



UNIVERSITAT  
POLITÈCNICA  
DE VALÈNCIA

ADE

Facultad de Administración  
y Dirección de Empresas /UPV

UNIVERSITAT POLITÈCNICA DE VALÈNCIA

Facultat d'Administració i Direcció d'Empreses

ESTUDI DE LA PROTECCIÓ EFECTIVA DELS DRETS  
PER EL SÍNDIC DE GREUGES

Treball Fi de Grau

Grau en Gestió i Administració Pública

AUTOR/A: Borrás Grimaltos, Tania

Tutor/a: Bartolomé Cenzano, José Carlos de

CURS ACADÈMIC: 2023/2024



## ÍNDEX

<b>RESUM</b> .....	<b>3</b>
PARAULES CLAU .....	3
<b>RESUMEN</b> .....	<b>4</b>
PALABRAS CLAVE .....	4
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>5</b>
KEY WORDS .....	5
<b>1. INTRODUCCIÓ</b> .....	<b>6</b>
1.1. OBJECTE .....	7
1.2. OBJECTIUS .....	7
1.2.1. OBJECTIU GENERAL .....	7
1.2.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS .....	8
1.3. METODOLOGIA .....	8
<b>2. CONTEXT DE LA INSTITUCIÓ</b> .....	<b>10</b>
2.1. ANTECEDENTS DE LA GENERALITAT VALENCIANA .....	10
2.2. QUÈ ÉS LA GENERALITAT VALENCIANA? .....	12
2.3. QUINA ÉS LA SEUA COMPOSICIÓ? .....	13
<b>3. EVOLUCIÓ HISTÒRICA I NORMATIVA DE LA INSTITUCIÓ</b> .....	<b>16</b>
3.1. ANTECEDENTS DEL SÍNDIC DE GREUGES .....	16
3.2. MARC TEÒRIC DEL SÍNDIC DE GREUGES .....	19
3.3. ESTATUT JURÍDIC .....	21
<b>4. CARACTERÍSTIQUES</b> .....	<b>23</b>
4.1. COMPETÈNCIES/FUNCIONS .....	23
4.2. TRANSPARÈNCIA DEL SÍNDIC DE GREUGES .....	24
4.3. ORGANIGRAMA .....	25
4.4. TIPUS D'INFORMES .....	29
4.5. RÉGIM ECONÒMIC I PRESSUPOSTARI .....	30
4.6. QUEIXES .....	32
4.7. ORGANISMES DE SUPORT .....	35
<b>5. SÍNDIC DE GREUGES EN MATÈRIA D'IGUALTAT</b> .....	<b>37</b>
5.1. CONFIGURACIÓ DE LA IGUALTAT A LA LLEI .....	39
5.2. DOCTRINA DE LA INSTITUCIÓ EN ELS INFORMES SOBRE LA IGUALTAT .....	40
<b>6. COMPARATIVA A NIVELL EUROPEU, NACIONAL I AUTONÒMIC</b> .....	<b>42</b>
<b>7. JURISPRUDÈNCIA EN MATÈRIA DE QUEIXES I INFORMES</b> .....	<b>46</b>
<b>8. PROPOSTES DE MILLORA I RECOMANACIONS</b> .....	<b>49</b>
<b>9. CONCLUSIONS</b> .....	<b>53</b>
<b>REFERÈNCIES</b> .....	<b>59</b>
<b>ANNEX ODS</b> .....	<b>65</b>



## ÍNDEX DE FIGURES:

FIGURA 1. EVOLUCIÓ DE LA GENERALITAT VALENCIANA. ELABORACIÓ PRÒPIA. ....	11
FIGURA 2. PRESIDENTS SÍNDIC DE GREUGES. ELABORACIÓ PRÒPIA. ....	27
FIGURA 3. ORGANIGRAMA SÍNDIC DE GREUGES. . GRÀFIC DE LA PÀGINA OFICIAL DEL SÍNDIC DE GREUGES. ....	28
FIGURA 4. GRÀFIC PRESSUPOSTOS SÍNDIC DE GREUGES. ELABORACIÓ PRÒPIA. ....	31
FIGURA 5. COMPARATIVA DE QUEIXES AL ANY. ELABORACIÓ PROPIA. ....	34

## ÍNDEX DE TAULES:

TAULA 1. TIPOLOGIA DE QUEIXES REBUDES PER ANY. ELABORACIÓ PRÒPIA. ....	34
TAULA 2. COMPARATIVA DEFENSORS DEL POBLE. ELABORACIÓ PRÒPIA. ....	45



## RESUM

---

El treball de recerca resulta molt oportú en aquests moments en què hi ha Sentències del Tribunal Constitucional que reconeixen la vulneració d'importants procediments relacionats amb els drets i les llibertats fonamentals, com les SSTC148/2021, de 14 de juliol i la 183/2021, de 27 d'octubre de 2021. Totes les garanties reconegudes són poques quan es tracta aquest tema tan sensible.

Es pretén analitzar l'òrgan denominat Síndic de Greuges, que forma part dels òrgans d'autogovern de la Generalitat Valenciana. L'objectiu principal d'aquest treball és l'anàlisi de les funcions que realitza, així com la nova configuració estructural que ha resultat després de la darrera modificació legal valenciana. A més a més, s'estudiarà la repercussió legal i sistèmica després d'aquesta reforma.

Els principals objectius específics seran: analitzar l'eficàcia de la institució, estudiar-ne les funcions a instància de part i d'ofici, explicitar els principals drets vulnerats i analitzar com ha evolucionat la institució respecte a la protecció de la igualtat de gènere a la Comunitat Valenciana.

Es proposa una metodologia comparada per a l'anàlisi de la institució. S'han de consultar fonts secundàries, fonts legals i jurisprudencials, tant de l'ONU, de la Unió Europea, del Consell d'Europa, nacionals i autonòmiques. A la fi del treball es realitzarà un estudi prospectiu sobre el futur d'aquestes institucions no vinculants que protegeixen els drets de la societat valenciana.

## PARAULES CLAU

---

Administració, protecció, política, justícia, garanties constitucionals, queixes, organització, defensa, institució, protecció dels drets humans, drets fonamentals, garanties constitucionals.



## RESUMEN

---

El trabajo de investigación resulta muy oportuno en estos momentos en que hay Sentencias del Tribunal Constitucional que reconocen la vulneración de importantes procedimientos relacionados con los derechos y las libertades fundamentales, como las SSTC148/2021, de 14 de julio y la 183/2021, de 27 de octubre de 2021. Todas las garantías reconocidas son pocas cuando se trata este tema tan sensible.

Se pretende analizar el órgano denominado Síndico de Agravios, que forma parte de los órganos de autogobierno de la Generalitat Valenciana. El objetivo principal de este trabajo es el análisis de las funciones que realiza, así como la nueva configuración estructural que ha resultado después de la última modificación legal valenciana. Además, se estudiará la repercusión legal y sistémica después de esta reforma.

Los principales objetivos específicos serán: analizar la eficacia de la institución, estudiar las funciones a instancia de parte y de oficio, explicitar los principales derechos vulnerados y analizar cómo ha evolucionado la institución respecto a la protección de la igualdad de género en la Comunidad Valenciana.

Se propone una metodología comparada para el análisis de la institución. Se tienen que consultar fuentes secundarias, fuentes legales y jurisprudenciales, tanto de la ONU, de la Unión Europea, del Consejo de Europa, nacionales y autonómicas. Al final del trabajo se realizará un estudio prospectivo sobre el futuro de estas instituciones no vinculantes que protegen los derechos de la sociedad valenciana.

## PALABRAS CLAVE

---

Administración, protección, política, justicia, garantías constitucionales, quejas, organización, defensa, institución, protección de los derechos humanos, derechos fundamentales, garantías constitucionales.



## ABSTRACT

---

Research work is highly appropriate in these times given the existence of Constitutional Court rulings that admit to breaking significant proceedings related to fundamental rights and fundamental freedoms, like the SSTC148/2021, of July 14 and the 183/2021, of October 27, 2021. All recognised guarantees are few when dealing with such a sensitive issue.

It is aimed to analyse the organisation of the “Síndic de Greuges” which belongs to the self-government bodies of the Generalitat Valenciana. The main purpose of this work is to analyse the functions it performs, as well as the new structural configuration that has resulted from the latest Valencian legal modification.

Furthermore, the legal and systemic impact after this reform will be studied. The main specific objectives will be: to analyse the efficacy of the institution, to examine the functions at the request of a party and ex officio; to explicitly state the main rights broken and analyse how the institution has evolved with regard to the protection of gender equality in the Valencian Community.

A comparative methodology is proposed for the analysis of the institution. Secondary sources, legal and jurisprudential sources, from the UN, the European Union, the Council of Europe, the national and the autonomous communities, will be consulted. At the end of the work, a prospective study will be carried out about the future of these non binding institutions that protect the rights of the Valencian society.

## KEY WORDS

---

Administration, protection, justice, constitutional guarantees, complaints, organization, defense, institution, human rights protection, fundamental rights.



## 1. INTRODUCCIÓ

---

En aquest Treball de Fi Grau s'ha realitzat un estudi en profunditat sobre una de les institucions de la Generalitat Valenciana. A més a més, es farà una explicació sobre l'entramat en el que es troba la Generalitat en la qual s'incardinà la Institució del Síndic de Greuges.

El topònim de Generalitat Valenciana té el seu origen en la Diputació del General del Regne de València, que va sorgir en el segle XIV com una comissió delegada de les Corts encarregada d'administrar l'impost denominat generalitats. Aquesta institució es va configurar després d'aprovar-se el corresponent Estatut d'Autonomia.

La Generalitat és la responsable de l'administració i gestió dels assumptes públics a la Comunitat Valenciana, incloent-hi àrees com educació, sanitat, cultura, urbanisme i medi ambient. La Generalitat Valenciana té la seu a la ciutat de València i està composta per diferents departaments i organismes que treballen per al benestar i desenvolupament de la regió. Entre aquestes es troben institucions, Organismes Autònoms, Entitats del Sector Públic, Societats Mercantils de la Generalitat, Fundacions del Sector Públic de la Generalitat i Consorcis de la Generalitat.

Quant a les institucions que formen part de la Generalitat trobem:

- Les Corts.
- Sindicatura de Comptes.
- Síndic de Greuges.
- Consell Valencià de Cultura.
- Acadèmia Valenciana de la Llengua.
- Consell Jurídic Consultiu.
- Comitè Econòmic i Social.
- Agencia Valenciana Antifrau.

Al TFG centrarem l'atenció en el Síndic de Greuges, sobre aquesta institució estudiarem quin va ser l'antecedent, el qual és el OMBUDSMAN suec entre altres, estudiarem com va ser la seua evolució i com arriba poc a poc a tots els països i com a les diferents CCAA d'Espanya. .

Seguidament, pel que fa al Síndic de Greuges estudiarem quin és el seu paper a la Comunitat Valenciana, quina finalitat té realment, quines competències són les que se li atorguin per defensar els valencians, quan pot intervindre, quin tipus de finançament té, quin tipus d'informes pot publicar i quines queixes són les que normalment sol tramitar.



## 1.1. OBJECTE

---

L'objecte del present Treball Final de Grau és investigar una de les institucions més importants en el marc de Govern Obert. Es tracta de la Institució del Síndic de Greuges, que arranca de la institució constitucional del Defensor del Poble, que com bé se sap és una de les més rellevants garanties institucionals dels drets i llibertats. Per això, es recull en l'Article 54 de la Constitució Espanyola, amb una reserva de Llei orgànica; per a que compte amb un especial consens polític.

La institució es va reformar recentment al 2021 al objecte de limitar el nombre de mandats en pro de la independència funcional; abans eren de 4 anys sense límit i ara ser un únic mandat de 6 anys. També es va introduir en aquesta última reforma la quota de gènere en els adjunts.

El Síndic de Greuges ha d'estar coordinat amb el Defensor del Poble. Per aquesta raó observarem en aquesta investigació la manera en la que es relaciona i els mitjans institucionals i jurídics amb els que conta per a realitzar una acció coordinada, tal i com exigeix l'article 103.1 de la Constitució Espanyola.

