto de Medicina Legal seleccionaba a su personal interino de forma que estimaba poco transparente. La Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública informó a esta institución que realizaba la selección a través de LABORA porque no tenía bolsas de empleo disponibles, además lo permitía la normativa estatal y se trataba de «personal muy especializado».

El defensor consideró que la especialización no era un criterio válido para no aplicar a su selección los principios de igualdad, publicidad, mérito, capacidad y transparencia, dando así oportunidad a la ciudadanía en general de presentarse a dichos puestos; tal y como se hacía para otros también muy especializados, como por ejemplo los Cuerpos de investigación científica. Por ello, el Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102218, de 20/10/2021](#).

La citada Conselleria no aceptó nuestra recomendación y procedimos a dictar la [Resolución de cierre de la queja nº 2102218, de 29/05/2022](#).

Queja nº 2200619. Demora en la convocatoria del concurso de traslados de enfermería

El autor de la queja denunciaba la demora en la convocatoria del concurso de traslados para la provisión de vacantes de la categoría estatutaria de enfermeras de instituciones sanitarias de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública.

Finalizada la tramitación de la queja, el Síndic de Greuges emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200619, de 23/05/2022](#), en la que sugería que, por parte de la Conselleria de Sanidad Universal y Salud Pública, se adoptasen las medidas organizativas y de dotación de recursos que fueran precisas a fin de cumplir con el mandato legal de convocar concursos de traslado preferentemente cada dos años (artículo 26.2 del Decreto 192/2017, de 1 de diciembre, del Consell, por el que se aprueba el Reglamento de selección y provisión de personal estatutario al servicio de instituciones sanitarias públicas del Sistema Valenciano de Salud).

La Administración Sanitaria, a través de la directora de Gabinete del Conseller, remitió un informe de la directora general de Recursos Humanos de fecha 06/06/2022 en el que aceptaba la sugerencia emitida por el Síndic de Greuges.

A la vista de lo anterior, se emitió una [Resolución de cierre de la queja nº 2200619, de 27/06/2022](#).

Queja nº 2200283. Provisión de puestos de trabajo en las Unidades Administrativas de Justicia en la Comunitat Valenciana

El autor de la queja dirigió un escrito a esta institución en fecha 24/01/2022, en el que denunciaba la falta de convocatoria de los procedimientos de provisión de los puestos de trabajo vacantes y sin reserva ubicados en las Unidades Administrativas de la Administración de Justicia en la Comunitat Valenciana.

Tras la tramitación de la queja, el Síndic de Greuges emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200283, de 09/06/2022](#), en la que recomendaba a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública que, al objeto de garantizar el derecho a la movilidad voluntaria del personal funcionario de carrera, procediese a la cobertura definitiva de los puestos de trabajo vacantes y sin reserva ubicados en las Unidades Administrativas de la Administración de Justicia en la Comunitat Valenciana, a través de los sistemas de provisión previstos en la normativa valenciana de función pública.

Por otro lado, recordábamos el deber legal de colaborar con el Síndic de Greuges, facilitando la información solicitada y contestando a las recomendaciones, sugerencias o recordatorios de deberes legales efectuados.

En fecha 01/07/2023 tuvo entrada informe de la secretaria autonómica de Justicia y Administración Pública.

Del informe remitido por la Administración Autonómica se hacía evidente que desde la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública no se habían realizado las actuaciones necesarias para atender la recomendación relativa a la cobertura definitiva de los puestos de trabajo vacantes y sin reserva ubicados en las Unidades Administrativas de la Administración de Justicia en la Comunitat Valenciana, a través de los sistemas de provisión previstos en la normativa valenciana de función pública. Consideramos que ese comportamiento había impedido alcanzar, de manera efectiva, la satisfacción de los derechos reclamados por la persona promotora de la queja (el derecho a la movilidad voluntaria del personal funcionario de carrera). Por otro lado, no existía un pronunciamiento expreso de la Conselleria en relación con el recordatorio de deberes legales efectuado en la referida Resolución de consideraciones.

Llegados a este punto, procedimos a emitir la [Resolución de cierre de la queja nº 2200283, de 30/09/2022](#), y el Síndic declaró a la Conselleria de Justicia, Interior y Administración Pública como no colaboradora.

Queja nº 2200242. Acceso a la función pública de personas con discapacidad intelectual. Universitat de València.

El autor de la queja manifestaba que por parte de la Universitat de València no se había resuelto de forma expresa el recurso administrativo de reposición interpuesto en fecha 28/07/2021 contra la resolución de 10/06/2021 del Rectorado de la Universitat de

València, por la que se convocaban pruebas selectivas de acceso al grupo C (subgrupo C1), por el turno libre, sector administración general, escala auxiliar básica de soporte administrativo.

En el referido recurso administrativo, el autor de la queja hacía referencia a las dificultades de las personas con discapacidad o diversidad funcional para acceder a un empleo público (en concreto de las personas con discapacidad intelectual).

Concluida la tramitación ordinaria de la queja, el Síndic de Greuges emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200242, de 06/05/2022](#), en la que recomendaba que, en situaciones como la presente, se extremasen al máximo los deberes legales que se extraen de los artículos 21 y 124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, de procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas (obligación de resolver en plazo los recursos administrativos de reposición).

Por otro lado, esta institución recomendaba que se adoptasen las medidas necesarias que permitan hacer efectivo el derecho de las personas con discapacidad o diversidad funcional a integrarse en la Universitat de València. En este sentido sugeríamos que, tal y como prevé la Ley 4/2021 de la función pública valenciana, en el caso de las personas con discapacidad intelectual, se realizasen convocatorias independientes de procedimientos selectivos para acceder a un empleo público, con pruebas selectivas específicas que se adapten a la discapacidad concreta de los aspirantes.

La Universitat de València nos remitió un informe de la rectora de fecha 02/06/2022 del que se desprendía la aceptación de nuestras recomendaciones y sugerencias.

A la vista de lo anterior, el Síndic de Greuges emitió la [Resolución de cierre de la queja nº 2200242, de 09/06/2022](#).

Queja nº 2102617. Empleo público. Procesos selectivos. Transparencia

Otras quejas como, por ejemplo, la nº 2102617, venían originadas por la falta de transparencia y de respeto al derecho de defensa de las personas aspirantes en las pruebas selectivas convocadas por la Conselleria de Educación, Cultura y Deporte. La persona autora de la queja, en desacuerdo con la calificación dada a su examen, solicitó conocer su justificación. Solo cuando la Administración resolvió su recurso, la persona tuvo acceso a tal justificación; cuando su único camino era recurrir ante los tribunales.

El Síndic, en la línea seguida en anteriores quejas, emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102617, de 19/01/2022](#), con la recomendación de que revisara su actuación y modificara su criterio para dar a las personas acceso permanente a la información contenida en los procedimientos selectivos, antes de resolver sus reclamaciones y recursos.

La Conselleria de Educación, Cultura y Deporte aceptó parcialmente nuestras recomendaciones, tal y como se refleja en la [Resolución de cierre de la queja nº 2102617, de 02/06/2022](#).

3.8.2 Empleo

La intervención del Síndic de Greuges en esta materia se produce, en términos generales, a raíz de las quejas presentadas en relación con los planes de empleo y formación impulsados por el servicio valenciano de empleo LABORA. El objetivo de esta

institución es que se adopten criterios favorables a la empleabilidad de las personas y se les dé la oportunidad de defenderse frente a la actuación de las comisiones de valoración.

Queja nº 2103971. Exclusión de la convocatoria para la concesión de subvenciones de proyecto *T'Avalem*

El presente expediente de queja se inició en fecha 09/12/2021. La promotora de la queja planteaba dos cuestiones: una primera, donde la interesada negaba haber contravenido las bases reguladoras de la convocatoria para la selección de personal docente del proyecto *T'Avalem*, tal como afirmaba la comisión de baremación; y otra, referida a la desproporción que supone la redacción de la base 6ª incluida en las bases reguladoras del proceso de selección de personal aprobado por Resolución de fecha 27/10/2021, que conlleva la eliminación inmediata del procedimiento de selección al candidato que presente el currículum y la documentación acreditativa de los méritos acompañando a más de una solicitud en cada provincia.

Visto el informe remitido por LABORA (Servicio Valenciano de Empleo y Formación) y la ampliación del mismo emitida a requerimiento de esta institución, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2103971, de 19/09/2022](#). Respecto a la primera cuestión no se observó una actuación pública irregular que vulnerase los derechos constitucionales y/o estatutarios de la interesada.

Respecto a la segunda cuestión planteada, se estimó como desproporcionada la medida adoptada en la base 6ª. El Síndic sugirió a LABORA que, en los próximos procesos de selección de personal de los proyectos *T'Avalem*, eliminara la base 6ª, eligiendo otro tipo de medidas menos restrictivas de los derechos individuales de los participantes, evaluando periódicamente los efectos y resultados de las medidas adoptadas.

El expediente de queja fue cerrado mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2103971, de 03/11/2022](#), después de recibir el informe de LABORA, de fecha 02/11/2022, aceptando la sugerencia emitida. En este sentido, se comprometía a revisar el contenido de dicha base para la redacción de las próximas instrucciones de selección correspondientes a los proyectos que se encuentran ahora mismo en la tramitación de sus respectivas convocatorias.

3.9 Medio ambiente

La Constitución española reconoce que todos tienen el derecho a disfrutar de un medio ambiente adecuado para el desarrollo de las personas, así como el deber de conservarlo, y el Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana declara que toda persona tiene derecho a gozar de un medio ambiente seguro, sano y ecológicamente equilibrado.

Dentro del ámbito de las competencias de la institución, durante el año 2022 el Síndic de Greuges ha dictado resoluciones relativas a situaciones de contaminación ambiental, dada la implicación de los derechos a la intimidad personal y familiar, inviolabilidad del domicilio y a la protección de la salud contemplados en los artículos 18, 43 y 45 de la Constitución española. En ellas ha formulado recomendaciones y sugerencias a los distintos poderes públicos que tienen la obligación de velar por la utilización racional de todos los recursos naturales, con el fin de proteger y mejorar la calidad de la vida y defender y restaurar el medio ambiente, apoyándose en la indispensable solidaridad colectiva.

En esta materia cabe destacar, en primer lugar, los expedientes de quejas tramitados en los que se denunciaba la inactividad del Ayuntamiento de El Campello ante el vertido de aguas residuales urbanas no depuradas a la costa, a consecuencia del deficiente funcionamiento de la estación de bombeo. El carácter de recurso esencial del agua y la protección de las aguas y la lucha contra la contaminación determinan que el acceso al saneamiento y tratamiento de aguas residuales sea considerado un derecho básico ya que está íntimamente relacionado con aspectos de tipo sanitario.

Además, como viene siendo habitual en ejercicios anteriores, también se han investigado quejas derivadas de la contaminación acústica, concepto comprensivo tanto del ruido propiamente dicho, perceptible en forma de sonido, como de las vibraciones. Si bien la lucha desde el ámbito del derecho administrativo frente al problema de la contaminación acústica es competencia de todas las Administraciones territoriales, el papel asignado a la Administración local es ciertamente relevante.

Este es el caso de las reclamaciones recibidas que hacen referencia a la falta de control del nivel de ruido para asegurar una calidad de vida adecuada en los domicilios. El origen del ruido se debe especialmente a las actividades recreativas en recintos feriales, establecimientos de ocio y restaurantes, aparatos de aire acondicionado, alojamientos vacacionales o lavanderías de hoteles.

A su vez, han sido varias las quejas recibidas por las molestias que ocasiona el irregular funcionamiento de las terrazas y veladores instalados en el exterior de los establecimientos de hostelería, así como el incumplimiento de su horario de cierre.