També serà objecte d'estudi el resultat de les investigacions del Síndic de Greuges en el respecte a l'activitat administrativa valenciana i alguns informes sobre matèria de gènere; al objecte de comprendre com tutela aquesta institució la igualtat i les últimes polítiques públiques valencianes sobre aquesta matèria.

Per últim, el treball es centrarà en la relació que té la funció del Síndic de Greuges amb l'Agenda 2030 de l'ONU, i en especial amb algunes de les metes del 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible.

## 1.2. OBJECTIUS

---

### 1.2.1. OBJECTIU GENERAL

---

L'objectiu general serà donar a conèixer la institució del "Síndic de Greuges" i fer una investigació en profunditat perquè tota la ciutadania valenciana conegui què és la institució, quines funcions té i com defensa els drets de tot el poble valencià.





Per tant, ens centrarem en mesurar el compliment dels objectius, de les funcions i de les metes establerts per la institució i entendre per què actua de la forma actual.

### 1.2.2. OBJECTIUS ESPECÍFICS

---

Els objectius específics que intentarem aconseguir en aquest treball de Fi de Grau són els següents:

- Analitzar l'evolució a la que ha estat sotmesa la institució.
- Mesurar els resultats i l'impacte dels programes i serveis de la institució en la societat, per poder proposar noves recomanacions.
- Investigar la participació ciutadana en la presa de decisions i la retroalimentació proporcionada per la societat, donar a vorer que sap realment el poble sobre aquesta institució.
- Analitzar el procés de presa de decisions i la influència dels diferents actors en la institució, fent especial referència a com es desenvolupen i s'implementen polítiques públiques en la institució
- Realitzar una comparativa de la institució que tenim a nivell europeu, la que tenim en l'estat, la qual és el "Defensor del Pueblo" i la que tenim a nivell autonòmic valencià, la qual és el "Síndic de Greuges" en el cas dels valencians.

### 1.3. METODOLOGIA

---

La realització d'aquest treball de Fi de Grau es basa a realitzar un estudi sobre la defensa dels drets per la institució de la Comunitat Valenciana el "Síndic de Greuges". Totes les dades que s'obtinguin seran sotmesos a una anàlisi de dades les quals es contrastaran amb obres on s'assegura la veracitat de tota la informació per experts en la matèria que es plantegen en contextos concrets i que requereixen de la interpretació.



Per a poder obtindre informació utilitzarem la recopilació de dades i, a partir d'ací, podrem extraure els antecedents, l'origen i la transformació que ha patit amb el pas dels anys. A més, podrem veure com actua ara gràcies a la transparència de les Administració pública ja que regularment es difon la publicitat activa.

En segon lloc, realitzarem una anàlisi del marc normatiu en el qual es mou, veurem com la primera normativa es publica en 1988 i la que actualment es troba en vigor, és la del 2021.

Es crearà també un estudi comparatiu sobre la figura que tenim a nivell europeu, nacional que és el "Defensor del Poble" i a nivell de les CCAA, concretament utilitzarem la figura de la Comunitat Valenciana, la qual s'anomena el "Síndic de Greuges".

Totes les dades que s'obtinguin seran sotmesos a un anàlisi de dades on es contrastaren amb llibres que s'assegura la veracitat de tota la informació per experts en la matèria.

Per tant, ens trobarem davant d'un anàlisi de tipus qualitatiu, el qual és un enfocament de recerca utilitzat per a comprendre i poder examinar dades no numèriques.

Tot aquest procés ens permetrà proporcionar una visió profunda de les experiències humanes, els contextos socials i com ens afecta com a societat i s'arribaran a unes conclusions i recomanacions, i finalment, es parlarà sobre totes les troballes sobre la institució, a més s'inclouran les propostes de millora de la institució perquè tothom conegui les funcions que realitza i com és una veu per a la defensa dels drets de tots els valencians.

Per una altra part, quant parlem del nombre de queixes que tramiten any rere any utilitzarem una metodologia quantitativa per a l'anàlisi numèric de l'evolució que rep cada any, si incrementa o decreix i el seu perquè.



## 2. CONTEXT DE LA INSTITUCIÓ

---

### 2.1. ANTECEDENTS DE LA GENERALITAT VALENCIANA

---

L'antecedent històric més rellevant de la Generalitat Valenciana es troba en diferents figures de l'Edat Mitjana . El que coneguem a dia d'avui com "La Generalitat Valenciana" va tenir el seu origen al Regne de València en el segle XIV, sent una de les institucions que conformaven la Corona d'Aragó.

Durant el regnat de Jaume I en el segle XIII, després de la conquesta cristiana de València l'any 1238, es va establir un règim jurídic específic per al Regne de València. El rei va atorgar a la ciutat de València un conjunt de furs i privilegis coneguts com els "Furs de València" <sup>1</sup> en 1261; aquests furs estableixen un sistema d'autogovern per a la ciutat i la regió, concedint una sèrie de drets i prerrogatives als habitants valencians. Donant lloc a la primera configuració de "Les Corts".

Posteriorment al Regnat de Pedro IV D'Aragó en l'any 1362 es van consagrar "Les Corts" com òrgan assessor del monarca on l'única funció era la recollida d'impostos. Al 1418 es va crear el primer "General" de València una figura que s'encarregava d'executar les decisions de les Corts i administrar els recursos econòmics destinats a la defensa. Fonamentalment, la seva funció principal residia en l'arreplega, gestió i repartiment dels diners, es a dir era una institució que cobrava impostos a la ciutadania per poder dur a terme les activitats de la regió. Tenia un Consell format per representants de les ciutats i els tres estaments que formaven dita societat (noblesa, clergat i tercer estat).

A mesura que avançava el temps, la Generalitat va evolucionar i es va consolidar com una institució representativa de l'autonomia valenciana, encara que sempre subjecta a l'autoritat del monarca. Amb el temps, el paper de la Generalitat va anar evolucionant segons les circumstàncies polítiques i socials.

---

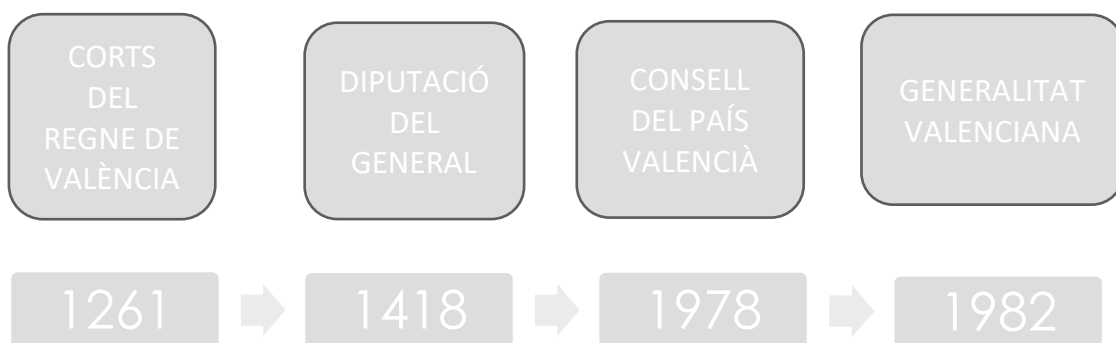
<sup>1</sup> Els Furs de València són un conjunt de normes jurídiques que van regir el Regne de València des del segle XIII fins a la seua derogació en 1707, estableixen un marc legal propi que dotava el regne d'una certa autonomia respecte a la Corona d'Aragó.

En el segle XX, amb l'arribada de la Segona República a Espanya durant els 1931 al 1939, es va intentar restaurar la Generalitat Valenciana com una entitat autònoma. No obstant això, aquest intent va ser efímer a causa de la Guerra Civil Espanyola (1936-1939) i la posterior dictadura de Francisco Franco del 1939 fins al 1975, durant aquest període es van suprimir les autonomies i es va centralitzar tot el poder en el govern de Madrid. Donant lloc a que Espanya es consagrarà com un Estat Unitari on el poder sols residia en un únic focus d'autoritat per a tot el territori que el conformava.

L'any 1978 amb la necessitat de dotar a la Comunitat Valenciana d'un òrgan d'autogovern durant la transició democràtica que estava ocorrent al país es va crear l'òrgan del Consell del País Valencià. Aquest òrgan va ser fonamental per a gestionar les primeres transferències de competències des del govern central i establir les bases per a la posterior aprovació de l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana en 1982<sup>2</sup>. La configuració d'aquesta normativa constitueix la base jurídica que defineix l'organització i competències de tot el territori valencià, alacantí i castellonenc; aquesta va permetre fomentar l'identitat i les particularitats històriques, lingüístiques i culturals de la regió, assegurant el desenvolupament socioeconòmic i polític dins del marc constitucional espanyol.

Per tant, podem dir que el que es coneix avui en dia com Generalitat Valenciana es crea l'any 1982 arran de la creació i entrada en vigor de La Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

L'evolució de manera visual d'aquesta institució va ser:



**FIGURA 1. EVOLUCIÓ DE LA GENERALITAT VALENCIANA. ELABORACIÓ PRÒPIA.**

<sup>2</sup> Aquesta normativa és el marc jurídic fonamental que defineix i regula l'organització política, administrativa i institucional. Aquest text legal s'articula en diversos títols que aborden aspectes essencials per al funcionament de la Comunitat, cadascun parla sobre uns temes.



## 2.2. QUÈ ÉS LA GENERALITAT VALENCIANA?

---

La Generalitat Valenciana són tots els òrgans que conformen la unitat de govern autonòmic, tenint com a finalitat principal la responsabilitat de gestionar i administrar els assumptes que afecten exclusivament a l'àmbit de la Comunitat Valenciana, dins del marc constitucional i legal establert per les diferents normatives.

Aquesta institució representa l'estructura de govern autonòmic de la Comunitat Valenciana, amb la capacitat de legislar i gestionar assumptes d'interès regional, contribuint així al desenvolupament i el benestar de la població valenciana.

Es regula per la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, d'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, encara que totes les seues accions estan sotmeses a la Llei 1/2022, de 13 d'abril, de la Generalitat, de Transparència i Bon Govern de la Comunitat Valenciana.

Cal destacar també que la GVA influeix i té control en distintes àrees i que en cadascuna d'aquestes trobem diferent normativa. Aquesta té el control sobre àrees com educació, sanitat, cultura, urbanisme, medi ambient, igualtat...

Per exemple, en matèria d'igualtat trobem les següents:

- LLEI 9/2003, de 2 d'abril, de la Generalitat, per a la Igualtat entre Dones i Homes.
- DECRET 133/2007, de 27 de juliol, del Consell, sobre condicions i requisits per al visat dels Plans d'Igualtat de les Empreses de la Comunitat Valenciana.
- DECRET 181/2017, de 17 de novembre, del Consell, pel qual es desenvolupa l'acció concertada per a la prestació de serveis socials en l'àmbit de la Comunitat Valenciana per entitats d'iniciativa social.
- DECRET 42/2019, de 22 de març, del Consell, de regulació de les condicions de treball del personal funcionari de la Administració de la Generalitat.
- DECRET 192/2020, de 27 de novembre, del Consell, de regulació del Consell Valencià de les Dones.

Per altra banda, en matèria de sanitat trobem que es regula principalment per la Llei 20/2014, de 29 de desembre, de Salut de la Comunitat Valenciana.

Quant a la matèria de Cultura destaquem la Llei 4/1998, d'11 de juny, del Patrimoni Cultural Valencià.



### 2.3. QUINA ÉS LA SEUA COMPOSICIÓ?

---

Pel que fa a les institucions que formen part del sector instrumental de la Generalitat trobem:

- Les Corts:

Les Corts són l'òrgan legislatiu de la Comunitat Valenciana i tenen la responsabilitat de representar i exercir la sobirania del poble valencià. Estan compostes per diputats elegits pels ciutadans a través d'eleccions autonòmiques. La funció principal de les Corts Valencianes és legislar, és a dir, aprovar lleis i normatives en àmbits de competència autonòmica.

La normativa actual que regula les Corts es el: Reglament de les Corts Valencianes, aprovat pel Ple de les Corts el 18 de desembre de 2006. Cal destacar que també estan regulades a l'Estatut d'Autonomia.

- Sindicatura de Comptes:

És una entitat autònoma de control econòmic i financer de la Comunitat Valenciana. La seva funció principal és la fiscalització de l'activitat economicofinancera del sector públic valencià. Opera de manera independent i té com a objectiu enfortir la supervisió i el control dels recursos públics, promovent la bona gestió financera i l'ús eficient dels fons públics.

Actualment s'aplica la Llei 6/1985, d'11 de maig, de Sindicatura de Comptes.

- Síndic de Greuges:

És l'òrgan que constitueix l'objecte principal d'este estudi, aquesta es una figura institucional, la funció principal de la qual és la defensa i protecció dels drets i llibertats dels ciutadans enfront de possibles abusos per part de les administracions públiques.

Regulat per la Llei 4/2022, de 6 d'abril, de modificació de la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges.



- Consell Valencià de Cultura.

Aquest és un òrgan consultiu i assessor en l'àmbit cultural de la Comunitat Valenciana. Està format per persones amb experiència i reconeixement en diversos camps culturals.

La seva llavor inclou l'anàlisi de polítiques culturals, la promoció de la cultura valenciana i la col·laboració en la planificació i desenvolupament d'activitats culturals a la regió.

La normativa actual és la Llei de 30 d'octubre de 1985, del Consell Valencià de Cultura.

- Acadèmia Valenciana de la Llengua:

Encarregada de promoure i regular l'ús i la normativa del valencià, treballa en l'elaboració i l'actualització de normes lingüístiques, la promoció de la recerca en temes relacionats amb la llengua i la cultura valencianes, la col·laboració amb altres institucions i entitats per a fomentar l'ús del valencià en l'educació, els mitjans de comunicació i l'administració pública.

Regulada per la Llei 7/1998, de 16 de setembre, de Creació de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua.

- Consell Jurídic Consultiu:

Encarregat d'assessorar sobre qüestions legals i constitucionals. La seva funció principal és emetre informes no vinculants sol·licitats per la Generalitat Valenciana. Aquest consell està format per juristes experts i actua com un òrgan de consulta en l'àmbit del dret, oferint opinions especialitzades

La normativa que regula aquesta institució es la Llei 7/1998, de 16 de setembre, de Creació de l'Acadèmia Valenciana de la Llengua.



- Comitè Econòmic i Social:

Aquest és un organisme consultiu en temes econòmics i socials; emet informes i dictàmens sobre qüestions econòmiques i socials rellevants per a la regió, proporcionant una perspectiva àmplia i representativa dels diversos sectors de la societat. Aquests informes no són vinculants, però serveixen com a eina d'assessorament per a la presa de decisions

Regulat per la Llei 1/2014, de 28 de febrer, de la Generalitat, del Comitè Econòmic i Social de la Comunitat Valenciana.

- Agència Valenciana Antifrau:

És un instrument de prevenció, recerca i combat del frau i la corrupció, amb capacitat per a protegir les persones denunciants. La seva finalitat primordial és enfortir l'actuació de les administracions i institucions públiques valencianes per a evitar que es produeixi una deterioració moral i un empobriment econòmic que redundi en perjudici de la ciutadania valenciana.

Per últim lloc en aquesta institució s'utilitza la Llei 11/2016, de 28 de novembre, de l'Agència de Prevenció i Lluita contra el Fraude i la Corrupció de la Comunitat Valenciana.





### 3. EVOLUCIÓ HISTÒRICA I NORMATIVA DE LA INSTITUCIÓ

---

#### 3.1. ANTECEDENTS DEL SÍNDIC DE GREUGES

---

La institució del ombudsman, també conegut com a Defensor del Poble, té les seves arrels en la cultura sueca on el seu significat era "representant" o "agent". La història d'aquesta figura es remunta al segle XIX. El ombudsman opera de manera independent i, en molts casos, informa directament un cos legislatiu o a la societat en general. Aquesta figura exerceix un paper crucial en la protecció dels drets civils i en la millora de la qualitat i la responsabilitat de l'administració pública.

La primera institució de ombudsman va ser establerta a Suècia en 1809. Durant aquest temps, Suècia estava experimentant canvis polítics i socials bastant significatius. La Guerra Finlandesa de 1808-1809 i va portar a la pèrdua de Finlàndia davant Rússia, provocant una crisi política a Suècia. Com a resultat, es va adoptar una nova constitució en 1809, que incloïa la creació del "Justitieombudsman" o "Defensor de Justícia". El naixement d'aquesta figura s'estén per tot els països escandinaus i tal i com ens diu *Juan Manuel Priego Duran*<sup>3</sup> no sols significa una nova institució sinó que suposa un canvi en tot el seu ordenament jurídic centrant-se també en com repercuteix el poder discrecional en la societat.

La legalitat de tota la societat es fonamental, aquesta es la base que te que regular el criteri de totes les actuacions que es puguin dur a terme; paral·lelament sorgeix el principi discrecional al que Gregori Montero nomena com "*la potestat que habilita a les institucions i a les autoritats públiques per a actuar amb relativa llibertat, i prendre decisions que no els estan pautades de manera expressa en la normativa*". Per tant la creació de noves institucions que ho puguin regular es fonamental per a la ciutadania en tots els àmbits possibles.

Però amb tot, cal remarcar que la finalitat principal era investigar les queixes de la ciutadania contra el govern per les seues actuacions. Aquesta figura va passar a ser una part integral del sistema polític suec.

---

<sup>3</sup> Juan Manuel Priego Duran. Fa incís en que quan arriba una queixa per part de la ciutadania la investigació final te que arribar fins l'arrel del conflicte independentment que per a poder resoldre es busqui dins les relacions internes de l'administració; destaca també que el poder d'aquest no arriba a l'Administració Local i al Consell de Ministres. Qüestió per la qual reivindica que també es pugui investigar.



La idea del ombudsman s'ha expandit a nivell internacional i ha estat adoptada per molts països com un mitjà per a enfortir la rendició de comptes i protegir els drets dels ciutadans enfront de l'administració pública. La figura del Defensor del Poble ha evolucionat i s'ha adaptat a diferents sistemes legals i cultures, però en la seva essència, continua sent una entitat independent encarregada d'investigar les queixes dels ciutadans contra les accions del govern o d'altres institucions.

Les tasques específiques del ombudsman poden variar segons la jurisdicció i l'àmbit de la seva actuació, però generalment inclouen:

- Atendre queixes i reclamacions: Rebre i examinar les queixes presentades per ciutadans contra l'administració pública, investigant si s'han produït irregularitats o injustícies.
- Mediació i resolució de conflictes: Tractar de resoldre disputes entre ciutadans i les institucions implicades a través de la mediació, evitant així litigis més formals.
- Recerca imparcial: Realitzar recerques imparcials sobre casos específics de presumptes males pràctiques, abusos o violacions de drets.
- Promoure la transparència i l'ètica: Advocar per la transparència i l'ètica en l'administració pública, suggerint millores en les pràctiques i polítiques governamentals.
- Informar al parlament: Presenta informes anuals al Parlament, incloent-hi recomanacions per a millores en l'administració pública i la legislació.

Paral·lelament a la ciutat de Roma trobem el "Tribuno de la Plebe". El Tribuno de la Plebe en l'Antiga Roma va ser un càrrec polític essencial establert al Segle V aC concretament l'any 494aC. Aquest es crea arrel del "Conflicte de les Ordres" ja que la major part dels plebeus mancaven de drets polítics i de protecció. El Tribuno de la Plebe es tractava de líders electes pels plebeus per a defensar els seus interessos enfront de l'aristocràcia patrícia i protegir els seus drets.



Inicialment, només hi havia dos tribuns, però amb el temps el seu número va augmentar a deu. Triats anualment, comptaven amb el poder de veto (ius intercessionis<sup>4</sup>), la qual cosa els permetia detindre decisions del Senat o magistrats que consideraren perjudicials per als plebeus.

Els tribuns tenien la facultat de convocar l'Assemblea de la Plebs (concilium plebis<sup>5</sup>) i proposar lleis (plebiscita<sup>6</sup>) que, encara que en un principi sols eren vinculants per als plebeus, més tard es van convertir en lleis aplicables a tota Roma.

Posseïen immunitat personal i eren considerats inviolables durant el seu mandat, estant protegits de qualsevol interferència o atac. A més a més, la seua paraula era considerada sagrada i la seua seguretat estava garantida.

Aquest càrrec va atorgar als plebeus una veu política significativa en un sistema dominat per l'aristocràcia, contribuint a l'equilibri de poder i al desenvolupament de la República romana. La seua influència va perdurar fins a la transformació del càrrec durant el període imperial.

Per altra banda, trobem a la Comunitat Autònoma d'Aragó la figura del "Justícia". L'Estatut d'Autonomia d'Aragó va re-introduir una antiga institució aragonesa, la Justícia del Rei, que havia sigut abolida. Esta figura s'esmenta per primera vegada en 1115 amb Pedro Giménez, conseller de la cúria real, i es va convertir en una institució oficial del Regne en les Corts d'Aragó al segle XIII concretament l'any 1265, actuant com a mediador en disputes entre el Rei i la noblesa. Tal i com ens diu Antonio Ubieta Arteta *"el Justícia va sorgir com una resposta a les necessitats de mediació i resolució de conflictes entre el rei i els nobles aragonesos"*.

---

<sup>4</sup> IUS INTERCESSIONIS: poder concedit als tribuns de la plebs en l'Antiga Roma. Els permetia vetar decisions preses que consideraren perjudicials per als interessos dels plebeus. Este dret els atorgava la capacitat de detindre l'aplicació de lleis.

<sup>5</sup> CONCILIVM PLEBIS: Institució política en l'Antiga Roma creada específicament per als plebeus. Al llarg del temps, es va convertir en una eina crucial per a l'expressió política i la promulgació de lleis que impactaven en la societat romana, permetent als plebeus tindre una veu activa en els assumptes d'importància pública dins de la República Romana. Amb el pas del temps van passar de ser només aplicables als plebeus a ser aplicables a tota la ciutadania romana.

<sup>6</sup> PLEBISCITA: Votació General per conèixer l'opinió directa de la ciutadania, sorgeix en l'Antiga ciutat de Romà.



El Privilegi General d'Aragó en 1283 va confirmar el seu paper com a mediador, ampliant la seua jurisdicció a casos entre la noblesa. Durant el segle XIV, el seu prestigi va augmentar, sent intèrpret de les lleis forals i presidint les Corts en absència del Rei, reforçant la seua posició.

El Justícia era crucial en el jurament dels reis sobre el compliment dels furs. A més, en la seua funció judicial, va destacar en casos relacionats amb drets i llibertats a través de processos com la signatura de dret, on els demandats acceptaven una sentència sense pagar fiança, i la Manifestació, on els aragonesos demanaven la seua intervenció per a evitar detencions injustes.

De les característiques més importants de la creació d'aquestes institucions diferents però iguals amb finalitat es tal i com ens diu l'autor Bisson és d'independència que tenen tots del poder ja que són òrgans independents.

Arran de la informació dels furs de Sobrarbe s'exalta l'origen i dignitat del Justícia, entre la informació dels furs destaca "*Para que no sufran daño nuestras libertades velará un juez medio, al cual será lícito apelar del rey si dañase a alguien y rechazar las injurias si tal vez las infiriese a la república*".

Arribant a considerar-se la institució del Justícia com la millor garantia dels drets dels aragonesos i com a model en la defensa de les llibertats enfront de l'arbitrarietat del poder.