El ocio continúa siendo uno de los factores sociales que incide en el derecho al descanso de las personas. Hemos elaborado una serie de resoluciones recordando a los ayuntamientos los mecanismos legales existentes para la prevención mediante medidas correctoras y su control efectivo.

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 de protección contra la contaminación acústica y 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.

Muchas de las quejas tienen como denominador común la inactividad o la falta de respuesta de los ayuntamientos a las denuncias de los vecinos por las molestias por ruidos y conductas incívicas de algunos de los inquilinos de las viviendas de uso turístico. Por este motivo, el Síndic solicita a los ayuntamientos que pongan especial énfasis en la necesidad de garantizar que el desarrollo de una actividad económica como la de la vivienda de uso turístico se realice con pleno respeto a la legalidad vigente y a los derechos de los vecinos a vivir sin molestias que superen los umbrales razonables de tolerancia. Así, se recomienda el ejercicio de la potestad sancionadora que corresponde a los ayuntamientos, la adopción de medidas de ejecución forzosa de la suspensión de la actividad turística, si fuera necesario, y la intervención de la Administración Autonómica competente en materia de turismo y en concreto de las inscripciones de estas viviendas turísticas en el Registro.

Otra cuestión que suscita con cierta frecuencia la llegada de quejas en materia de Medio ambiente es la relacionada con los contenedores de residuos, cuya ubicación despierta muchas veces la protesta de quienes viven en las proximidades del lugar elegido, por las molestias que generan en forma de ruidos, olores y suciedades. Incluso se han recibido en esta institución quejas por contaminación lumínica.

Por último, cabe hacer una referencia a las molestias que ocasionan animales que conviven en viviendas en relación con los vecinos, supuestos en los que se recomienda a los ayuntamientos la exigencia y control del cumplimiento de las ordenanzas municipales a fin de que se garantice los límites que exige la convivencia ciudadana.

Queja nº 2202074. Inactividad del Ayuntamiento de El Campello ante las condiciones de insalubridad que provoca el vertido de fecales por rotura de bomba

Como ya hemos mencionado, un problema que ha motivado que la ciudadanía acudiera al Síndic ha sido la inactividad de la Administración ante la contaminación por vertidos, que afecta a los derechos a la salud y a disfrutar de un medio ambiente adecuado para las personas. En concreto, en esta institución se han presentado tres quejas en representación de los vecinos de El Campello.

A título de ejemplo, valga la queja nº 2202074 presentada por una comunidad de propietarios en fecha 22/06/2022, en la que se denunció la falta de respuesta del Ayuntamiento de El Campello ante el vertido de aguas fecales procedentes de la Estación de Bombeo Gallo Rojo, que afectaba a todos los vecinos de la zona que linda con la desembocadura del Río Montnegre a su paso por el municipio de El Campello.

Como peculiaridad, y dada la envergadura del problema, se solicitaron informes a diferentes administraciones y entidades, incluidas la Diputación Provincial de Alicante, la Subdelegación del Gobierno en Alicante y la Confederación Hidrográfica del Júcar.

Tras recibir la respuesta de los informes requeridos y el estudio de los mismos, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202074, de 30/11/2022](#), en la que se formularon consideraciones al Ayuntamiento de El Campello, a la Entitat Pública de Sanejament d'Aigües (EPSAR) y a la Diputación de Alicante.

En concreto, se recomendó al Ayuntamiento de El Campello cumplimentar el requerimiento de subsanación de documentación efectuado por la Diputación de Alicante, a fin de que esta institución provincial pueda iniciar el expediente de contratación que tiene por objeto el proyecto de «Acondicionamiento de la Estación de Bombeo de Gallo Rojo. T. M. de El Campello (Alicante)», y el cumplimiento de todas las medidas técnicas y de inspección que impidan la vulneración de los arts. 43 y 45 de la Constitución, así como de lo dispuesto en la Directiva 2000/60/CE.

De las quejas admitidas a trámite sobre esta materia también se ha dictado la [Resolución de cierre de la queja nº 2202125, de 22/12/2022](#), y la [Resolución de cierre de la queja nº 2202125, de 22/12/2022](#), sin que el Ayuntamiento de El Campello haya dado respuesta alguna.

Queja nº 2102824. Denuncias por vertedero ilegal

La persona interesada se dirigió a esta institución denunciando la presunta inactividad del Ayuntamiento de Alicante ante las denuncias presentadas por el funcionamiento de un vertedero en el camino de Alcoraya, generador de molestias y de contaminación, señalando que la actividad carece de autorización para su funcionamiento.

Tras dirigirnos al Ayuntamiento de Alicante solicitando información acerca del asunto planteado, y transcurrido el plazo otorgado a este para la emisión del informe sin que se hubiera recibido la información requerida, esta institución dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102824, de 23/12/2021](#).

En la citada resolución, el defensor recomendaba al Ayuntamiento de Alicante que, en el ejercicio de sus competencias en materia de medio ambiente, procediera a realizar una visita de inspección a fin de comprobar las actividades objeto de la queja, y en su caso, procediera a la clausura de esta, sin perjuicio de la imposición de las sanciones que fueran procedentes, y, caso de que la actividad requiriera de autorización ambiental integrada, se diera traslado de la denuncia y del resultado de la inspección a la Conselleria competente.

En el informe remitido por el Ayuntamiento de Alicante en respuesta a la resolución de consideraciones, se señalan las actuaciones realizadas para la legalización de la actividad, en la que consta acta de inspección de la Unidad de Disciplina Urbanística de la Policía Local y varias actas de Seprona. El Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2102824, de 16/03/2022](#), con la aceptación de nuestras consideraciones.

Con posterioridad al cierre del expediente de queja, el Ayuntamiento de Alicante remitió escritos en los que se informaba de la emisión de Decreto de suspensión de la actividad de acopio, clasificación y valoración de residuos, así como de la desestimación del recurso de reposición contra el citado Decreto interpuesto por la mercantil titular de la actividad.

Queja nº 2200494. Denuncia por molestias ocasionadas por un muelle de camiones. Falta de respuesta

La persona interesada se dirigió a esta institución denunciando la presunta inactividad del Ayuntamiento de Cox ante las denuncias presentadas por las molestias producidas por la existencia de un muelle de camiones en un solar de la localidad.

EL Síndic dictó una Resolución de inicio de investigación en la que solicitaba al Ayuntamiento de Cox que nos informara sobre el estado de tramitación de los escritos presentados por la persona interesada, así como de las actuaciones realizadas en relación con los hechos denunciados, sin que se recibiera información alguna de ese Ayuntamiento.

En la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2200494, de 06/04/2022](#), recomendamos al Ayuntamiento de Cox que realizara las actuaciones precisas para la comprobación de los hechos denunciados por la persona interesada, y en su caso, adoptara las medidas previstas en la legislación vigente en materia de prevención de la contaminación acústica y de prevención de la contaminación y calidad ambiental de actividades, garantizando con ello el pleno respeto del derecho al disfrute de un medio ambiente adecuado, y que diera respuesta a los escritos presentados por la persona promotora de la queja.

Transcurrido el plazo otorgado para ello, el Ayuntamiento de Cox no dio respuesta a la resolución de consideraciones, por lo que el Síndic dictó la [Resolución de cierre de la queja nº 2200494, de 18/05/2022](#), por la falta de respuesta del Ayuntamiento a las consideraciones formuladas, dejando constancia de su falta de colaboración con esta institución.

Meses después del cierre del expediente de queja, el Ayuntamiento de Cox remitió un escrito en el que se informaba a esta institución de la tramitación de un expediente de protección de la legalidad ambiental y actividades, habiendo notificado a la persona promotora sobre el estado de tramitación del mismo.

Queja nº 2202650. Falta de tramitación de la reclamación presentada ante el Ayuntamiento de València por molestias de ruidos

Con fecha 23/08/2022, la persona promotora de la queja presentó un escrito en el que denunciaba la falta de respuesta del Ayuntamiento de València ante las reclamaciones presentadas por las molestias ocasionadas por ruidos nocturnos procedentes de la carga y descarga, en la vía pública, de la lavandería de un hotel.

A la vista de lo informado por la administración local, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202650, de 31/10/2022](#), por la que se formularon al Ayuntamiento de València, entre otras, las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales: que adoptaran las medidas necesarias para el cese de las molestias generadas y dieran respuesta a la autora de la queja de la información solicitada.

A fecha de elaboración del *Informe anual 2022* no se ha dictado resolución de cierre, pues se sigue a la espera en esta institución de un nuevo informe del Ayuntamiento sobre el resultado de la intervención de la Policía Local en la constatación de las medidas recomendadas para eliminar la contaminación acústica.

Queja nº 2202639 Contaminación acústica. Ruido proveniente de megafonía instalada por el Ayuntamiento de Denia

El ruido puede llegar a representar un factor psico patógeno destacado en el seno de nuestra sociedad y una fuente permanente de perturbación de la calidad de vida de los ciudadanos. Así lo acreditan, en particular, las directrices marcadas por la Organización Mundial de la Salud sobre el ruido ambiental, cuyo valor como referencia científica no

es preciso resaltar. En ellas se ponen de manifiesto las consecuencias que la exposición prolongada a un nivel elevado de ruidos tiene sobre la salud de las personas (v. gr., deficiencias auditivas, apariciones de dificultades de comprensión oral, perturbación del sueño, neurosis, hipertensión e isquemia), así como sobre su conducta social (en particular, reducción de los comportamientos solidarios e incremento de las tendencias agresivas).

Desde la perspectiva de los derechos fundamentales implicados, emprendimos nuestro análisis recordando la posible afección al derecho a la integridad física y moral. A este respecto, habremos de convenir que, cuando la exposición continuada a unos niveles intensos de ruido ponga en grave peligro la salud de las personas, esta situación podrá implicar una vulneración del derecho a la integridad física y moral (art. 15 de la Constitución española). En efecto, es cierto que no todo supuesto de riesgo o daño para la salud implica una vulneración del art. 15 CE; sin embargo, cuando los niveles de saturación acústica que deba soportar una persona, a consecuencia de una acción u omisión de los poderes públicos, rebasen el umbral a partir del cual se ponga en peligro grave e inmediato la salud, podrá quedar afectado el derecho garantizado en el art. 15 CE.

Así las cosas, no nos cansamos de repetir que los tribunales de justicia vienen declarando con reiteración que los ruidos inciden perniciosamente sobre el derecho fundamental a la inviolabilidad del domicilio (art. 18.1 de la Constitución) y los derechos constitucionales a la protección de la salud (art. 43), a un medio ambiente adecuado (art. 45) y a una vivienda digna (art. 47), por lo que, resulta de todo punto ineludible su firme protección por parte de los poderes públicos (por todas, sentencias del Tribunal Constitucional, de 24 de mayo de 2001 y 23 de febrero de 2004, y sentencias del Tribunal Supremo, de 23 de febrero de 2001, 26 de abril de 2003, 19 de octubre de 2006, 12 de noviembre de 2007, 13 de octubre de 2008, 5 de marzo de 2012, 17 de diciembre de 2014, 13 de junio de 2017 y 31 de octubre de 2019).

El ruido que los vecinos en comunidad tengan la obligación de soportar debe ser proporcional al servicio público del que trae causa. En la queja nº 2202639 entendimos que el hecho de hacer uso de la megafonía por parte de la Administración para contenidos que van más allá de lo estrictamente necesario en orden a garantizar la seguridad en las playas podría vulnerar el ordenamiento jurídico.

El expediente tuvo su origen en el escrito presentado por el promotor de la queja en fecha 22/08/2022 en el que ponía de manifiesto las molestias ocasionadas por el ruido procedente de unos altavoces de megafonía, ubicados en la zona de playa de Denia cercana a su domicilio, que emitían con mucha frecuencia mensajes de publicidad no destinada exclusivamente a labores de socorrismo.