Posteriorment, en l'aprovació de la Constitució de 1978 en l'article 54 s'estableix que a través d'una llei orgànica es crearà la institució del Defensor del Poble per a la defensa de tots els drets esmenats en el títol primer d'aquesta. Uns anys després es crea la Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble. Per totes les actuacions realitzades, el bon funcionament i tracte a la ciutadania i l'enorme feina que realitza per al país aquesta figura es va instaurant a la resta de Comunitats Autònomes començant per Catalunya al 1984 i seguint per la Comunitat Valenciana en 1988. En aquestes dos comunitats s'estableix amb la denominació "Síndic de Greuges".

### 3.2. MARC TEÒRIC DEL SÍNDIC DE GREUGES

---

El Síndic de Greuges és el nom que rep el defensor del poble de la Comunitat Valenciana. La institució va ser creada i regulada a través de la Llei de la Generalitat Valenciana 11/1988, de 26 de desembre, del Síndic de Greuges.



Aquest és l'alt comissionat de les Corts Valencianes per a la defensa dels drets i de les llibertats compresos en el títol I de la Constitució (abastant de l'article 10 fins al 55) i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

D'acord amb la nova Llei 2/2021, de 26 de març, el Síndic de Greuges és triat per, almenys, les tres cinquenes parts del Ple de les Corts Valencianes, per un període de set anys i sense possibilitat de ser reelegit. La seua missió fonamental és vetlar pel compliment i respecte dels drets i de les llibertats que assisteixen la persona davant les administracions públiques de la Comunitat Valenciana.

En aquest s'estableixen les funcions, competències i regulacions per al Síndic de Greuges, que és una figura encarregada de la defensa dels drets dels ciutadans enfront de possibles abusos o irregularitats per part de l'administració pública a la Comunitat Valenciana, Espanya. L'estatut detalla la seua elecció, atribucions, autonomia i independència en l'exercici de les seues funcions.

D'acord amb el que disposa la Llei, el Síndic de Greuges, en l'exercici de les seues funcions, podrà iniciar, d'ofici o a instància de part, qualssevol investigació conduent a esclarir els actes i les resolucions de les administracions de la Generalitat, les seues autoritats i funcionaris, com també dels ens, organismes o empreses assenyalats en el paràgraf anterior.

Aquestes investigacions tenen com a finalitat comprovar si els drets i les llibertats dels ciutadans poden haver estat vulnerats, col·lectivament o individualment, com a conseqüència dels actes i resolucions emesos per les administracions públiques.

En conseqüència, les actuacions del Síndic no es limiten a donar resposta a les queixes plantejades per la ciutadania, sinó que de manera permanent ha de mantindre una conducta activa, dirigida a detectar situacions o circumstàncies que puguin derivar en violacions dels drets i de les llibertats que han de ser protegits, encara que aquestes violacions no s'hagen materialitzat o no hagen estat denunciades per les persones afectades.

La investigació sobre la creació d'una queixa a una institució de caràcter públic no sols te que centrar-se en el principal conflicte sinó en buscar l'arrel fonamental d'aquest. Independentment que sigui buscar de manera interna per poder resoldre'l.



### 3.3. ESTATUT JURÍDIC

---

L'estatut jurídic del Síndic de Greuges es regula en la Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana es troba en el títol primer, el qual esta dividit en dos capítols abastant de l'article 4 al 16.

El primer capítol consta del article 4 al 11 on es parla sobre l'estatut jurídic de la persona titular del Síndic de Greuges, seguidament trobem que del article 12 al 16 trobem l'estatut jurídic de l'adjunt i l'adjunta.

El procediment a seguir en el procés d'elecció del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana segueix diversos passos els quals són:

- Proposta i elecció:

- Després de quedar vacant el càrrec, les Corts Valencianes declararan obert el procés d'elecció, permetent que els grups parlamentaris presenten candidatures en un termini d'un mes.
- Els candidats han de comparèixer davant la comissió de les Corts Valencianes encarregada de les relacions amb el Síndic de Greuges per a avaluar la seua idoneïtat, trajectòria i possibles incompatibilitats.
- La comissió elevarà un dictamen amb conclusions a la Mesa de les Corts, que proposarà un candidat/a.
- Una sessió del Ple de les Corts Valencianes es convoca per a l'elecció, necessitant tres cinquenes parts de vots favorables.

- En cas de falta de majoria:

- Si cap candidat obté la majoria requerida, s'obri un nou període d'un mes per a presentar noves candidatures.

- Requisits per a l'elecció:

- Ser valencià/na, major d'edat i tindre ple exercici dels drets civils i polítics.
- Conèixer els dos idiomes oficials de la Comunitat Valenciana.
- No haver exercit funcions directives en partits polítics, alts càrrecs o mandats representatius en institucions públiques en els dos anys previs a la candidatura, excepte disposició especial sobre incompatibilitats.



Abans de nomenar qualsevol Síndic de Greuges s'ha de tenir molt de compte amb el règim d'incompatibilitats que es regulen de manera clara i específica a l'article número 11 de dita llei. Principalment, aquestes són:

- Exercici de qualsevol mandat representatiu; el Síndic no pot exercir altres funcions independentment que siguen locals nacionals europees o internacionals.
- La pertinença a partits polítics, sindicats i associacions empresarials, així com l'exercici de funcions directives en qualsevol d'aquestes organitzacions.
- L'exercici de funcions directives en qualsevol associació, fundació i col·legi professional, amb independència que s'ostente la condició de membre d'estes.
- L'exercici de qualsevol càrrec polític i la condició d'empleat públic en actiu en qualsevol administració pública, així com en organismes d'àmbit internacional, europeu, estatal, autonòmic o local.
- La pertinença en actiu a les carreres judicial, fiscal o militar, així com a les forces i cossos de seguretat de l'Estat.
- L'acompliment de qualsevol activitat professional, mercantil, industrial o laboral.

El cessament del Síndic de Greuges pot ocórrer per extinció del mandat, renúncia, pèrdua de la condició política de valencià/na, incapacitació judicial, condemna per delictes dolosos, negligència en el càrrec, defunció o malaltia greu. El procés per a designar a un nou Síndic ha de completar-se en tres mesos, mantenint-se el Síndic en funcions fins al nomenament del nou successor. En cas de cessament, l'adjunt assumeix interinament les funcions rotativament fins a la designació del successor.

L'article 12 estableix que el Síndic de Greuges tindrà un adjunt i una adjunta, especialitzats en la protecció dels drets de grups específics com la infància i l'adolescència, així com persones amb diversitat funcional. Estos ajudaran al Síndic i assumiran tasques delegades per ell. Hi haurà un règim rotatiu en l'exercici de les seues funcions, començant per l'adjunt/a primer/a per un any fins que es designa un nou successor/a.

Un article important que trobem és el número 14 que descriu com es nomena i pren possessió l'adjunt/a, mitjançant una resolució del Síndic i una presa de possessió davant la comissió de les Corts Valencianes encarregada de les relacions amb el Síndic, prestant jurament o promesa de complir la Constitució i la resta de l'ordenament jurídic.

En resum, després de la informació analitzada del segon capítol els adjunts del Síndic de Greuges tenen rols especialitzats, són designats seguint un procés específic, prenen possessió dels seus càrrecs de manera similar al Síndic i comparteixen prerrogatives i incompatibilitats amb este últim. Trobem que moltes característiques del titular i de l'adjunt són les mateixes.



## 4. CARACTERÍSTIQUES

---

### 4.1. COMPETÈNCIES/FUNCIONS

---

Entre les competències destaquem que principalment la seua missió és vetlar pel compliment i respecte dels drets i llibertats que assisteixen a les persones davant l'Administració local i autonòmica. Millorant el servei que es presta a la ciutadania, intervenint quan es vulnera i afecta al ciutadà/na.

Este investiga les queixes que presenten els ciutadans i les ciutadanes amb agilitat, eficàcia i des d'una total independència; encara que també pot fer investigacions d'ofici. Quan el Síndic no té competències per a estudiar una queixa, comunica al ciutadà/na els motius i intenta orientar-li sobre on acudir per a sol·licitar ajuda. Es tracta, doncs, d'un servei totalment gratuït i no necessita ni advocat ni procurador.

El Síndic atén a totes les persones i col·lectius sense cap mena de distinció, atenent al principi de igualtat regulat a la normativa tant internacional, nacional com local.

Una de les competències més destacades que podem nomenar es l'avaluació del compliment de la Llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern. Aquesta es la Llei 19/2013, de 9 de desembre, assegurar que esta llei es complisca per part de tots els poders públics permet la participació de tota la ciutadania i un control perquè les administracions puguin realitzar la rendició de comptes

A més a més, podem observar grans actuacions en el relatiu a la protecció de les persones emparades per la normativa LGTBI en matèria de no discriminació. La normativa principal en el relatiu a aquest tema es la Llei 4/2023, de 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI. Buscant com a principal objectiu la protecció de les persones lesbianes, gais, trans, bisexuals i intersexuals i per descomptat als seus familiars.

Per últim, no hi ha que oblidar-se tampoc de la normativa d'igualtat, quant a l'àmbit nacional tenim la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, en esta en el seu primer article ja es diu que "*Les dones i els homes són iguals en dignitat humana, i iguals en drets i deures*". Per un altra banda en quant a l'àmbit autonòmic tenim la Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes. Que quant a l'article 1 ens diu que la llei té per objecte regular i fer efectiu el principi d'igualtat de dones i homes i establir els principis generals que han d'orientar esta igualtat, determinar les accions bàsiques i l'organització. Aquestes dues normatives el Síndic de Greuges intenta acomplir sempre i combatre quan no es compleixen tant en l'àmbit públic com en el privat.





## 4.2. TRANSPARÈNCIA DEL SÍNDIC DE GREUGES

---

El Síndic a través d'una normativa publicada en el portal web veiem que està compromès amb la transparència en tot els nivells de la institució.

En les normes s'estableix que hi haurà:

- Un apartat dedicat a l'organització i funcionament del Síndic.
- Un apartat que contingui la informació pressupostària, econòmica i financera. (A aquest es podrà accedir mitjançant sol·licitud prèvia i sense més limitacions que les contemplades en la llei).
- Un apartat relatiu a normativa que contindrà la Llei del Síndic de Greuges i el seu Reglament d'Organització i Funcionament.

Cal destacar, que a tota la informació es podrà accedir sempre que no siguin dades confidencials. Açò és per a respectar la seguretat, la defensa de l'estat i de les persones... es podrà concedir un accés parcial.

La sol·licitud dirigida al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana ha de contindre la identificació de la persona sol·licitant, la informació requerida, una adreça de contacte (preferiblement electrònica) per a comunicacions, i la preferència en la modalitat per a accedir a la informació sol·licitada. En cas que la sol·licitud manqui de precisió o claredat, se sol·licitarà al peticionari aclarir-la en un termini de deu dies hàbils. Si no es realitza l'aclariment, es considerarà que ha desistit i es suspèn el termini per a resoldre fins que s'esmeni la sol·licitud.

Les sol·licituds d'accés a informació pública, es resoldran per acord del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana i es notificaran al sol·licitant i als tercers afectats en el termini màxim d'un mes.

Moltes vegades l'alt volum de demandes d'informació provoca que la resolució es prorroguen un mes més. Aquest tipus es fa de manera excepcional al concórrer excuses justificades.



### 4.3. ORGANIGRAMA

---

Actualment, l'organització que té el Síndic esta encapçalada pel president Àngel Luna González un polític i advocat espanyol militant del PSOE. Va ser alcalde d'Alacant entre els anys 1991 i 1995 i portaveu del PSPV-PSOE en les Corts Valencianes des del període de 2007 a 2011.