Tras la tramitación del expediente y a la vista de lo informado por el Ayuntamiento de Denia y de lo dispuesto en la Ley 7/2002, de 3 de diciembre, de protección contra la contaminación acústica y en la ordenanza municipal en materia de ruido del Ayuntamiento de Denia, esta institución emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2202639, de 24/10/2022](#). En ella se recomendaba a la autoridad municipal que limitara, en la medida de lo posible, el uso de la megafonía a aquellos mensajes que tuvieran que ver estrictamente con la seguridad en las zonas de playa, evitando contenidos reiterados de información turística o de otro tipo que pudieran ser objeto de publicidad de manera menos molesta para los vecinos y más respetuosa con el medio ambiente; por ejemplo, mediante cartelería. Asimismo, se recomendó que, con carácter previo al inicio de la actividad en la próxima temporada estival, se elaborara un informe referente a la adecuación del servicio de megafonía a la normativa en materia de contaminación acústica autonómica y local, indicando expresamente su adecuación

a lo dispuesto en los artículos 17 y siguientes de la ordenanza municipal en materia de ruido y, que en el caso de que se superaran los niveles de ruido establecidos por entender que concurría un caso excepcional de los previstos en la Ley 7/2022, de contaminación acústica, se tramitara con carácter previo el informe de la Conselleria competente en materia de medioambiente a que hace referencia la disposición adicional primera. Finalmente, recomendamos que se adoptaran las medidas correctoras referidas en el informe del departamento de transición ecológica del propio Ayuntamiento de Denia:

- Limitar los altavoces a una emisión de máximo 70 dB(A) o menos junto al altavoz para que en la vivienda no lleguen más de 55 dB(A).

- O sin limitar el sonido actual, desplazarlos unos 90 metros del lugar originario para que a la vivienda no lleguen más de 55 dB(A).

Y en cualquier de los dos casos que se compruebe mediante sonómetro homologado antes de la puesta en funcionamiento desde el domicilio

El Ayuntamiento de Denia, a través de su alcalde-presidente, remitió en fecha 24/11/2022 el informe en el que se aceptaban las recomendaciones remitidas por el Síndic de Greuges, lo que dio lugar a la [Resolución de cierre de la queja nº 2202639, de 13/12/2022](#), por aceptación de las recomendaciones elaboradas por esta institución.

Queja nº 2201809. Molestias ocasionadas por animales que residen en viviendas

Una ciudadana presentó un escrito ante el Síndic de Greuges denunciando las molestias que ocasionaban los animales (perros) que conviven en las viviendas próximas a su domicilio. Esta era una cuestión sobre la que el defensor había tramitado, previamente, otro expediente de queja en el año 2021.

Analizado el caso, el defensor dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201809, de 02/08/2022](#), recomendando al Ayuntamiento de Lliria que, en el ejercicio de las competencias que le corresponden en materia de prevención de la contaminación acústica, continuase adoptando, con firmeza y determinación, todas las medidas que resultasen precisas para identificar y erradicar las molestias que provoquen los animales de compañía que residen en las viviendas de la zona de referencia (en esencia, perros), cuando las mismas superen los niveles máximos de recepción de ruidos establecidos por la legislación vigente, garantizando con ello los derechos a la salud, el descanso y el disfrute de una vivienda digna y un medio ambiente adecuado de la promotora del expediente y del resto de vecinos afectados.

El Ayuntamiento de Lliria, incumpliendo la obligación que le impone la ley reguladora de esta institución, no dio respuesta a la resolución emitida, lo que determinó que el Síndic dictase la [Resolución de cierre de la queja nº 2201809, de 19/09/2022](#), declarando esta circunstancia.

3.10 Hacienda

La obligación de dar respuesta al obligado tributario se recoge en el artículo 21 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, así como en la Ley General Tributaria, constituyendo una garantía fundamental que el ciudadano conozca la motivación de la actuación administrativa.

El Síndic ha detectado una demora de la Administración a la hora de resolver las reclamaciones relativas al impuesto sobre el incremento del valor de los terrenos de naturaleza urbana a consecuencia de la Sentencia del Tribunal Constitucional 182/2021, de 26 de octubre y la adaptación de la doctrina en el texto refundido de la Ley de Haciendas Locales.

Las administraciones informan que la razón del retraso para resolver los recursos y solicitudes presentadas por los contribuyentes en relación con este impuesto es la carencia de medios de las administraciones locales, especialmente en lo que al personal se refiere.

Igualmente, han sido formuladas reclamaciones relativas a la falta de respuesta de las Administraciones locales ante solicitudes de devolución de tasas por derechos de exámenes para el acceso a la función pública local, respecto de procedimientos que han sido desconvocados y respecto a la devolución de ingresos indebidos.

Así, el Síndic en sus resoluciones ha recordado el deber legal que tienen las Administraciones públicas de resolver, según establece la ley. En ciertos casos, la Administración mantiene su silencio incluso ante esta institución, lo que comporta su inclusión como administraciones no colaboradoras.

Además, cabe resaltar la complejidad denunciada en algunas quejas respecto a la cumplimentación de los modelos normalizados de presentación electrónica, recordando el Síndic el deber de las administraciones de asistir en el uso de medios electrónicos a los interesados.

Por otra parte, se han recibido algunas quejas relativas a procedimientos de regularización catastral debido a que las consecuencias de su realización no siempre son conocidas por los afectados, hasta que reciben las liquidaciones del impuesto de bienes inmuebles (IBI). Se debe recordar que los datos tributarios (y los catastrales tienen esta naturaleza) se presumen ciertos, por lo que son los interesados en los procedimientos los que deben desvirtuarlos. Sin embargo, cuando se aportan indicios suficientes de la existencia de un error en esos datos, es obligación de la Administración cotejarlos y comprobarlos, lo que no siempre se hace y es motivo de queja ante esta institución.

Queja nº 2201703. Falta de respuesta del Ayuntamiento de Alicante ante una solicitud de fraccionamiento del pago de una multa

Con fecha 20/05/2022 un ciudadano presentó un escrito en el que denunciaba la demora que se viene produciendo por el Ayuntamiento de Alicante en dar respuesta a los escritos presentados solicitando el fraccionamiento de una sanción.

A la vista de lo informado por la administración local, el Síndic de Greuges, sobre el fundamento de que el otorgamiento del aplazamiento/fraccionamiento de deudas

tributarias es una potestad reglada, dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2201703, de 09/09/2022](#), por la que se formularon al Ayuntamiento de Alicante, entre otras, las siguientes recomendaciones y recordatorios de deberes legales: que se adopten las medidas necesarias para que los ciudadanos sean tratados con respeto y deferencia por las autoridades y empleados públicos, que habrán de facilitarles el ejercicio de sus derechos y el cumplimiento de sus obligaciones; y que se adopten aquellas medidas que sean necesarias para eliminar los obstáculos que impidan el ejercicio del derecho a solicitar el fraccionamiento o aplazamiento de las deudas tributarias.

El expediente de queja fue cerrado mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2201703, de 13/10/2022](#), tras la aceptación parcial por el Ayuntamiento de Alicante al considerar que no era posible retrotraer las actuaciones administrativas efectuadas, pero concediendo al promotor de la queja un fraccionamiento en el pago de la deuda en seis plazos mensuales consecutivos.

Queja nº 2102826. Hacienda pública. Autoliquidación de plusvalía *online*

El objeto de la queja de referencia lo constituyó la imposibilidad del promotor de la misma de presentar *online* la autoliquidación de la plusvalía en el Ayuntamiento de Alicante.

En la petición de informe realizada al Ayuntamiento de Alicante, preguntamos por las causas por las que no resultó posible la presentación electrónica de toda la documentación necesaria para la tramitación de la autoliquidación de la plusvalía.

El Ayuntamiento informó a esta institución de que no existía, en enero de 2021, procedimiento a través de la Sede Electrónica para efectuar la autoliquidación del IIVTNU, que fue habilitado en noviembre del mismo año, y el Síndic emitió la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2102826, de 01/04/2022](#).

Nuestro recordatorio del deber legal de garantizar el derecho y obligación de las personas a relacionarse electrónicamente con las Administraciones Públicas, dando de alta en el catálogo de servicios de la Sede Electrónica del Ayuntamiento todos los procedimientos que fuesen necesarios para ello, fue aceptado y el Ayuntamiento manifestó a esta institución que se encontraba comprometido con mejorar y ampliar, a través de la Sede Electrónica del Ayuntamiento, las relaciones electrónicas.

No obstante, respecto de la queja en concreto, formuló algunas objeciones a esta institución en relación con las competencias para tramitar queja y la aplicación supletoria, en materia tributaria, de la Ley 39/2015 del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas, que dieron lugar a la [Resolución de cierre de la queja nº 2102826, de 19/05/2022](#).

Queja nº 2203775. Reclamación ante SUMA. Devolución de plusvalía

El promotor de la queja se dirigió al defensor para denunciar que el día 30/06/2022 presentó un recurso de reposición ante SUMA Gestión Tributaria, solicitando la rectificación y revocación de la liquidación de plusvalía por herencia de fecha 20/11/2020 protocolo 2021-000895, al no haberse dado una plusvalía a la hora de emitir dicha liquidación, así como la sentencia del Tribunal Constitucional que la declara ilegal. El afectado indicaba que hasta el momento de presentar la queja no había tenido respuesta expresa de SUMA, tan solo le habían comunicado telefónicamente que estos expedientes tardaban mucho, pero sin darle una fecha máxima para la contestación.

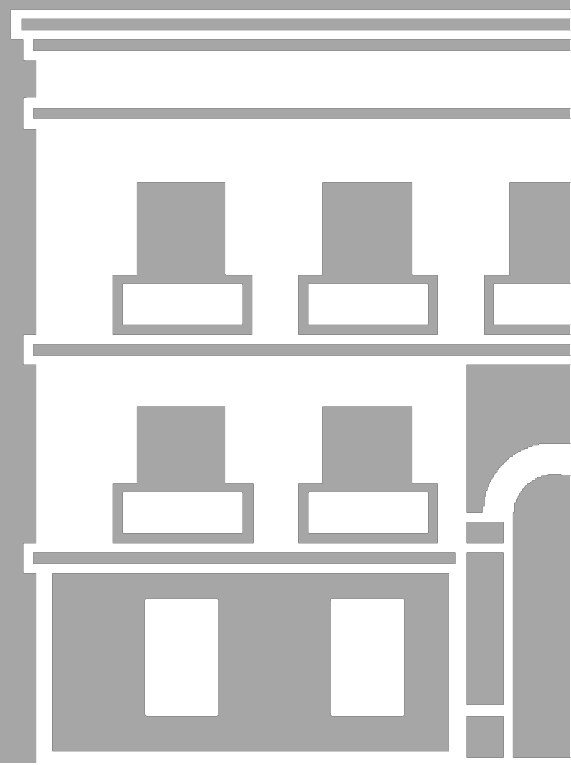
Visto el informe remitido por SUMA Gestión Tributaria a requerimiento de esta institución, el Síndic de Greuges dictó la [Resolución de consideraciones a la Administración de la queja nº 2203775, de 14/02/2023](#), por la que recordamos a SUMA el deber legal de resolver de forma expresa todos los recursos de reposición que presenten los ciudadanos y notificarlos debidamente, dentro del plazo legalmente exigido de un mes (artículo 124.2 de la Ley 39/2015, de 1 de octubre, del Procedimiento Administrativo Común de las Administraciones Públicas).