Tot seguit, senyalem la seua organització:

- Adjunta primera: Concepción Bru Ronda
- Adjunt segon: Carlos Castillo Márquez
- Secretari general: Jose Carlos Giner Esquerdo
  
- Àrea de Comunicació
  - Assessora cap de comunicació: Susana Abia Buenache
  - Assessora: Pilar Alcaraz Quitanilla
  
- Personal assessor
  - Carlos Morenilla Jiménez
  - Raphael Simons Vallejo
  - Jorge Muñoz Figueroa
  - Miguel Ángel Blanes Climent
  - Pilar Clemente Ramón
  - Ana Rosser Limiñana
  - María Dolores Gay Bódalo
  - Consuelo Catalá Pérez
  - Esperanza Sendra Pérez
  - Pedro José García Beviá
  - Araceli Martínez Márquez
  - David Ignacio Calatayud Chover
  - Juan Bautista Llorca Ramis
  - Juan Baustista Mayor Pérez
  - Nuria Ortiz Rodríguez
  - Juan Carlos Guillén Hurtado
  
- Cap de l'Àrea Econòmica: María José Cuvertoret Iglesias
  
- Àrea d'informàtica
  - Cap d'informàtica: Jaime Alonso Ripoll
  - Informàtic: Enrique Mollà Gandia



- Traductora de valencià: Azucena Sangüesa Aguilar
  
- Oficina d'Atenció Ciutadana
  - Tècnica d'atenció ciutadana: Aurelia Buades Gomis
  - Oficial: Cristina Dols Poveda
  - Oficial: María del Carmen Álvarez Membrives
  
- Secretaris particulars
  - Secretària del síndic de greuges: Elia Querol Hernández
  - Secretari de l'adjunta primera: Gabriel González Delgado
  - Secretària de l'adjunt segon: Sílvia García Gómez
  
- Oficials de gestió
  - Antonio Chico Castelló
  - Teresa Quintanilla Niño
  - María del Mar Martínez Cortés
  - María Merás Menéndez
  - Ángel Alfredo Albir Blasco
  - Antonio Godoy Tobarra
  - Patricia Baeza Aguilar
  - Inmaculada Concepción Fernández Galiñanes
  
- Uixer: Enrique Domínguez Pascual

Els presidents que ha tingut el Síndic de Greuges en ordre cronològic han sigut:

- Arturo Lizón (qui va posar en marxa la institució en 1993 i va estar fins a 1998).
- Luis Fernando Saura (de 1998 a 2000, ja que va morir).
- Bernardo del Rosal (2001 a 2006).
- José Cholbi (2009-2019).
- Ángel Luna González (2019 fins avui en dia).

Així doncs, localitzem que hi ha algun període de temps en el qual no tenim President com a tal del Síndic de Greuges sinó que tenim un president en funcions. Concretament vam tindre 2; Emilia Caballero i Carlos Morenilla, que com a adjunta primera i adjunte segon van exercir durant un temps eixes funcions.



Arturo  
Lizón

Luis  
Fernando  
Saura

Bernardo  
del Rosal

José  
Cholbi

Ángel Luna  
González

**FIGURA 2. PRESIDENTS SÍNDIC DE GREUGES. ELABORACIÓ PRÒPIA.**

La disposició addicional primera de la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes; versa sobre la presència o composició equilibrada que deuen de tindre tant empreses com institucions. La disposició diu: *“A l'efecte d'esta Llei, s'entendrà per composició equilibrada la presència de dones i homes de manera que, en el conjunt a què es referisca, les persones de cada sexe no superen el seixanta per cent ni siguin menys del quaranta per cent”*.

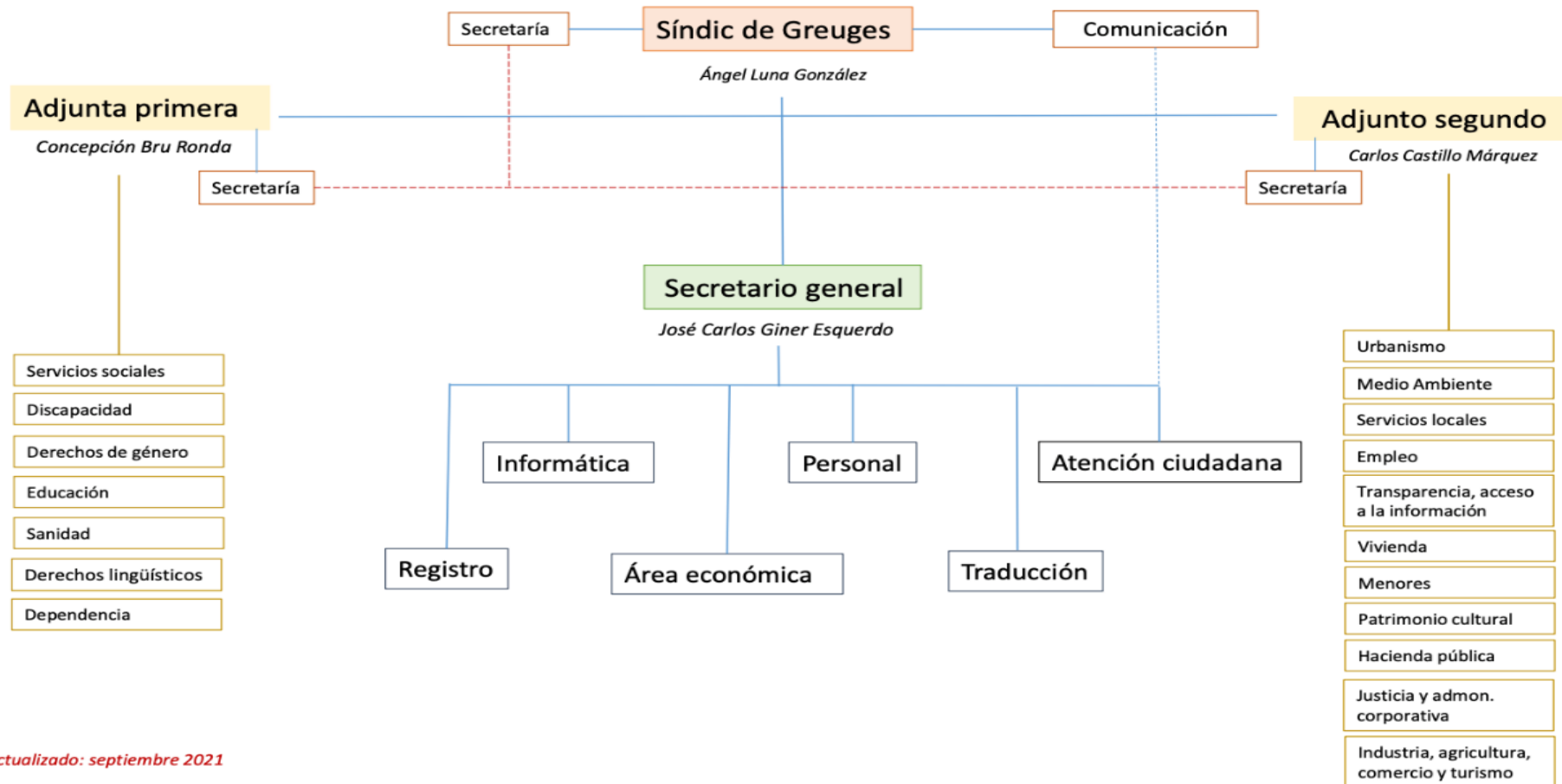
Per tant, anem a comprovar que allò que es defensa principalment a la institució es compleix dins d'aquesta. En l'àrea d'adjunts tenim que son dos llocs els quals estan ocupats per un home i una dona aleshores es 50%. En l'àrea de comunicació són dos dones les que ocupen les places per tant no es dona el principi de 60% i 40% dins eixa àrea, també tenim que l'atenció a la ciutadania són dos dones les que ocupes també aquest lloc, el cas a la inversa és l'àrea d'informàtica que es ocupada per dos homes.

En l'apartat de personal assessor trobem que són 9 homes i 7 dones per tant, es compleix el principi. Per acabar l'anàlisi, cal afirmar que els oficials de gestió són en total 8 persones de les quals hi ha 3 homes i 5 dones, en conseqüència podem dir que es compleix .

Finalment, tenim dues places que són ocupades per una única persona per tant no es pot dir ni que s'aconsegueix ni que no.

En conclusió, en l'actualitat al Síndic hi ha 38 persones que són empleats públics, tant de règim funcional (interí o de carrera) com personal laboral. De les quals 22 són dones i 16 homes per lo que podem dir que es compleix el principi d'igualtat sent 60% i 40%.

Per comprendre l'esquema de manera visual, adjuntem **la taula** de l'organigrama:



*Actualizado: septiembre 2021*

**FIGURA 3. ORGANIGRAMA SÍNDIC DE GREUGES. . GRÀFIC DE LA PÀGINA OFICIAL DEL SÍNDIC DE GREUGES.**



#### 4.4. TIPUS D'INFORMES

---

El Síndic pot presentar 3 tipus d'informes, aquests son informes anuals, informes especials i informes extraordinaris.

El Síndic de Greuges presentarà anualment de forma obligatòria un informe davant les Corts Valencianes, dins dels primers seixanta dies del segon període ordinari anual de les sessions, que abastarà l'exercici immediatament anterior.

En aquest informe anual, s'inclourà almenys:

- Una anàlisi sobre la situació de protecció i la garantia dels drets dels valencians, detallant dades generals i específiques per àrees investigades per la institució.
- El número i naturalesa de les queixes rebudes, resultats d'investigacions realitzades i destacant les recomanacions formulades.
- Investigacions iniciades per la institució, el seu motiu i els resultats obtinguts.
- Informes especials emesos durant el període.
- Situacions on s'hagen propiciat acords, concretant amb resultats específics.
- Instàncies on s'haja suggerit la interposició de recursos legals.
- Avaluació de la col·laboració de diferents subjectes investigats, el grau d'acceptació de recomanacions i casos de falta de col·laboració.
- Convenis de col·laboració signats i els resultats de cooperació amb altres institucions similars.
- Un annex amb el resum pressupostari corresponent a l'exercici informat.

En aquests informes no es revelaran dades que puguin identificar a les persones involucrades en els procediments de queixa, es codificaran tots els noms d'acord amb la normativa de protecció de dades. La qual diu que si s'especifica el nom es taparan els 2 primers números del DNI i els 3 últims (incloent la lletra), o també es pot codificar el nom utilitzant les inicials o be combinar les dues formes.

A més, el Síndic de Greuges haurà de presentar una exposició davant el Ple de les Corts Valencianes, explicant els aspectes principals de l'informe abans que finalitza el període de sessions. Després d'esta exposició, els grups parlamentaris tindran l'oportunitat d'expressar les seues posicions.



Pel que fa als informes especials, localitzem que té la facultat de presentar informes especials al llarg dels períodes ordinaris de sessions davant les Corts Valencianes. Estos informes, enfocats en una àrea específica de protecció i defensa dels drets dels valencians, han de detallar les raons per a la seua elaboració, el tipus d'investigacions realitzades i els seus resultats, incloent-hi recomanacions emeses i el grau de compliment per part dels implicats.

És essencial tornar a destacar que aquests informes no contindran dades que puguin identificar a les persones afectades pels procediments de queixa. A més, abans de concloure el període de sessions corresponent, el Síndic de Greuges ha d'exposar el contingut d'aquests informes especials davant la comissió parlamentària pertinent, permetent, a sol·licitud, testimonis de fins a tres representants dels col·lectius involucrats.

Finalitzada aquesta exposició, els grups parlamentaris tindran l'oportunitat d'expressar les seues postures.

En últim lloc, trobem els informes extraordinaris, quan la gravetat d'una situació urgent el Síndic pot presentar un informe extraordinari davant la comissió parlamentària o la Diputació Permanent relacionada. Estos informes, centrats en protegir grups en risc d'exclusió o vulnerabilitat extrema, han d'exposar els motius, investigacions realitzades i els seus resultats, incloent-hi recomanacions i el grau d'acatament.

Estos informes poden destacar la necessitat de mesures immediates per a abordar o mitigar la situació, sense perjudicar les accions a llarg termini. A més, no han d'incloure dades que identifiquen a les persones afectades. El Síndic de Greuges haurà d'exposar els continguts principals davant la comissió o la Diputació Permanent, permetent testimoniatges representatius si se sol·liciten, i després els grups parlamentaris podran expressar les seues postures d'acord amb el reglament establert.