El expediente de queja fue cerrado mediante la [Resolución de cierre de la queja nº 2203775, de 23/02/2023](#), después de recibir el informe de SUMA de fecha 22/02/2023, donde nos comunicaba que se aceptan los hechos y se comparten los razonamientos jurídicos de la recomendación del Síndic de Greuges.

Anexo

1

**Cuentas anuales del
Síndic de Greuges del
ejercicio 2022**



Anexo 1

Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

En este anexo se reproduce el texto de las *Cuentas anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022*, presentadas por el secretario general de la institución, sometidas a la consideración de la Junta de Coordinación y Régimen Interior del Síndic de Greuges de 07/03/2023 y aprobadas y certificadas en esa misma fecha.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022



SINDIC DE GREUGES

CUENTAS ANUALES DEL EJERCICIO 2022



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

De conformidad con el acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 19 de octubre de 2021 por el que se aprueba el Presupuesto del Síndic de Greuges para el ejercicio 2022 (BOCV número 218 de 21.01.2022), con la normativa presupuestaria y de régimen económico de Les Corts Valencianes, así como, de conformidad con la Orden 15/2019, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico, por la que se dictan instrucciones para la aplicación de lo dispuesto en la disposición transitoria única de la Orden 8/2017, de 1 de septiembre, de la Conselleria de Hacienda y Modelo Económico y la Orden EHA/1037/2010, de 13 de abril por la que se aprueba el Plan General de Contabilidad Pública, el contenido de las cuentas anuales del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana del ejercicio 2022 es el siguiente:

1. Balance
2. Cuenta de resultado económico-patrimonial
3. Estado de cambios en el patrimonio neto
 - 3.1. Estado total de cuentas del patrimonio neto
 - 3.2. Estado de ingresos y gastos reconocidos
 - 3.3. Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias
4. Estado de flujos de efectivo
5. Estado de liquidación del presupuesto
 - 5.1. Liquidación de presupuesto de gastos
 - 5.2. Liquidación del presupuesto de ingresos
 - 5.3. Resultado presupuestario
6. Memoria
 - 6.1. Organización y actividad
 - 6.2. Gestión indirecta de los servicios públicos, convenios y otras formas de colaboración
 - 6.3. Bases de presentación de las cuentas
 - 6.4. Normas de reconocimiento y valoración
 - 6.5. Inmovilizado material
 - 6.6. Inversiones inmobiliarias
 - 6.7. Inmovilizado intangible
 - 6.8. Arrendamientos financieros y otras operaciones de naturaleza similar
 - 6.9. Activos financieros
 - 6.10. Pasivos financieros
 - 6.11. Coberturas contables
 - 6.12. Activos construidos o adquiridos para otras entidades y otras existencias
 - 6.13. Moneda extranjera
 - 6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos
 - 6.15. Provisiones y contingencias
 - 6.16. Información sobre medio ambiente
 - 6.17. Activos en estado de venta
 - 6.18. Presentación por actividades de la cuenta del resultado económico patrimonial



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

- 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 periodo medio de pago y periodo medio de cobro
- 6.26. Información sobre el coste de actividades
- 6.27. Indicadores de gestión
- 6.28. Hechos posteriores al cierre



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

1. BALANCE

ACTIVO	2022	2021	PASIVO	2022	2021
A) ACTIVO NO CORRIENTE	5.394.933,26	5.550.361,68	A) PATRIMONIO NETO	6.260.267,80	6.063.115,03
I. Inmovilizado intangible	39.872,54	53.438,45	I. Patrimonio	11.605.821,05	11.605.821,05
1. Inversión en investigación y desarrollo	0,00	0,00	II. Patrimonio generado	-5.345.553,25	-5.542.706,02
2. Propiedad industrial e intelectual	0,00	0,00	1. Resultados de ejercicios anteriores	-5.477.686,22	-5.472.625,43
3. Aplicaciones informáticas	0,00	0,00	2. Resultados del ejercicio	132.132,97	-70.080,59
5. Otro Inmovilizado intangible	39.872,54	53.438,45	B) PASIVO NO CORRIENTE	0,00	0,00
II. Inmovilizado material	5.355.060,72	5.496.923,23	I. Provisiones a largo plazo	0,00	0,00
1. Terrenos	0,00	0,00	C) PASIVO CORRIENTE	350.302,09	389.516,71
2. Construcciones	5.114.027,91	5.231.949,52	II. Deudas a corto plazo	96,00	142.185,51
4. Bienes del patrimonio histórico	0,00	0,00	2. Deuda con entidades de crédito	0,00	0,00
5. Otro inmovilizado material	241.032,81	264.973,71	4. Otras deudas	96,00	142.185,51
6. Inmovilizado en curso y anticipos	0,00	0,00	IV. Acreedores y otras cuentas a pagar	350.206,69	247.331,20
V. Inversiones financieras a largo plazo	0,00	0,00	1. Acreedores por operaciones de gestión	105.845,44	45.931,16
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00	2. Otras cuentas a pagar	0,00	0,00
4. Otras inversiones financieras	0,00	0,00	3. Administraciones Públicas	244.360,65	201.400,04
B) ACTIVO CORRIENTE	1.215.636,63	902.270,06			
III. Deudores y otras cuentas a cobrar	644.017,39	0,00			
1. Deudores por operaciones de gestión	644.016,66	0,00			
2. Otras cuentas a cobrar	0,73	0,00			
V. Inversiones financieras a corto plazo	0,00	0,00			
2. Créditos y valores representativos de deuda	0,00	0,00			
VI. Ajustes por periodificación	31.859,61	24.044,56			
VII. Efectivo y otros activos líquidos equivalentes	539.759,63	878.225,50			
2. Tesorería	539.759,63	878.225,50			
TOTAL ACTIVO	6.610.569,89	6.452.631,74	TOTAL PASIVO	6.610.569,89	6.452.631,74



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

2. CUENTA DE RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

	2022	2021
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
c) Otros ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	4.053.100,00	3.317.697,51
a) Del ejercicio	4.053.100,00	3.317.697,51
a.1) Subvenciones recibidas para financiar gastos del ejerc.	0,00	0,00
a.2) transferencias	4.053.100,00	3.317.697,51
6. Otros ingresos de gestión ordinaria	123,72	9.001,89
7. Excesos de provisiones	0,00	0,00
A) TOTAL INGRESOS DE GESTIÓN ORDINARIA	4.053.223,72	3.326.699,40
8. Gastos de personal	-3.467.029,26	-3.002.619,41
a) Sueldos, salarios y asimilados	-2.821.973,82	-2.476.251,88
b) Cargas sociales	-645.055,44	-526.367,53
9. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
11. Otros gastos de gestión ordinaria	-278.578,34	-229.437,56
a) Suministros y servicios exteriores	-273.374,61	-217.550,58
b) Tributos	-5.203,73	-11.886,98
12. Amortización del inmovilizado	-175.477,67	-163.217,21
B) TOTAL DE GASTOS DE GESTIÓN ORDINARIA	-3.921.085,27	-3.395.274,18
I. Resultado de la gestión ordinaria (desahorro)	132.138,45	-68.574,78
13. Deterioro de valor y resultados por enajenación del inmovilizado no financiero y activos en estado de venta	0,00	-1.477,81
b) Bajas y enajenaciones	0,00	-1.477,81
14. Otras partidas no ordinarias	0,00	0,00
b) Gastos	0,00	0,00
II. Resultado de las operaciones no financieras	132.138,45	-70.052,59
15. Ingresos financieros	22,52	0,00
De valores negociables y de créditos del activo inmovilizado	22,52	0,00
16. Gastos financieros	-28,00	-28,00
b) Otros	-28,00	-28,00
III. Resultado de las operaciones financieras	-5,48	-28,00
IV. Resultado neto del ejercicio	132.132,97	-70.080,59



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

3. ESTADO DE CAMBIOS EN EL PATRIMONIO NETO

3.1. Estado total de cambios del Patrimonio Neto

	I. Patrimonio	II. Patrimonio generado	III. Ajustes por cambios de valor	IV. Subvenciones recibidas	Total
A. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N-1	11.605.821,05	-5.542.706,02	0,00	0,00	6.063.115,03
B. AJUSTES POR CAMBIOS DE CRITERIOS CONTABLES Y CORRECCIÓN DE ERRORES	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00
C. PATRIMONIO NETO INICIAL AJUSTADO DEL EJERCICIO N (A+B)	11.605.821,05	-5.542.706,02	0,00	0,00	6.063.115,03
D. VARIACIONES DEL PATRIMONIO NETO EJERCICIO N					
1. Ingresos y gastos reconocidos en el ejercicio	0,00	132.132,97	0,00	0,00	132.132,97
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	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80
E. PATRIMONIO NETO AL FINAL DEL EJERCICIO N (C+D)	11.605.821,05	-5.345.553,25	0,00	0,00	6.260.267,80



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

3.2. Estado de ingresos y gastos reconocidos

	2022	2021
I. Resultado económico patrimonial	132.132,97	-70.080,59
II. Ingresos y gastos reconocidos directamente en el patrimonio neto:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
1.1 Ingresos	0,00	0,00
1.2 Gastos	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
2.1 Ingresos	0,00	0,00
2.2 Gastos	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Ingresos	0,00	0,00
3.2 Gastos	0,00	0,00
4. Otros incrementos patrimoniales	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
III. Transferencias a la cuenta del resultado económico patrimonial o al valor inicial de la partida cubierta:		
1. Inmovilizado no financiero	0,00	0,00
2. Activos y pasivos financieros	0,00	0,00
3. Coberturas Contables	0,00	0,00
3.1 Importes transferidos a la cuenta del resultado económico patrimonial	0,00	0,00
3.2 Importes transferidos al valor inicial de la partida cubierta	0,00	0,00
4. Subvenciones recibidas	0,00	0,00
Total (1+2+3+4)	0,00	0,00
IV. TOTAL ingresos y gastos reconocidos (I + II + III)	132.132,97	-70.080,59

3.3. Estado de operaciones de la entidad o entidades propietarias

No procede.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

4. ESTADO DE FLUJOS DE EFECTIVO

CONCEPTOS	2022	2021
I. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE GESTIÓN		
A) Cobros:	5.300.406,56	5.823.924,06
1. Ingresos tributarios	0,00	0,00
2. Transferencias y subvenciones recibidas	3.474.103,14	3.955.461,64
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	1.826.303,42	1.868.462,42
B) Pagos:	5.476.733,67	5.385.863,33
7. Gastos de personal	3.418.059,95	3.027.193,28
8. Transferencias y subvenciones concedidas	0,00	0,00
9. Aprovisionamientos	0,00	0,00
10. Otros gastos de gestión	275.448,42	227.377,01
11. Gestión de recursos recaudados por cuenta de otros entes	0,00	0,00
12. Intereses pagados	28,00	28,00
13. Otros pagos	1.783.197,30	2.131.265,04
Flujos netos de efectivo por actividades de gestión (+A-B)	-176.327,11	438.060,73
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:	97.118,96	76.266,61
4. Compra de inversiones reales	97.118,96	76.266,61
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)	-97.118,96	-76.266,61