Tots els informes tant els anuals, especials com els extraordinaris es publicaran en el "Butlletí Oficial de les Corts Valencianes".

#### 4.5. RÉGIM ECONÒMIC I PRESSUPOSTARI

---

El règim econòmic i pressupostari el trobem regulat en el capítol IV, del títol VII; abastant tan sols 4 articles que definiran el model del pressupost per a tota la institució. Estos articles són del 88 al 91.

El Síndic de Greuges crea i aprova anualment el seu pressupost, el qual ha de ser inclòs, després de ser processat i aprovat pels òrgans corresponents, dins del pressupost de la Generalitat com una secció separada i independent.

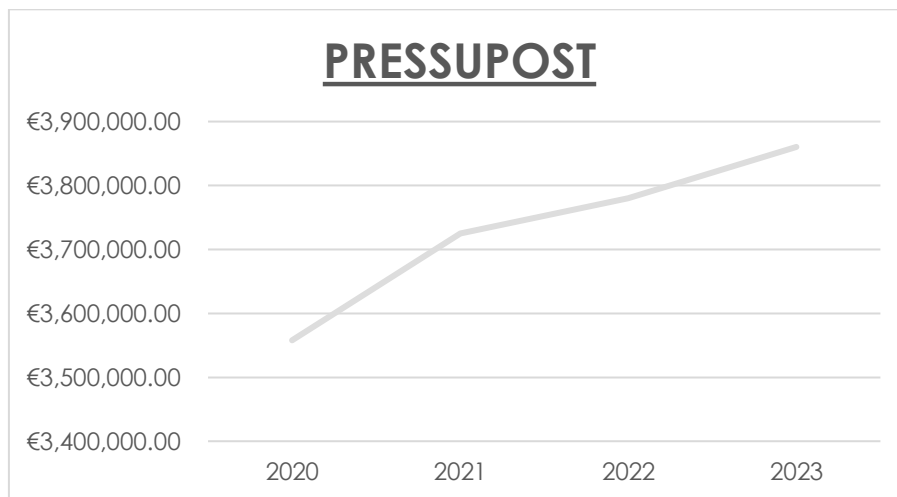
La Junta de Coordinació i Règim Interior del Síndic de Greuges té la responsabilitat d'aprovar les bases per a executar el seu pressupost, les quals han d'ajustar-se a les particularitats de la institució.

La gestió financera es regirà per les bases d'execució aprovades anualment, les quals es publicaran en el "Butlletí Oficial de les Corts Valencianes". Els fons restants de pressupostos anteriors s'assignaran als mateixos capítols pressupostaris de l'any en curs.

La Conselleria encarregada d'Hisenda ha d'entregar les assignacions pressupostàries al Síndic de Greuges en quatre pagaments trimestrals a nom d'esta institució.

L'anàlisi dels comptes del Síndic de Greuges és responsabilitat de les Corts Valencianes, sense menyscapte de les atribucions de la Sindicatura de Comptes.

Després d'analitzar els pressupostos publicats en la pàgina web de la Generalitat Valenciana buscant el apartat referent a la institució d'estudi trobem que l'any 2020 rep un pressupost de 3.557.880,00 €, l'any 2021 una quantitat de 3.724.870,00 €, l'any 2022 incrementa un poc quedant amb una quantitat de 3.780.480,00 €, l'últim any publicat un pressupost de 3.860.300,00 €. <sup>7</sup>



**FIGURA 4. GRÀFIC PRESSUPOSTOS SÍNDIC DE GREUGES. ELABORACIÓ PRÒPIA.**

<sup>7</sup> Igual que la vida evoluciona els preus van pujant any rere any, això pot deure's a un encariment dels costos i al fet que la Demanda és major que l'Oferta de béns i servicis. Per aquesta raó al tot augmentar és normal que els pressupostos de les entitats públiques augmenten també.





#### 4.6. QUEIXES

---

El Síndic de Greuges, com a defensor del poble de la Comunitat Valenciana, intervé quan hi ha la possibilitat que, per part de l'Administració, s'haja produït una vulneració dels drets o de les llibertats de les persones, reconeguts en la Constitució Espanyola i en l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

Les investigacions poden originar-se per iniciativa pròpia del Síndic, quan s'assabenta que pot haver-hi una possible vulneració de drets o llibertats, són les que coneguem com a queixes d'ofici, o a causa d'una queixa presentada per part de la ciutadania, ja sigui de forma individual o col·lectiva.

Pot presentar una queixa qualsevol ciutadà/na espanyol o estranger, independentment de la seva situació legal pot acudir al Síndic, aquest es un servici totalment gratuït en el que no es necessita ni advocat ni procurador.

A més a més, també compta amb un Servici d'Atenció a la Ciutadania per atendre a totes les persones a les que s'hagen vulnerat els drets o simplement per poder fer consultes.

Els passos que cal seguir són:

1. Es rep la queixa.
2. Es tramita.
3. S'actua davant l'administració.

Les maneres de presentar una queixa són:

- Acudir directament a la seu del Síndic, la qual esta situada a la ciutat d'Alacant.
- A través de la pàgina web.
- Per mitja de correu electrònic.
- Per telèfon.
- Mitjançant correu ordinari.



Els requisits per poder dur a terme la queixa són els següents:

- Es necessari que la queixa sigui presentada per la persona interessada.
- Cal comunicar les actuacions que has realitzat en l'administració per poder resoldre el conflicte.
- La queixa s'ha de presentar abans que transcórrega un any.
- El Síndic no pot intervindre si es tracta d'un assumpte entre particulars i no ha tingut res a veure una Administració Pública.
- Tampoc pot intervindre el Síndic si els fets estan a l'espera d'una resolució judicial o ja han sigut jutjats.
- El fet de presentar una queixa al Síndic no interromp els terminis per a iniciar actuacions davant dels jutjats i tribunals o davant de l'Administració.

Seguidament, esmentem alguns exemples de queixes que la ciutadania ens ha fet arribar i que tramitem cada dia:

- "M'han denegat per error les beques de menjador per a la meua filla".
- "M'he presentat a unes oposicions en què no m'han valorat els mèrits".
- "Vaig demanar ajudes per a la dependència i encara no he rebut res".
- "M'han donat cita amb el traumatòleg per a dins de sis mesos".
- "El bar de davall de ma casa fa un soroll insuportable i l'ajuntament no hi fa res".
- "Vaig recórrer una multa en l'ajuntament i no m'han contestat".
- "El meu fill té discapacitat i va a un col·legi públic que no té personal sanitari per a atendre'l".

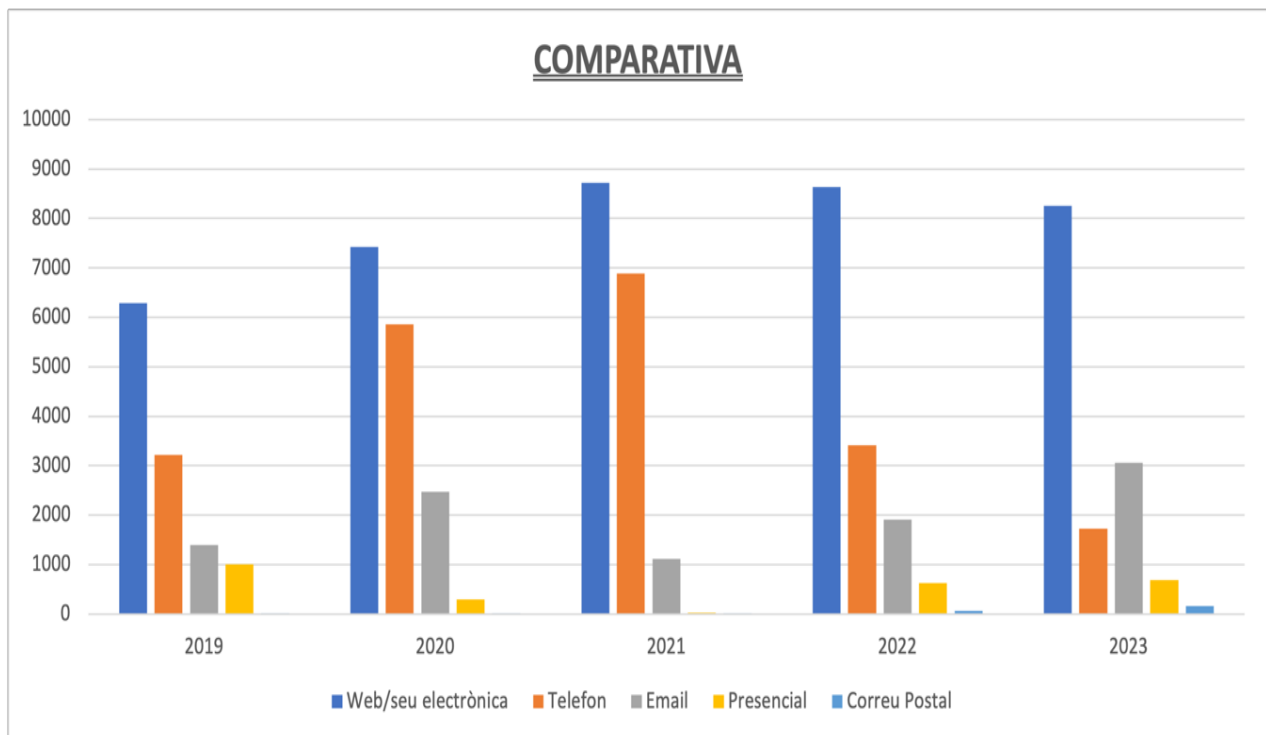
El Síndic, de manera gratuïta i confidencial, supervisa i ajuda a millorar el funcionament de l'Administració dins l'àmbit de la Comunitat Valenciana (conselleries, ajuntaments, diputacions o fins i tot servicis gestionats per qualsevol persona mitjançant concessió administrativa).

A dia de hui, en 2024 encara no estan publicades les xifres, per lo que analitzarem els últims any per fer una previsió del que ocorrerà. En l'exercici 2023 s'han tramitat un total de 3893 queixes ateses, 9 queixes d'ofici hi ha obertes i s'han emès 1691 resolucions realitzant un total de 13893 actuacions i tenint un total de 0 queixes.

A partir de la taula comparativa que es mostra a continuació podem observar les oscil·lacions ocorregudes, com es normal d'utilització d'internet s'ha anat incrementant per lo que ha augmentat el nombre de queixes via seu electrònica. Per contra les cridades via telèfon al igual que les queixes interposades presencialment han disminuït en la mitat; al mateix temps el correu electrònic ha augmentat el doble. Finalment el correu postal ha augmentat al doble els primers i últims anys.

	2019	2020	2021	2022	2023
Web/seu electrònica	6283	7422	8720	8639	8254
Telèfon	3221	5855	6892	3417	1731
E-mail	1401	2469	1113	1914	3063
Presencial	1009	291	24	623	686
Correu Postal	9	15	16	63	159
<b>TOTAL</b>	<b>11923</b>	<b>16052</b>	<b>16765</b>	<b>14656</b>	<b>13893</b>

*TABLA 1. TIPOLOGIA DE QUEIXES REBUDES PER ANY. ELABORACIÓ PRÒPIA.*



*FIGURA 5. COMPARATIVA DE QUEIXES AL ANY. ELABORACIÓ PROPIA.*



#### 4.7. ORGANISMES DE SUPORT

---

Per la necessitat de poder abastar totes les queixes i procediments sol·licitats per la ciutadania sorgeix l'organisme de l'observatori.

L'objectiu principal de l'Observatori és crear un espai viu de comunicació i intercanvi, per el qual es permet la conversa amb professionals i representants d'entitats que desenvolupen la seua labor en l'àmbit de la discapacitat, la dependència, l'atenció a persones majors i en altres col·lectius que per la seua condició es troben en risc. Aquest permet que l'organització conegui totes les situacions i sàpia com ha d'actuar

Aquest dispositiu és configurat com una eina de suport a la tasca del Síndic de Greuges que li recorda com es la normativa vigent, ofereix recomanacions i suggeriments dirigits a les administracions públiques valencianes, una funció que li ha estat encarregada per l'Estatut d'Autonomia i la seua legislació.

Sense ànim d'establir-ne un nombre limitat, volem destacar com a objectius funcionals de l'Observatori per a la defensa dels drets de les persones en situació de vulnerabilitat del Síndic de Greuges els següents:

- Compartir, analitzar i publicar informació relativa als col·lectius de persones amb situacions vulnerables.
- Crear un espai de reflexió i diàleg en què es puguin elaborar propostes de progrés dirigides a totes les administracions públiques, amb l'objectiu de millorar totes les actuacions sobretot enfocades a l'atenció de la gent major i altres col·lectius en situació de vulnerabilitat dins de tot el territori de la Comunitat Valenciana.
- Monitorar tots els possibles escenaris en els que es poden donar situacions de vulnerabilitat social per poder crear indicadors que permeten la identificació de les situacions al primer moment.
- Analitzar les tendències de futur que poden condicionar els drets i el benestar dels grups socials assenyalats per poder introduir activitats de prevenció.
- Promoure l'intercanvi d'informació i experiències amb altres institucions d'àmbit nacional o internacional.
- Escollir i difondre iniciatives i bones pràctiques que poden ser recomanables en els àmbits de polítiques públiques i actuacions privades.
- Sensibilitzar a la societat valenciana sobre els drets de les persones desfavorides i promoure polítiques que defenguin la igualtat d'oportunitats i la no discriminació i garantisquen l'accés universal a tots els beneficis i drets.



- Contribuir a difondre les funcions, actuacions, recomanacions i propostes del Síndic de Greuges en el seu paper com a defensor dels drets de la ciutadania enfront les seues possibles vulneracions de drets.
- Donar a conèixer com es du a terme el tràmit per poder interposar les queixes, ja siguin d'ofici o per voluntat de la persona interessada. Permetent que es millore el coneixement sobre tots els deures i drets de les persones i donant exemples de com es vulneren aquests.

Per altra banda, també tenim la figura del Secretari General com a òrgan auxiliar, aquest es el responsable de tota la gestió administrativa, econòmica i financera de tota la institució, a més a més també coordina diferents departaments i àrees.

Destaquem també les figures dels assessors tant el primer com el segon, com els especials. Els primers assisteixen al Síndic en les seues funcions, ajudant a coordinar i supervisar les àrees específiques de treball, com la tramitació de queixes i la investigació d'actuacions administratives; els segons centra en la protecció i promoció dels drets dels menors, una àrea d'especial sensibilitat i rellevància social.

També trobem els assessors, que són els encarregats de realitzar les investigacions, informes i propostes sobre les queixes i denúncies presentades pels ciutadans o iniciades d'ofici pel Síndic de Greuges.

Un altre molt important és el departament d'atenció a la ciutadania ja que atén directament els ciutadans, rebent les seues queixes i proporcionant-los informació sobre els procediments i l'estat de les seues reclamacions. Este departament és essencial per a l'accessibilitat i la resposta àgil a les demandes dels ciutadans. Es l'òrgan que millor coneix que solen demanar els ciutadans i que els fa falta.

Finalment una aplicació de suport informàtic del que disposen es el registre electrònic que funciona com a registre auxiliar del registre general d'entrada i eixida del Síndic de Greuges i permet la presentació telemàtica de tots els documents.



## 5. SÍNDIC DE GREUGES EN MATÈRIA D'IGUALTAT

---

El Síndic de Greuges exerceix un paper crucial en la matèria d'igualtat, abordant problemes de discriminació i promovent l'equitat en tots els àmbits de la societat. Al ser una figura independent i no rebre ordres de cap autoritat, assegura que actua amb imparcialitat i eficàcia. Busca garantir que totes les persones tinguen les mateixes oportunitats i que no siguen discriminades per raons de gènere.

Mitjançant tots els informes que realitza comentarem primer el cas de la vulnerabilitat que sofreixen les dones quan entren a centres penitenciaris, una vegada es troben a la presó son vulnerables per diferents raons: la pobresa i la violència masclista que deriva en un mala salut mental. La diferencia numèrica entre homes i dones empresonades dona lloc a que a les dones siguen discriminades. Per aquesta raó el Síndic busca aconseguir incorporar la perspectiva de gènere i feminista en les polítiques penitenciàries.<sup>8</sup>

Un altre punt important és la falta de igualtat en el mercat laboral, els informes demostren que som dels països en els que més dones hi ha amb un contracte de treball de caràcter temporal, estudis demostren que la bretxa salarial va en funció dels grups i que si que continua havent al mercat.<sup>9</sup> Tot açò produeix que es retarde l'edat de tenir fills i disminuisca el índex de natalitat.

En altre ordre de les coses, podem contemplar que s'ha evolucionat molt però que encara ens queda camí per recórrer, la incorporació de les dones al mercat i l'intent d'equiparar els permisos no ha suprimit encara les desigualtats de gènere en l'assumpció del treball de cura dels xiquets.<sup>10</sup>

---

<sup>8</sup> Avui en dia soles hi ha 4 centres penitenciaris que son exclusius per a dones; fet que provoca que moltes vegades les dones deguen de compartir mòdul amb els homes donant lloc a que es produisquen molts atacs masclistes. El 80% del total de les queixes que rep el Síndic dels centres penitenciaris son de dones.

<sup>9</sup> Els estudis de la Generalitat Valenciana ens deixen veure com es va reduir en funció de salari anual en un 5,2% però com va augmentar la bretxa salarial en funció de salari cobrat per hora treballada en un 8,1%.

<sup>10</sup> Els informes generats per la Generalitat Valenciana deixen vore que el percentatge de dones que treballa a temps parcial per la cura dels xiquets es del 19,3% mentre que en el cas dels homes es 3 vegades menor siguent del 6,4%.



Un tema que crea molt de debat es la diferencia d'Access de les dones als cossos de seguretat<sup>11</sup>, s'ha buscat garantir la paritat però així i tot trobem molts cassos on a dia d'avui encara es impossible dir que hi ha igualtat. El Síndic lluita dia darrere dia per fer que aquest fet canvie i tant homes o dones puguen accedir de forma paritària. Des de la dècada de 1950 quan les primeres dones van poder accedir i pertànyer als cossos de seguretat en els diferents països europeus comença un repte per a la resta de països que no es fins el 1970 quan comença a normalitzar-se la presencia de les dones mitjançant la creació de normativa. .

A Espanya aquesta tasca va ser molt més lenta i va començar creant directament unitats específiques de dones<sup>12</sup>, Ward i Prenzler ens diuen que aquest va ser el primer pas de presencia femenina a àrees que es relacionaven únicament com a posseïdes per homes.

La feminització de la pobresa degut a la crisi està deixant rastre a través d'un empobriment del grup de població més vulnerable, les dones. Estudis demostren que realment si esta donant-se el cas i que entre home i dones hi ha una gran diferencia. Com be ens diuen Valls i Belzunegu *"La pobresa de les dones està directament relacionada amb la posició de subordinació en el mercat de treball, una posició que configura trajectòries laborals fragmentades dominades per treballs dels quals s'obtenen escassos recursos"* . Davant aquesta situació el Síndic proposa tant empreses privades com a les administracions públiques que busquen que hi haja igualtat per evitar que es donen lloc a aquests

Per finalitzar aquest apartat, observem que hi ha molts casos en què la dona es troba en situació de discriminació, però que totes les activitats, informes, programes i mesures que duu endavant el Síndic van enfocades a revertir aquesta situació i a que la dona aconseguisca estar en termes d'igualtat en totes les àrees.

---

<sup>11</sup> Per cossos de seguretat comprenem tant els cossos de policia com els cossos de bombers.

<sup>12</sup> Aquesta manera d'integrar les dones als cossos de seguretat realment no era igualtat ja que no tenien les mateixes competències que els homes sinó que se'ls donava altres feines com be pogueren ser de control sense deixar-les demostrar tot el seu potencial realment.



## 5.1. CONFIGURACIÓ DE LA IGUALTAT A LA LLEI

---

El concepte d'igualtat tal i com es configura en la llei per a la institució del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana reflecteix un compromís profund amb els principis d'equitat, justícia, igualtat i respecte. Per el que utilitza diferents normatives per a establir les funcions, responsabilitats i competències basant-se fonamentalment amb la Constitució Espanyola de 1978 i l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana.

De la Constitució Espanyola s'utilitza principalment l'article 14 el qual diu: *“Els espanyols són iguals davant la llei, sense que pugui prevaldre cap discriminació per raó de naixement, raça, sexe, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal o social”*. Raó per la qual aquest principi constitucional és d'aplicació directa en la Comunitat Valenciana i guia les actuacions del Síndic de Greuges.

En l'Estatut d'Autonomia de la Comunitat Valenciana, el qual es la Llei orgànica 5/1982, d'1 de juliol, en tot el seu article 9 es busca garantir els drets fonamentals y les llibertats públiques. Per en es l'article 9.2 que ens diu: *“Tots els ciutadans tenen dret al fet que les administracions públiques de la Generalitat tracten els seus assumptes de mode equitatiu i imparcial i en un termini raonable i a gaudir de servicis públics de qualitat”*. En el que trobem realment que es promou el principi d'igualtat d'oportunitats i la no discriminació en tots els àmbits públics.

El principi d'igualtat es considerat un dels pilars fonamentals em totes les polítiques implantades en la Comunitat Valenciana, per el que podem concloure que el concepte d'igualtat en la llei per al Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana està profundament arrelat als principis constitucionals i estatutaris i la seua funció principal es assegurar que aquests principis es respecten i s'apliquen de forma que no es pugui donar ningun cas de discriminació i es done lloc a la igualtat d'oportunitats per a totes les persones.





## 5.2. DOCTRINA DE LA INSTITUCIÓ EN ELS INFORMES SOBRE LA IGUALTAT

---

Com bé hem dit abans, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana és una figura institucional encarregada de vetlar per la defensa dels drets dels ciutadans enfront de possibles abusos en tots els possibles àmbits.

En l'àmbit de la igualtat, esta institució juga un paper molt important en la defensa i promoció de la igualtat de gènere, així com en la lluita contra la discriminació per motius de sexe o orientació sexual. La finalitat principal es evitar tota forma de discriminació per raó de sexe i garantir la igualtat d'oportunitats per a la dona. La seua labor abasta la recepció de denúncies relacionades amb situacions de discriminació, falta d'equitat d'oportunitats o incompliments en la normativa ja sigui en àrees com l'ocupació, l'educació, la salut, entre altres.

Té la facultat de poder dur a terme investigacions, realitzar recomanacions, emetre informes i promoure accions destinades a promoure una vertadera igualtat entre homes i dones en tot el territori de la Comunitat Valenciana. Així mateix, pot col·laborar amb altres entitats i organismes per a impulsar polítiques i mesures que garantisquen el respecte als drets fonamentals en matèria d'igualtat.

En la normativa valenciana trobem un article específic en la Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes. Aquest article ens parla específicament sobre la igualtat, aquest es el article 51.

En aquest s'estableix la creació de la "Defensoria de la Igualtat" com un ens destinat a supervisar i garantir el compliment del que es disposa en una llei específica. Este organisme s'encarregarà de vigilar que es complisquen els preceptes i disposicions contemplades en eixa llei en relació amb la igualtat de drets, oportunitats i tracte entre les persones.

Este nou òrgan, la Defensoria de la Igualtat, serà assumit pel Síndic de Greuges, el qual és una figura encarregada de defensar els drets, i aquest es un dret fonamental regulat en la Constitució Espanyola en al article 14.

S'estableix que el Síndic de Greuges exercirà este rol addicional en la Defensoria de la Igualtat d'acord amb les condicions i regulacions que estiguen estipulades en la llei específica.



La pràctica del concepte d'igualtat en el Síndic de Greuges es pot observar en diferents àrees:

- **Igualtat de Gènere:**

Treballa de manera activa per garantir la igualtat de gènere en tot el territori de la Comunitat Valenciana. Revisa totes les polítiques i pràctiques de les administracions públiques per assegurar que no es vulnera per gènere a les persones, promociona també mesures per combatre i erradicar la violència de gènere i la bretxa salarial.