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

III. FLUJOS DE EFECTIVO DE LAS ACTIVIDADES DE FINANCIACIÓN	2022	2021
E) Aumentos en el patrimonio:	0,00	0,00
1. Aportaciones de la entidad o entidades propietarias.	0,00	0,00
F) Pagos a la entidad o entidades propietarias:	0,00	0,00
2. Devolución de aportaciones y reparto de resultados a la entidad o entidades propietarias	0,00	0,00
G) Cobros por emisión de pasivos financieros:	0,00	65.213,94
3. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
4. Préstamos recibidos	0,00	0,00
5. Otras deudas.	0,00	65.213,94
H) Pagos por reembolsos de pasivos financieros:	65.019,80	194,14
6. Obligaciones y otros valores negociables	0,00	0,00
7. Préstamos recibidos	0,00	0,00
8. Otras deudas	65.019,80	194,14
Flujos netos de efectivo por actividades de financiación (+E-F+G-H)	-65.019,80	65.019,80
IV. FLUJOS DE EFECTIVO PENDIENTES DE CLASIFICACIÓN		
I) Cobros pendientes de aplicación	0,00	0,00
J) Pagos pendientes de aplicación	0,00	0,00
Flujos netos de efectivo pendientes de clasificación (+I-J)	0,00	0,00
V. EFECTO DE LAS VARIACIONES DE LOS TIPOS DE CAMBIO	0,00	0,00
VI. INCREMENTO/DISMINUCIÓN NETA DEL EFECTIVO Y ACTIVOS LÍQUIDOS EQUIVALENTES AL EFECTIVO (I+II+III+IV+V)	-338.465,87	426.813,92
Efectivo y activos líquidos equivalentes al inicio del ejercicio	878.225,50	451.411,58
Efectivo y activos líquidos equivalentes al final del ejercicio	539.759,63	878.225,50



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

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	153.450,00	0,00	153.450,00	135.697,64	135.697,64	135.697,64	0,00	17.752,36
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	174.790,00	5.000,00	179.790,00	160.692,24	160.692,24	160.692,24	0,00	19.097,76
111 10099	Otras remuneraciones de altos cargos. Atrasos	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 11001	Retribuciones básicas personal eventual	722.160,00	0,00	722.160,00	711.198,81	711.198,81	711.198,81	0,00	10.961,19
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	1.698.300,00	103.869,80	1.802.169,80	1.694.713,63	1.694.713,63	1.694.713,63	0,00	107.456,17
111 11099	Otras remuneraciones personal eventual	6.630,00	262.910,46	269.540,46	0,00	0,00	0,00	0,00	269.540,46
111 12006	Trienios	122.400,00	2.000,00	124.400,00	117.227,32	117.227,32	117.227,32	0,00	7.172,68
111 12501	Otras. Atrasos funcionarios	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 15101	Gratificaciones	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 15102	Festividad	1.530,00	0,00	1.530,00	316,50	316,50	316,50	0,00	1.213,50
111 16001	Seguridad social	571.200,00	50.310,77	621.510,77	596.003,07	596.003,07	546.086,30	49.916,77	25.507,70
111 16002	Muface	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 16003	Mugeju	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 16099	Otros regímenes de previsión	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 16201	Formación y perfeccionamiento de personal	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 16204	Acción Social	20.400,00	0,00	20.400,00	6.501,97	6.501,97	6.501,97	0,00	13.898,03
111 16205	Seguros	40.800,00	0,00	40.800,00	32.747,74	32.747,74	32.747,74	0,00	8.052,26
111 16206	Mejoras complement. de prestaciones contribut.	6.120,00	0,00	6.120,00	12.372,53	12.372,53	12.372,53	0,00	-6.252,53
111 16299	Otros gastos sociales	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 20201	Arrendam. de edificios y otras construcciones	4.590,00	0,00	4.590,00	3.320,40	3.320,40	3.320,40	0,00	1.269,60
111 20301	Arrendamiento maquinaria	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 20401	Arrendam. de material de transporte	10.368,30	0,00	10.368,30	8.739,96	8.739,96	8.739,96	0,00	1.628,34
111 20501	Arrendam. de mobiliario y enseres	1.530,00	0,00	1.530,00	829,18	829,18	829,18	0,00	700,82
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	6.630,00	0,00	6.630,00	23.850,49	23.548,58	15.607,59	7.940,99	-16.918,58
111 21202	Reparación y conserv. edificios administrativos	8.670,00	21.495,03	30.165,03	2.389,75	2.389,75	2.389,75	0,00	27.775,25
111 21301	Reparación y conserv. maquinaria	6.762,60	0,00	6.762,60	0,00	0,00	0,00	0,00	6.762,60
111 21302	Reparación y conserv. instalaciones	12.240,00	348,48	12.588,48	17.619,77	16.071,13	15.157,69	913,44	-3.482,65
111 21401	Reparación y conserv. elementos de transporte	1.020,00	0,00	1.020,00	190,61	190,61	190,61	0,00	829,39
111 21501	Reparación y conserv. Mobiliario y enseres	510,00	0,00	510,00	217,80	217,80	217,80	0,00	292,20
111 21601	Reparación y conserv. Equipos procesos inform.	9.180,00	0,00	9.180,00	5.589,01	5.589,01	5.589,01	0,00	3.590,99
111 21901	Reparación y conserv. otro inmovilizado material	1.020,00	0,00	1.020,00	1.143,31	1.143,31	1.143,31	0,00	-123,31
111 22001	Material de oficina. Ordinario no inventariable	11.220,00	0,00	11.220,00	2.381,70	2.381,70	2.087,04	294,66	8.838,30
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	21.935,10	1.988,03	23.923,13	22.497,35	22.497,35	21.760,66	736,69	1.425,78
111 22003	Material informático no inventariable	8.160,00	0,00	8.160,00	7.773,52	7.773,52	7.773,52	0,00	386,48
111 22006	Encuadernaciones	4.080,00	0,00	4.080,00	371,28	371,28	371,28	0,00	3.708,72
111 22009	Otro material de oficina	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

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	20.400,00	0,00	20.400,00	21.857,20	21.857,20	19.682,64	2.174,56	-1.457,20
111 22102	Suministros agua	2.040,00	0,00	2.040,00	1.062,68	1.062,68	1.062,68	0,00	977,32
111 22104	Suministros combustible	10.200,00	0,00	10.200,00	1.227,69	1.227,69	1.213,08	14,61	8.972,31
111 22105	Suministros vestuario	2.040,00	0,00	2.040,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.040,00
111 22199	Suministros otros	8.160,00	0,00	8.160,00	1.110,93	1.110,93	893,15	217,78	7.049,07
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	33.150,00	4.210,55	37.360,55	19.459,62	16.641,43	16.641,43	0,00	20.719,12
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	18.360,00	0,00	18.360,00	5.064,86	5.064,86	4.673,88	390,98	13.295,14
111 22205	Urgencias	1.632,00	0,00	1.632,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.632,00
111 22299	Comunicaciones. Otras	4.590,00	0,00	4.590,00	484,85	484,85	333,60	151,25	4.105,15
111 22402	Primas de seguros. Edificios y otras construcciones	6.120,00	0,00	6.120,00	4.228,63	4.228,63	4.228,63	0,00	1.891,37
111 22403	Primas de seguros. Maquinaria, instal. y utillaje	1.530,00	0,00	1.530,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.530,00
111 22404	Primas de seguros. Elementos de transporte	510,00	0,00	510,00	0,00	0,00	0,00	0,00	510,00
111 22503	Tributos	6.120,00	0,00	6.120,00	5.203,73	5.203,73	5.203,73	0,00	916,27
111 22601	Gtos. Diversos. Atenc. protocolarias y repres.	7.140,00	0,00	7.140,00	3.023,60	3.023,60	845,60	2.178,00	4.116,40
111 22602	Gtos diversos. Publicidad y propaganda	12.240,00	0,00	12.240,00	121,00	121,00	121,00	0,00	12.119,00
111 22603	Gtos. diversos. Jurídico-contenciosos	1.122,00	0,00	1.122,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.122,00
111 22606	Gtos diversos. Reuniones y conferencias	15.300,00	0,00	15.300,00	5.123,00	5.123,00	5.123,00	0,00	10.177,00
111 22699	Otros gastos diversos	1.020,00	122.008,93	123.028,93	0,00	0,00	0,00	0,00	123.028,93
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	27.540,00	6.735,12	34.275,12	26.940,48	25.256,70	23.572,92	1.683,78	9.018,42
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	54.570,00	0,00	54.570,00	50.923,57	50.923,57	46.816,83	4.106,74	3.646,43
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabajos	22.440,00	4.151,15	26.591,15	44.918,74	30.313,95	24.453,16	5.860,79	-3.722,80
111 22799	Otros estudios y trabajos	12.240,00	0,00	12.240,00	8.934,84	8.934,84	8.186,52	748,32	3.305,16
111 23001	Dietas	17.340,00	0,00	17.340,00	3.402,70	3.402,70	3.402,70	0,00	13.937,30
111 23101	Locomoción	15.300,00	0,00	15.300,00	2.322,39	2.322,39	1.998,69	323,70	12.977,61
111 23301	Otras Indemnizaciones	1.020,00	0,00	1.020,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.020,00
111 24001	Gastos de edición y distribución de public. Instit.	8.160,00	0,00	8.160,00	0,00	0,00	0,00	0,00	8.160,00
111 35901	Otros gastos financieros	5.100,00	4.972,00	10.072,00	28,00	28,00	28,00	0,00	10.044,00
111 48001	A familias. Premios, becas y pens al estudio.	10.000,00	15.000,00	25.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	25.000,00
111 62202	Edificios y otras construc. administrativos	3.060,00	0,00	3.060,00	0,00	0,00	0,00	0,00	3.060,00
111 62301	Maquinaria	6.120,00	0,00	6.120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.120,00
111 62302	Instalaciones	3.570,00	0,00	3.570,00	12.100,00	12.100,00	12.100,00	0,00	-8.530,00
111 62401	Material de Transporte	210,00	0,00	210,00	0,00	0,00	0,00	0,00	210,00
111 62501	Mobiliario y enseres	2.080,00	0,00	2.080,00	724,19	724,19	724,19	0,00	1.355,81
111 62601	Equipos para procesos de información	8.160,00	16.892,72	25.052,72	3.461,08	2.502,15	2.502,15	0,00	22.550,57
111 62801	Otro inmovilizado material. Libros	2.550,00	0,00	2.550,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.550,00
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	1.020,00	2.202,20	3.222,20	2.920,01	2.920,01	2.920,01	0,00	302,19
111 62901	Inmovilizado Immaterial	4.080,00	0,00	4.080,00	1.802,90	1.802,90	1.802,90	0,00	2.277,10
111 64001	Gastos de inversión científica y técnica	2.000,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00
111 84101	Fianzas y depósitos	60,00	60,00	120,00	0,00	0,00	0,00	0,00	120,00
TOTAL GENERAL		3.997.250,00	624.155,21	4.621.405,21	3.790.832,27	3.768.916,03	3.691.262,97	77.653,06	852.489,18



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

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	MODIFICACION	DEFINITIVAS							
39100	Otros ingresos. Rec. Eventuales	0,00	0,00	0,00	123,72	0,00	0,00	123,72	123,72	0,00	123,72
43100	Transferencias Corrientes	3.997.250,00	120.869,80	4.118.119,80	4.053.100,00	0,00	0,00	4.053.100,00	3.409.083,34	644.016,66	-65.019,80
52000	Intereses de depósitos	0,00	0,00	0,00	22,52	0,00	0,00	22,52	22,52	0,00	22,52
87002	Aplic. para financ. de incorporaciones	0,00	503.285,41	503.285,41	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	-503.285,41
Total General:		3.997.250,00	624.155,21	4.621.405,21	4.053.246,24	0,00	0,00	4.053.246,24	3.409.229,58	644.016,66	-568.158,97



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

5.3. Resultado presupuestario

CONCEPTOS	DERECHOS RECONOCIDOS NETOS	OBLIGACIONES RECONOCIDAS NETAS	AJUSTES	RESULTADO PRESUPUESTARIO
a) Operaciones corrientes	4.053.246,24	3.748.866,78		304.379,46
b) Operaciones de capital	0,00	20.049,25		-20.049,25
c) Operaciones comerciales	0,00	0,00		0,0
1. Total operaciones no financieras (a+b+c)	4.053.246,24	3.768.916,03		284.330,21
d) Activos financieros	0,00	0,00		0,00
e) Pasivos financieros	0,00	0,00		0,00
2. Total operaciones financieras (d+e)	0,00	0,00		0,00
I. RESULTADO PRESUPUESTARIO DEL EJERCICIO (I=1+2)	4.053.246,24	3.768.916,03		284.330,21
<u>AJUSTES</u>				
3. Créditos gastados financiados con remanente de tesorería no afectado			58.079,28	
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)			58.079,28	
RESULTADO PRESUPUESTARIO AJUSTADO (I+II)				342.409,49

El resultado presupuestario del ejercicio se incrementa en 58.079,28 euros por los créditos gastados financiados con remanente de tesorería lo que da un resultado presupuestario ajustado de 342.409,49 euros.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

6. MEMORIA

6.1. Organización y actividad

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

La figura del Síndic de Greuges tiene un doble valor en el marco del modelo valenciano de autogobierno. Por una parte, está comisionada por las Corts Valencianes para velar por la defensa de los derechos y libertades de los valencianos y las valencianas, y en consecuencia ejerce una función primordial en nuestro Estado social y democrático de derecho. Por otro lado, como institución de rango estatutario integrada en la Generalitat, es parte esencial del sistema a través del cual el pueblo valenciano hace efectiva su autonomía política.

El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es una institución de carácter público, cuya persona titular es la alta comisionada de las Corts Valencianes, designada por éstas, que ejerce sus atribuciones con plena autonomía orgánica y total independencia funcional para garantizar su objetividad, imparcialidad e independencia.

El marco legal y normativo específico del Síndic de Greuges es:

- La Ley 2/2021, de 26 de marzo, del Síndic de Greuges (BOE número 91 de 16.04.2021)
- Reglamento de Organización y Funcionamiento del Síndic de Greuges.

La nueva norma rectora, anteriormente era la Ley 11/1988, de 26 de diciembre, ha supuesto la expansión del ámbito de actuación del Síndic de forma notable.

La determinación legal de ámbitos de actuación preferente y prioritaria ante la detección de personas o colectivos en situaciones de riesgo de exclusión, de especial vulnerabilidad o discriminación por cualquier condición o circunstancia a las que se refiere el art. 14 de la Constitución. Su configuración como defensor de la igualdad de género, habiendo de velar especialmente por el cumplimiento de las normas y las medidas necesarias para garantizar la igualdad de trato y de oportunidades entre mujeres y hombres, y atender de manera especial las situaciones de discriminación o desigualdad que se dan por razón de género y vigilar que el principio de igualdad entre mujeres y hombres esté presente de manera transversal en todos los ámbitos de las políticas públicas y en la actuación de todos los poderes públicos, y para ello mantendrá una interlocución directa y habitual con entidades y organizaciones que dispongan de información y conozcan la realidad de los contextos sociales donde se produzcan.

El Síndic de Greuges se integra en el presupuesto de la Generalitat como:

Sección 25- Síndic de Greuges-

Servicio 01 -Síndic de Greuges-

Programa 111.50 -Defensa de los derechos fundamentales de los ciudadanos-.

La actividad realizada por el Síndic de Greuges durante el año 2022 se recoge en el correspondiente Informe Anual del que se dará cuenta ante las Corts Valencianes de acuerdo con lo dispuesto en el artículo 51 de la Ley que nos regula.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

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.

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 del Estatuto de Autonomía conforme a la redacción dada al mismo por la Ley Orgánica 1/2006, de 10 de abril, de Reforma de la Ley Orgánica 5/1982, de 1 de julio, del Estatuto de Autonomía de la Comunitat Valenciana constituyen la Generalitat y forman parte integral de ella.

Todas estas instituciones, con independencia de su configuración jurídica, tienen sus presupuestos integrados en el de la Generalitat y poseen un régimen específico de gestión de sus presupuestos.

La dotación económica necesaria para el funcionamiento del Síndic de Greuges constituye una sección independiente en los presupuestos de la Generalitat Valenciana y de su dotación rinde cuenta a la intervención de Les Corts Valencianes.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

Su gestión económica se ajustará a las bases de ejecución aprobadas para cada ejercicio, que se publicarán en el “Butlletí Oficial de Les Corts Valencianes” y su contabilidad está sometida a los principios de contabilidad pública y al sistema de autorización, disposición, obligación y pago para asegurar el control presupuestario.

Igualmente, el Síndic de Greuges comparte con las Corts Valencianes y con el resto de 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.
- Tienen un tratamiento diferenciado de los remanentes de crédito (disposición adicional primera-uno de la Ley de Presupuestos de la Generalitat). A diferencia de lo establecido en el artículo 45.1 de la Ley de la Generalitat de Hacienda Pública (LGHP) para los presupuestos de otras secciones del presupuesto de la Generalitat, estas Instituciones podrán incorporar los remanentes a ejercicios futuros.
Si bien, hay que destacar, que La Ley 9/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2023, contiene un apartado cuarto en su Disposición Adicional Primera que dispone literalmente “El régimen de incorporación de remanentes del Síndic de Greuges se tiene que regir por lo dispuesto en el artículo 89 de la Ley 2/2021, de 26 de marzo, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana”
- La Consellería de Hacienda y Modelo Económico librára, al menos trimestralmente, las dotaciones presupuestarias que le corresponden.

Todas estas características distintivas aconsejan elaborar de forma individual las cuentas anuales de esta institución en aras de la máxima transparencia informativa.

6.4. Normas de reconocimiento y valoración

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

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

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



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

6.5. Inmovilizado Material

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
211	CONSTRUCCIONES	5.231.949,52	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	117.921,61	5.114.027,91
214	MAQ. Y UTILLAJE	8.521,43	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.630,81	6.890,62
215	INSTALACIONES TÉCNICAS	86.960,11	12.100,00	0,00	0,00	0,00	0,00	14.666,12	84.393,99
216	MOBILIARIO	8.952,28	724,19	0,00	0,00	0,00	0,00	2.252,06	7.424,41
217	EQU. PROCESOS INFORMAC.	150.477,37	2.502,15	0,00	0,00	0,00	0,00	21.685,20	131.294,32
219	OTRO INMOVILIZADO MATER.	10.062,52	2.920,01	0,00	0,0	0,00	0,00	1.953,06	11.029,47
TOTAL GENERAL		5.496.923,23	18.246,35	0,00	0,00	0,00	0,00	160.108,86	5.355.060,72

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 2022

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
2090	OTRO INMOV. INTANGIBLE	53.438,45	1.802,90	0,00	4.105,38	0,00	0,00	15.368,81	39.872,54
TOTAL GENERAL		53.438,45	1.802,90	0,00	4.105,38	0,00	0,00	15.368,81	39.872,54

Apartados 6.8 a 6.13, 6.15, 6.17 y 6.19

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

6.14. Transferencias, subvenciones. Otros ingresos y gastos

El principal recurso financiero del Síndic de Greuges está constituido por los fondos transferidos por la Tesorería de la Generalitat incluidos en las correspondientes leyes anuales de presupuestos de la Generalitat. A tenor de lo dispuesto en la norma de reconocimiento y valoración 18 del Plan General de Contabilidad Pública, dichos fondos han sido considerados como transferencias al estar destinados a financiar operaciones o actividades no singularizadas.

6.16. Información sobre medio ambiente

Además de las medidas que ya se venían adoptando en años anteriores en esta materia, durante este ejercicio se han llevado a cabo las medidas de ahorro y eficiencia energética exigidas por el Real Decreto ley 14/2022, de 1 de agosto, para los edificios administrativos. En concreto:

- Cumplimiento de las limitaciones establecidas para la temperatura del aire y humedad relativa de los edificios, instalando detectores de temperatura y humedad así como carteles informativos con las medidas implantadas.
- Establecimiento de cierre hermético de puertas al exterior.
- Apagado nocturno del alumbrado exterior del edificio.
- Inspección de los sistemas de calefacción y ventilación.

Por otro lado, el pasado mes de octubre de 2022 se adjudicó un contrato, basado en el acuerdo marco 4-20CC para la evaluación de la situación energética actual del edificio sede del Síndic de Greuges y la posterior determinación de medidas de ahorro energético y de aprovechamiento de las energías renovables con el fin de optimizar la demanda energética del edificio.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

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.

6.20. Operaciones no presupuestarias de tesorería

1. Deudores

CONCEPTO	DESCRIPCION	SALDO A 1 DE ENERO	MODIFICACIONES SALDO INICIAL	CARGOS REALIZADOS EN EJERCICIO	TOTAL DEUDORES	ABONOS REALIZADOS EN EJERCICIO	DEUDORES PDTE. COBRO EN 31/12
4991 - 10900	OTROS DEUDORES N. PRESUPUESTARIOS	0,00	0,00	50,73	50,73	50,00	0,73
Total General:		0,00	0,00	50,73	50,73	50,00	0,73

2. Acreedores

Concepto	DESCRIPCIÓN	Saldo a 1 de enero	Modificaciones saldo inicial	Abonos realizados en ejercicio	Total acreedores	Cargos realizados en ejercicio	Acreedores pdtes. De pago a 31/12
4751 - 20001	H.P.ACREEDOR POR RETENCIONES PRACTICADAS.	192.465,66	0,00	788.433,84	980.899,50	746.636,09	234.263,41
4752 - 20004	HACIENDA PUBLICA ACRED. POR DER. PASIVOS	177,72	0,00	0,00	177,72	177,72	0,00
4760 - 20030	SEGURIDAD SOCIAL.	8.657,80	0,00	112.196,96	120.854,76	110.959,20	9.895,56
4761 - 20050	MUFACE.	98,86	0,00	1.361,34	1.460,20	1.258,52	201,68
4762 - 20051	MUGEJU.	0,00	0,00	6,49	6,49	6,49	0,00
5600 - 20080	FIANZAS RECIBIDAS A C.P.	96,00	0,00	0,00	96,00	0,00	96,00
5613 - 20140	DEPOSITOS RECIBIDOS. CONSELLERIA	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80	65.019,80	0,00
	Total general	266.515,84	0,00	901.998,63	1.168.514,47	924.057,82	244.456,65

3. No existen partidas pendientes de aplicación.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

6.21. Contratación administrativa. Procedimientos de adjudicación

TIPOS DE CONTRATO	PROCEDIMIENTOS ABIERTOS			PROCEDIMIENTO RESTRINGIDO			PROCEDIMIENTO NEGOCIADO			DIÁLOGO 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												25.749,91 2.293,84 6.562,80	34.606,55	34.606,55
Patrimoniales											2.776,86			2.776,86
De gestión de servicios públicos														
De servicios		3.435,00	3.435,00									2.479,34 12.000,00 1.082,87	15.562,21	15.562,21
De concesión de obra pública														
De colaboración entre el sector público y el sector privado														
De carácter administrativo especial														
Otros (PRIVADOS)		22.864,52	22.864,52											22.864,52
TOTAL			26.299,52								2.776,86		50.168,76	79.245,14



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

6.22. Valores recibidos en depósito

CONCEPTO	DESCRIPCION	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	1.143,23	6.236,33	0,00	6.236,33
TOTAL :		5.093,10	0,00	1.143,23	6.236,33	0,00	6.236,33

Durante el ejercicio 2022 se ha recibido un aval como garantía de un procedimiento de contratación quedando un saldo pendiente de devolución al cierre del ejercicio de 6.236,33.

6.23. Información presupuestaria

6.23.1. Presupuesto corriente

1. De gastos

Capítulo Económico	Créditos iniciales	Modificaciones	Créditos definitivos	Gastos comprometidos	Obligaciones reconocidas	Remanentes	Pagos realizados	Obligaciones pendientes a 31/12
1.- GASTOS PERSONAL	3.529.000,00	424.091,03	3.953.091,03	3.467.471,45	3.467.471,45	485.619,58	3.417.554,68	49.916,77
2.- COMPRA BIENES CORRIENTES Y GASTOS DE FUNCIONAMIENTO	420.240,00	160.937,26	581.177,26	302.234,64	281.367,33	299.809,93	253.631,04	27.736,29
3.- GASTOS FINANCIEROS	5.100,00	4.972,00	10.072,00	28,00	28,00	10.044,00	28,00	0,00
4.- TRANSFERENCIAS CORRIENTES	10.000,00	15.000,00	25.000,00	0,00	0,00	25.000,00	0,00	0,00
TOTAL OPERACIONES CORRIENTES	3.964.340,00	605.000,29	4.569.340,29	3.769.824,09	3.748.866,78	820.473,51	3.671.213,72	77.653,06
6.- INVERSIONES REALES	32.850,00	19.094,92	51.944,92	21.008,18	20.049,25	31.895,67	20.049,25	0,00
TOTAL OPERACIONES DE CAPITAL	32.850,00	19.094,92	51.944,92	21.008,18	20.049,25	31.895,67	20.049,25	0,00
TOTAL OPERAC. NO FINANCIERAS	3.997.190,00	624.095,21	4.621.285,21	3.790.832,27	3.768.916,03	852.369,18	3.691.262,97	77.653,06
8.- ACTIVOS FINANCIEROS	60,00	60,00	120,00	0,00	0,00	120,00	0,00	0,00
TOTAL OPERAC. FINANCIERAS	60,00	60,00	120,00	0,00	0,00	120,00	0,00	0,00
TOTAL GENERAL	3.997.250,00	624.155,21	4.621.405,21	3.790.832,27	3.768.916,03	852.489,18	3.691.262,97	77.653,06



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

2. De ingresos

CONCEPTO	MODIFICACIÓN DE PREVISIONES			DERECHOS RECONOCIDOS TOTAL	NETA	CANCELADOS	PDTE. A 31/12
	PREVISIONES INICIALES	MODIFICACIONES	PREVISIONES DEFINITIVAS				
3. Otros ingresos	0,00	0,00	0,00	123,72	123,72	0,00	0,00
4 Transferencias corrientes	3.997.250,00	120.869,80	4.118.119,80	4.053.100,00	3.409.083,34	0,00	644.016,66
5 Intereses de depósitos	0,00	0,00	0,00	22,52	22,52	0,00	0,00
Total operaciones corrientes	3.997.250,00	120.869,80	4.118.119,80	4.053.246,24	3.409.229,58	0,00	644.016,66
Total operaciones no financieras							
8 Activos financieros	0,00	503.285,41	503.285,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Total cap. 8 y 9	0,00	503.285,41	503.285,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Total operaciones financieras	0,00	503.285,41	503.285,41	0,00	0,00	0,00	0,00
Total General:	3.997.250,00	624.155,21	4.621.405,21	4.053.246,24	3.409.229,58	0,00	644.016,66

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 prácticamente el 100% de los derechos reconocidos en el ejercicio 2022.

Del total de derechos pendientes de cobro correspondientes al ejercicio 2022 -644.016,66-, se constata que la totalidad de los mismos corresponden a transferencias pendientes de recibir por parte del Consell de la Generalitat.

La Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 15 de marzo de 2022 acordó la incorporación de remanentes de ejercicios anteriores por un importe total de 503.285,41 euros, incorporación contemplada en la Ley de Presupuestos de la Generalitat para 2022 así como en la ley del Síndic de Greuges.

Con el fin de dar cobertura al incremento retributivo adicional establecido en el Real Decreto Ley 18/2022, de 18 de octubre, mediante Acuerdo del Consell de fecha 25 de noviembre de 2022 se autorizaron generaciones de crédito, en concreto de 55.850,00 euros para la aplicación en el presupuesto del Síndic de Greuges del incremento retributivo previsto en el citado acuerdo (1,5%), por lo que mediante acuerdo de la Junta de Coordinación y Régimen Interior de fecha 22 de diciembre de 2022 se modificó el presupuesto de ingresos en dicha cuantía. Asimismo, con fecha 29 de septiembre 2022 la Junta acordó otra generación de crédito de importe 65.019,80 lo que hace un total de 120.869,80 de modificación en operaciones corrientes.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

3. Modificaciones de crédito

Partida Presupues- taria	Descripción	Créditos extraordina.	Suplementos créditos	Ampliaciones crédito	Transferencias de crédito		Incorporac. Remanentes crédito	Créditos generados ingresos	Bajas por anulación	Ajustes por prórroga	Total modificaciones
					Positivas	Negativas					
111 10002	Retrib. Complement. Altos Cargos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	5.000,00	0,00	0,00	5.000,00
111 11002	Retrib. Complement. Pers. Eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	103.869,80	0,00	0,00	103.869,80
111 11099	Otras remuneraciones personal eventual	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	262.910,46	0,00	0,00	0,00	262.910,46
111 12006	Trienios	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.000,00	0,00	0,00	2.000,00
111 16001	Seguridad social	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	40.310,77	10.000,00	0,00	0,00	50.310,77
111 21202	Reparación y conserv. edificios administrativos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	21.495,00	0,00	0,00	0,00	21.495,00
111 21302	Reparación y conserv. instalaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	348,48	0,00	0,00	0,00	348,48
111 22002	Prensa, revistas, libros y otras publicaciones	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	1.988,03	0,00	0,00	0,00	1.988,03
111 22201	Comunicaciones. Telefónicas	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.210,55	0,00	0,00	0,00	4.210,55
111 22699	Otros gastos diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	122.008,93	0,00	0,00	0,00	122.008,93
111 22701	Trabajos realiz. por otras emp. Limpieza y aseo	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	6.735,12	0,00	0,00	0,00	6.735,12
111 22707	Trabajos realiz. por otras empr. Estudios y trabaj	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.151,15	0,00	0,00	0,00	4.151,15
111 35901	Otros gastos financieros	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	4.972,00	0,00	0,00	0,00	4.972,00
111 48001	A familias. Premios, becas y pens al estudio.	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00	0,00	0,00	0,00	15.000,00
111 62601	Equipos para procesos de información	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	16.892,72	0,00	0,00	0,00	16.892,72
111 62802	Otro inmovilizado material. Diversos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	2.202,20	0,00	0,00	0,00	2.202,20
111 84101	Fianzas y depósitos	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	60,00	0,00	0,00	0,00	60,00
	Totales	0,00	0,00	0,00	0,00	0,00	503.285,41	120.869,80	0,00	0,00	624.155,21

Debe hacerse constar que la totalidad de la incorporación de remanentes de crédito al ejercicio 2022 se ha financiado mediante la incorporación de parte del remanente de tesorería existente a 31 de diciembre de 2021.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

4. Remanentes de crédito

ARTÍCULO	DESCRIPCIÓN	REMANENTES COMPROMETIDOS		REMANENTES NO COMPROMETIDOS	
		INCORPORABLES	NO INCORPORABLES	INCORPORABLES DA 1º LP	NO INCORPORABLES
10	Altos Cargos	0,00	0,00	37.360,12	0,00
11	Personal Eventual	0,00	0,00	387.957,82	0,00
12	Funcionarios	0,00	0,00	7.682,68	0,00
15	Incentivos al rendimiento	0,00	0,00	7.333,50	0,00
16	Cuotas, prestaciones y gastos sociales	0,00	0,00	45.285,46	0,00
20	Arrendamientos y cánones	301,91	0,00	-12.601,73	0,00
21	Reparaciones, mantenimiento y conservación	1.548,64	0,00	34.095,83	0,00
22	Material, suministros y otros	19.106,76	0,00	221.263,61	0,00
23	Indemnizaciones por razón del servicio	0,00	0,00	27.934,91	0,00
24	Gastos de publicaciones	0,00	0,00	8.160,00	0,00
35	Intereses y otros gastos financieros	0,00	0,00	10.044,00	0,00
48	A familias e Instituciones sin fines de lucro	0,00	0,00	25.000,00	0,00
62	Inversiones nuevas asociadas al funcionamiento	958,93	0,00	28.936,74	0,00
64	Gastos de inversión científica y técnica	0,00	0,00	2.000,00	0,00
84	Constitución de depósitos y fianzas	0,00	0,00	120,00	0,00
TOTAL		21.916,24	0,00	830.572,94	0,00

Los remanentes de crédito son créditos presupuestarios que al finalizar el ejercicio no han llegado a la fase de contracción de la obligación.

Como se ha mencionado en el apartado 6.3, la Ley de Presupuestos de la Generalitat para el ejercicio 2023, contiene un apartado cuarto en su Disposición Adicional Primera que se refiere expresamente a la incorporación de remanentes del Síndic de Greuges remitiéndose al artículo 89 de la Ley del Síndic que establece que los remanentes de presupuestos anteriores se incorporarán a los mismos capítulos presupuestario del ejercicio corriente, por lo que ya no procede el reintegro de los mismos.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

6.23.2. Presupuestos cerrados

- De gastos

Ejercicio 2021

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 16205	Seguros	505,27	0,00	505,27	0,00	505,27	0,00
111 20801	Arrendam. de otro inmov. material	712,93	0,00	712,93	0,00	712,93	0,00
111 21302	Reparación y conserv. Instalaciones	116,16	0,00	116,16	0,00	116,16	0,00
111 21601	Reparación y conserv. Equipos procesos de informac.	9.401,46	0,00	9.401,46	0,00	9.401,46	0,00
111 22101	Suministros energía eléctrica	772,98	0,00	772,98	0,00	772,98	0,00
111 22202	Comunicaciones. Postales y Telegráficas	385,51	0,00	385,51	0,00	385,51	0,00
111 22606	Gastos diversos. Reuniones y conferencias	235,12	0,00	235,12	0,00	235,12	0,00
111 22702	Trabajos realiz. por otras emp. Seguridad	3.901,40	0,00	3.901,40	0,00	3.901,40	0,00
111 22707	Trabajos realiz. por otras emp. Estudios y trabajos	5.566,00	0,00	5.566,00	0,00	5.566,00	0,00
111 22799	Otros estudios y trabajos	725,82	0,00	725,82	0,00	725,82	0,00
111 62302	Instalaciones	267,00	0,00	267,00	0,00	267,00	0,00
111 62601	Equipos para procesos de información	48.827,90	0,00	48.827,90	0,00	48.827,90	0,00
111 62901	Inmovilizado inmaterial	27.974,81	0,00	27.974,81	0,00	27.974,81	0,00
TOTAL AÑO		99.392,36	0,00	99.392,36	0,00	99.392,36	0,00
TOTAL		99.392,36	0,00	99.392,36	0,00	99.392,36	0,00

A 31 de diciembre de 2022 no quedan obligaciones pendientes de pago de ejercicios cerrados.

- De ingresos

Ejercicio 2021

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	0,00	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80	0,00
TOTAL AÑO:		0,00	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80	0,00
TOTAL		0,00	65.019,80	0,00	0,00	65.019,80	0,00

Al cierre del ejercicio 2022 no existen derechos pendientes de cobro de ejercicios cerrados.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

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 2023	AÑO 2024	AÑO 2025	AÑO 2026
20201	Arrend. edif. Y otras construcciones	3.360,00			
20401	Arrend. material de transporte	9.440,73			
20801	Arrend. otro inmovilizado material	693,88	693,88		
21302	Repara. y conserv. instalaci.	1.850,09	1.850,09	372,98	
22101	Suministro energía eléctrica	8.583,30			
22104	Suministro combustible	2.666,66			
21901	Mantenimiento otro inmov.	1.143,45	1.143,45		
22201	Comunicaciones. Telefónicas	6.050,00			
22202	Comun. Postales y Telegráficas	13.000,00	13.000,00	13.000,00	
22701	Trabajos. Limpieza y aseo	13.077,36			
22702	Trabajos. Seguridad	40.176,00			
22707	Trabajos. Estudios y trabajos	4.005,18	511,23		
TOTAL		104.046,45	17.198,65	13.372,98	

6.23.4. Gastos con financiación afectada

No existen.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

6.23.5. Remanente de tesorería

Conceptos	2022		2021	
1. (+) Fondos líquidos	539.759,63	539.759,63		878.225,50
2. (+) Derechos pendientes de cobro		644.017,39		0,00
(+) del Presupuesto corriente	644.016,66		0,00	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	0,73		0,00	
(+) de operaciones comerciales				
3. (-) Obligaciones pendientes de pago		322.109,71		365.908,20
(+) del Presupuesto corriente	77.653,06		99.392,36	
(+) del Presupuestos cerrados	0,00		0,00	
(+) de operaciones no presupuestarias	244.456,65		266.515,84	
(+) 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)		861.667,31		512.317,30
II. Saldo de dudoso cobro		0,00		0,00
III. Exceso de financiación afectada		0,00		0,00
IV. Remanente de tesorería no afectado = (I-II-III)		861.667,31		512.317,30



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

ACTA DE ARQUEO METÁLICO				
PAGOS		COBROS		
PRESUPUESTARIOS		PRESUPUESTARIOS		
Presupuesto de Gastos Corriente	3.691.262,97	Presupuesto de Ingresos Corrientes		3.409.229,58
Presupuesto de Gastos Cerrado	99.392,36	Presupuesto de Ingresos Cerrados		65.019,80
DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA		DE OPERACIONES NO PRESUPUESTARIAS DE TESORERÍA		
Acreedores	1.848.166,37	Acreedores		1.826.107,18
Deudores	100,73	Deudores		100,00
Partidas pendientes de aplicación	18.847,70	Partidas pendientes de aplicación		18.847,70
Movimientos internos de tesorería	2.325.578,11	Movimientos internos de tesorería		2.325.578,11
TOTAL PAGOS	7.983.348,24	TOTAL COBROS		7.644.882,37
EXISTENCIAS FINALES	539.759,63	EXISTENCIAS INICIALES		878.225,50
TOTAL DEBE	8.523.107,87	TOTAL HABER		8.523.107,87
ESTADO DE LAS EXISTENCIAS DE TESORERÍA				
CUENTA	Existencias Iniciales	Total Ingresos	Total Gastos	Existencias Finales
Caja	548,10	8.127,86	8.255,72	420,24
Bancos y cuentas operativas	876.400,04	3.474.103,14	3.813.167,68	537.335,50
Bancos y otras cuentas	1.277,36	3.232.778,87	3.232.052,34	2.003,89
TOTAL	878.255,50	6.715.009,87	7.053.475,74	539.759,63

Los fondos líquidos obrantes en la tesorería del Síndic de Greuges a 31 de diciembre de 2022 ascendían a 539.759,63 euros, de los cuales 420,24 se encontraban en metálico en las dependencias del Síndic, 537.335,50 en una cuenta de una entidad bancaria y 2.003,89 en una cuenta restringida de pagos de la misma entidad bancaria.



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

6.23.6 Personal

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

Altos cargos	Hombres	Mujeres	Total
Síndic y Adjuntos	2	1	3

Plantilla	Hombres	Mujeres	Total
Secretario general	1	0	1
Personal técnico superior As.	9	8	17
Personal técnico superior	2	2	4
Personal técnico medio	0	2	2
Secretario/a altos cargos	1	2	3
Personal administrativo	3	7	10
Personal subalternos	2	0	2
Total	18	21	39

Total puestos de trabajo	Número
Ocupados	39
Vacantes	0
Total	39

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



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

24. Indicadores financieros, patrimoniales y presupuestarios

1. FINANCIEROS Y PATRIMONIALES

a) LIQUIDEZ INMEDIATA=	$\frac{539.759,63}{350.302,09} = 154,08\%$	Fondos líquidos/ Pasivo Corriente
b) LIQUIDEZ A CORTO PLAZO=	$\frac{1.183.777,02}{350.302,09} = 337,93\%$	(Fondos líquidos + Derechos pdtes.cobro)/ Pasivo Corriente
c) LIQUIDEZ GENERAL=	$\frac{1.215.636,63}{350.302,09} = 347,03\%$	Activo Corriente/ Pasivo Corriente
d) ENDEUDAMIENTO POR HABITANTE	$\frac{350.302,09}{5.058.138} = 0,07 \text{ €/habit.}$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Núm. Habitantes
e) ENDEUDAMIENTO=	$\frac{350.302,09}{6.610.569,89} = 5,30\%$	Pasivo Corriente + Pasivo no corriente/ Pasivo Corriente + Pasivo no corriente + Patrimonio Neto
f) RELACIÓN DE ENDEUDAMIENTO=	$\frac{352.925,25}{0,00} = 0,00\%$	Pasivo Corriente/ Pasivo no Corriente
g) CASH-FLOW=	$\frac{350.302,09}{-176.327,11} = -198,67\%$	Pasivo no corriente + Pasivo corriente/ Flujos netos de gestión
h) PERIODO MEDIO DE PAGO A ACREEDORES COMERCIALES	$\frac{1.134.417,86}{310.595,70} = 3,65$	Número días periodo de pago x Importe pago /Importe Pago

i) RATIOS DE LA CUENTA DEL RESULTADO ECONÓMICO PATRIMONIAL

1) Estructura de los ingresos

Ingresos de gestión ordinaria (IGOR)

ING. TRIB/IGOR	TRANSF/IGOR	VN Y PSS / IGOR	Resto IGOR /IGOR
$\frac{0,00}{4.053.223,72} = 0,00\%$	$\frac{4.053.100,00}{4.053.223,72} = 100,00\%$	$\frac{0,00}{4.053.223,72} = 0,00\%$	$\frac{123,72}{4.053.223,72} = 0,00\%$



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

2) Estructura de los gastos

Gastos de gestión ordinaria (GGOR)

G. PERS. /GGOR	TRANFS/GGOR	APROV/GGOR	Resto GGOR /GGOR
$\frac{3.467.029,26}{3.921.085,27} = 88,42\%$	$\frac{0,00}{3.921.085,27} = 0,00\%$	$\frac{0,00}{3.921.085,27} = 0,00\%$	$\frac{454.056,01}{3.921.085,27} = 11,58\%$

3) Cobertura de los gastos corrientes

$\frac{3.921.085,27}{4.053.223,72} = 96,74\%$	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 =	$\frac{3.768.916,03}{4.621.405,21} = 81,55\%$	Total obligaciones reconocidas netas / Créditos totales
------------------------------------	---	--

El porcentaje de ejecución del presupuesto sobre los créditos iniciales ha sido del 94,28%

2) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{3.691.262,97}{3.768.916,03} = 97,94\%$	Pagos realizados / Total obligaciones reconocidas netas
---------------------------	---	--

3) GASTO POR HABITANTES =	$\frac{3.768.916,03}{5.058.138} = 0,75 \text{ €/habit.}$	Total obligaciones reconocidas netas / Núm. Habitantes
---------------------------	--	---

4) INVERSIÓN POR HABITANTE =	$\frac{20.049,25}{5.058.138} = 0,00 \text{ €/habit.}$	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Núm. Habitantes
------------------------------	---	--

5) ESFUERZO INVERSOR =	$\frac{20.049,25}{3.768.916,03} = 0,53\%$	Obligaciones reconocidas netas (Cap. 6 y 7) / Total obligaciones reconocidas netas
------------------------	---	---



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

b) Del presupuesto de ingresos corrientes:

1) EJECUCIÓN DEL PPTO. DE INGRESOS =	$\frac{4.053.246,24}{4.621.405,21} = 87,71\%$	Derechos reconocidos netos / Previsiones definitivas
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{3.409.229,58}{4.053.246,24} = 84,11\%$	Recaudación neta / Derechos reconocidos netos
3) SUPERÁVIT (o DÉFICIT) POR HABIT. =	$\frac{339.786,33}{5.058.138} = 0,07 \text{ €/habit.}$	Resultado presupuestario ajustado Núm. Habitantes
De presupuestos cerrados		
1) REALIZACIÓN DE PAGOS =	$\frac{99.392,36}{99.392,36} = 100,00\%$	Pagos/ S.I. Obligaciones (+ - Modfs. y Anul.)
2) REALIZACIÓN DE COBROS =	$\frac{65.019,80}{65.019,80} = 100,00\%$	Cobros/ S.I. Derechos (+ - Modfs. y Anul.)

6.25. Información sobre el periodo medio de pago y periodo medio de cobro

El **periodo medio de pago** refleja el tiempo medio que El Síndic de Greuges tarda en pagar a sus acreedores en ejecución de su presupuesto, dicho ratio es la relación entre obligaciones pendientes de pago y obligaciones reconocidas netas multiplicado por 365.

En el Síndic dicho ratio durante el ejercicio 2022 es de $(77.653,06/3.768.916,03) \times 365 = 7,52$ días.

El **periodo medio de cobro** refleja el número de días de media que tarda el Síndic en cobrar sus ingresos, dicho ratio es la relación entre derechos pendientes de cobro y derechos reconocidos netos multiplicado por 365.

En el Síndic dicho ratio durante el ejercicio 2022 es de $(644.016,66/4.053.246,24) \times 365 = 57,99$ días.

6.26. y 6.27

No constan datos en la Institución



Cuentas Anuales del Síndic de Greuges del ejercicio 2022

6.28. Hechos posteriores al cierre.

Las bases de ejecución del presupuesto del Síndic de Greuges para el ejercicio 2023, que contempla el cierre del 2022, se han publicado en el Boletín oficial de les Corts Valencianes del día 9 de febrero de 2023.

En el mes de enero de 2023 se ha recibido una remesa de Confirming que, en caso de ejecutarse, se ingresarían todos los derechos pendientes de cobro a 31 de diciembre de 2022.

Como se ha indicado en apartados anteriores queda pendiente de incorporación al ejercicio 2023 los remanentes del ejercicio 2022 de acuerdo con lo dispuesto en el punto cuarto de la Disposición Adicional Primera de la ley 9/2022, de 30 de diciembre, de Presupuestos de la Generalitat.

Actualmente se está llevando a cabo el control financiero permanente correspondiente al ejercicio 2022 cuyo Plan anual fue aprobado por la Mesa de Les Corts el día 25 de enero de 2022.

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=c2510064SL,
givenName=JOSE CARLOS, sn=GINER
ESQUERDO, title=SECRETARIO
GENERAL, ou=CERTIFICADO
ELECTRONICO DE EMPLEADO PUBLICO,
o=SÍNDIC DE GREUGES DE LA
COMUNITAT VALENCIANA, c=ES
2023.03.10 12:58:03 +01'00'

La jefa del área económica

MARIA
JOSE|
CUVERTORE
T|IGLESIAS

Nombre de reconocimiento (DN):
cn=MARIA JOSE|CUVERTORE|T|
IGLESIAS, serialNumber=21434027M,
givenName=MARIA JOSE,
cn=CUVERTORE|T|IGLESIAS, title=BFA
DEL AREA ECONOMICA,
ou=CERTIFICADO ELECTRONICO DE
EMPLEADO PUBLICO, o=SÍNDIC DE
GREUGES DE LA COMUNITAT
VALENCIANA, c=ES
FedW: 2023.03.10 12:25:00 +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 siete de marzo de dos mil veintitrés.