- **Igualtat d'oportunitats:**

S'enfoca també en la igualtat d'oportunitats principalment en l'accés als serveis públics com puguen ser l'educació, sanitat, ocupació... entre altres. Vigila que no es duguen a terme pràctiques discriminatòries recomanant a tots els ens que apliquen polítiques inclusives per garantir que tots els ciutadans tinguen les mateixes oportunitats.

- **Igualtat en l'accés a la informació:**

Supervisa que totes les Administracions Públiques proporcionen tota la informació de manera transparent i accessible assegurant que tots els ciutadans homes o dones, independentment de la seua condició, puguen exercir els seus drets d'accés a la informació pública.

En resum, el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana exerceix un rol essencial en la protecció i promoció de la igualtat de gènere, actuant com un mecanisme de defensa dels drets en este àmbit i treballant per a corregir situacions de discriminació i desigualtat a la regió. A més a més no només es limita a la resolució de queixes individuals, sinó que també inclou la vigilància activa de les polítiques públiques i la promoció de canvis normatius que afavorisquen una societat més justa i igualitària. La seua labor és crucial per a l'enfortiment de la democràcia i la protecció dels drets humans en la Comunitat Valenciana.



## 6. COMPARATIVA A NIVELL EUROPEU, NACIONAL I AUTONÒMIC

---

Les característiques dels 3 camps a comparar es desenvoluparen primer de manera general veient per damunt cadascun dels camps i després s'entrarà en profunditat de manera més específica i visual a partir d'una taula comparativa on s'exposaran altres característiques.

El Defensor del Poble Espanyol, funciona com una entitat independent a Espanya, té com a funció principal protegir els drets i llibertats dels ciutadans enfront de possibles abusos per part de les institucions i autoritats públiques espanyoles. El seu àmbit d'actuació es limita al territori nacional, es a dir a totes les CCAA espanyoles i les seues accions es dirigeixen cap a les administracions públiques de tot el país. Encara que el seu nomenament prové de les Corts Generals, una vegada en el càrrec, opera de manera autònoma i no està subjecte a instruccions externes. Posseeix la facultat d'investigar, rebre queixes i emetre informes, però les seues recomanacions no tenen poder vinculant.

D'altra banda, el Defensor del Poble Europeu és una institució independent de la Unió Europea, labor la qual es centra en investigar les queixes dels ciutadans sobre presumptes casos de males actuacions per part de l'administració dins de les institucions i organismes de la UE. El seu àmbit d'actuació abasta exclusivament les institucions, agències i organismes de tota la Unió Europea. Malgrat la seua independència, actua en funció de garantir el principi de transparència, bona administració i respecte dels drets fonamentals. Emet recomanacions no vinculants després d'investigar queixes, però manca de poders coercitius per a fer complir els seus suggeriments.

En l'àmbit autonòmic destaquem el Síndic de Greuges on el seu poder es redueix sols al àmbit d'actuació de la Comunitat Valenciana, les funcions son molt similars al Defensor del Poble Estatal ja que es centren en vetlar per la protecció de la seua ciutadania. El seu objectiu és rebre i atendre queixes i reclamacions dels ciutadans sobre possibles abusos o irregularitats administratives comeses per les institucions valencianes. Exerceix de manera independent una vegada en el càrrec i no rep influència externa en les seues actuacions. Igual que el Defensor del Poble Espanyol, té la facultat d'investigar i emetre recomanacions, però els seus suggeriments no tenen força vinculant.

En resum, mentre que el Defensor del Poble Espanyol protegeix els drets en l'àmbit nacional i s'enfoca en les administracions espanyoles, el Defensor del Poble Europeu té un enfocament més ampli, vetlant pels interessos i drets dels ciutadans europeus en el



context de les institucions de la Unió Europea. El Síndic de Greuges defensa la ciutadania valenciana en el territori valencià. Tots comparteixen la independència en les seues funcions i l'emissió de recomanacions no vinculants com a part de la seua eina de protecció de drets.

Seguirem estudiant altres característiques de manera més visual amb una taula comparativa dels 3 camps:

	<b>DEFENSOR DEL POBLE ESPANYOL</b>	<b>DEFENSOR DEL POBLE EUROPEU</b>	<b>SÍNDIC DE GREUGES VALENCIÀ</b>
<b><u>NORMATIVA</u></b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Constitució Espanyola (art 54).</li> <li>- Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tractat de la Unió Europea.</li> <li>- Tractat de Funcionament de la Unió Europea.</li> </ul>	LLEI 2/2021, de 26 de març, de la Generalitat, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana.
<b><u>NOMENAMENT</u></b>	Nomenament pels seus presidents per votació en les corts de 3/5 congrés i senat.	Nomenament pel parlament europeu per majoria dels vots.	Nomenament per resolució del Ple de les Corts. Necessitant majoria 3/5 del ple.
<b><u>MANDAT</u></b>	5 anys Possibilitat de re nomenament	5 anys Possibilitat de re nomenament	7 anys Sense possibilitat de reelecció.
<b><u>CESSAMENT</u></b>	Possibilitats: 1. Renúncia. 2. expiració del termini de nomenament. 3. Mort o incapacitat sobrevinguda 4. Negligència en els seus deures.	Possibilitats: 1. Realització d'una falta greu 2. Defunció. 3. Renúncia. 4. Deixar de complir les obligacions. 5. Expiració del període.	Possibilitats: 1. L'extinció del mandat. 2. La renúncia formalitzada per escrit. 3. La pèrdua de la condició política de valencià o valenciana.



	<b>DEFENSOR DEL POBLE ESPANYOL</b>	<b>DEFENSOR DEL POBLE EUROPEU</b>	<b>SÍNDIC DE GREUGES VALENCIÀ</b>
	5. Realització d'un delicte de manera dolosa que incorrerà en condemna ferma.		4. La incapacitació judicial o la inhabilitació. 5. La condemna, mitjançant sentència ferma, per delicte dolós. 6. La negligència notòria en el compliment dels deures. 7. Defunció. 8. Una malaltia greu o incapacitat sobrevinguda. 9. Per incompatibilitat sobrevinguda.
<b><u>INCOMPATIBILITATS</u></b>	Tot mandat representatiu; amb tot càrrec polític o activitat de propaganda política; amb la permanència en el servici actiu de qualsevol Administració pública; amb l'afiliació a un partit polític o l'acompliment de funcions directives en un partit polític o en un sindicat, associació o fundació, i amb	No exercir cap funció pública, ni política ni administrativa	La pertinença a partits polítics, sindicats i associacions empresarials.  L'exercici de funcions directives en qualsevol associació, fundació i col·legi professional.  L'exercici de qualsevol càrrec

	<b>DEFENSOR DEL POBLE ESPANYOL</b>	<b>DEFENSOR DEL POBLE EUROPEU</b>	<b>SÍNDIC DE GREUGES VALENCIÀ</b>
	l'ocupació al servici d'estos; amb l'exercici de les carreres judicial i fiscal, i amb qualsevol activitat professional, liberal, mercantil o laboral.		polític i la condició d'empleat públic.  La pertinença en actiu a les carreres judicial, fiscal o militar, així com a les forces i cossos de seguretat de l'Estat.  L'acompliment de qualsevol activitat professional, mercantil, industrial o laboral.
<b><u>POSICIÓ</u></b>	Inviolable.  Funciona amb total autonomia.	Funciona de manera independent en les seves actuacions.	No està subjecta a mandat imperatiu ni a instruccions de cap mena, actua amb total independència de criteri i és inviolable per les opinions que emeta i les labors que duga a terme en l'exercici de les seues funcions.
<b><u>COMPETÈNCIES</u></b>	Recepció de queixes i investigació de la vulneració dels drets dels ciutadans.	Recepció de queixes i investigació de la vulneració dels drets dels ciutadans.	Recepció de queixes i investigació de la vulneració dels drets dels ciutadans.

**TABLA 2. COMPARATIVA DEFENSORS DEL POBLE. ELABORACIÓ PRÒPIA.**



## 7. JURISPRUDÈNCIA EN MATÈRIA DE QUEIXES I INFORMES

---

A través del portal web del Síndic de Greuges accedint a l'apartat de les resolucions hem pogut accedir a tots els suggeriments i recomanacions que ha emès. Complint amb el principi de transparència i de publicitat.

Estes resolucions són publicades tant en castellà com en la llengua oficial de la Comunitat Autònoma Valenciana, el Valencià. Cada persona podrà triar amb quin idioma es vol relacionar amb la Institució.

La publicació de tota informació s'ha emès d'acord amb el Reglament 2016/679/UE, de 27 d'abril, de Protecció de les persones físiques pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'estes dades i Llei orgànica 3/2018, de 5 de desembre, de Protecció de Dades Personals i garantia dels drets digitals, hem omès de totes les nostres resolucions la informació relativa a les dades de caràcter personal.

Ja que en cap moment es poden difondre dades personals de les persones, per la qual cosa s'assegura de complir totes dues normatives buscant la protecció del ciutadà i ciutadana.

Fent una cerca sobre que tipus de matèries se solen tractar en les resolucions emeses durant l'any 2023, hem trobat que abasten els temes de:

- Urbanisme.
- Règim jurídic .
- Servicis socials.
- Habitatge.
- Transparència.
- Serveis públics i medi ambient.
- Educació i drets lingüístics.
- Hisenda pública.
- Ocupació.

Tenint en compte l'estructura de totes les sentències revisades veiem que en totes coincideix que té un apartat per als antecedents, el qual es divideix en antecedents, informe tècnic i condicionants. Després seguim amb les consideracions que depenent del tipus d'expedient, és a dir, del tema a tractar, podem observar una extensió menor o major. Seguidament seguim amb la resolució final en la qual s'exposa el que en la seua opinió s'hauria de realitzar.



En conclusió, després de la revisió de diverses resolucions emeses podem arribar a la conclusió que:

- **Aborda conflictes**: El Síndic de Greuges examina les queixes plantejades pels ciutadans i, després d'una anàlisi exhaustiva, emet suggeriments a les institucions públiques involucrades amb la finalitat de corregir possibles situacions que puguin afectar els drets de la ciutadania.
- **Impulsa millores**: Més enllà de resoldre casos específics, les recomanacions del Síndic poden buscar un propòsit més ampli en proposar modificacions en polítiques o regulacions que podrien beneficiar a un major nombre de persones.
- **Posa en relleu problemes**: En divulgar les seues accions i recomanacions, el Síndic també contribueix a destacar problemes socials o situacions en les quals els drets dels ciutadans no estan sent adequadament salvaguardats.

Hem de recordar en tot moment que les recomanacions del Síndic de Greuges no són legalment vinculants, però tenen un pes moral i ètic important. Sovint, les administracions solen acatar aquestes recomanacions com una manera de corregir situacions que podrien ser contràries als drets dels ciutadans i poder millorar les seues actuacions de cara al futur.

En quant a les Sentències més destacades trobem 2, ambdues reconeixen la vulneració d'importants procediments relacionats amb els drets i les llibertats fonamentals:

- **Sentència del Tribunal Constitucional 148/2021, de 14 de juliol**. La situació de la pandèmia en la declaració de l'estat d'alarma va originar la supressió de diferents drets, davant aquestes mesures el Síndic no va poder dur a terme la seua funció principal defensar els drets dels ciutadans. L'única activitat que va poder fer va ser emetre informes i recomanacions sobre les mesures adoptades, emfatitzant la necessitat de respectar els drets humans i fonamentals en la implementació de les restriccions.





- **Sentència del Tribunal Constitucional 183/2021, de 27 d'octubre.** Amb la propagació del COVID-19, es limiten una sèrie de drets com be van ser la llibertat de circulació entre les diferents comunitats autònomes, reduir el nombre de persones que es poden ajuntar, prohibir la eixida a partir de certa hora... Tots aquests son drets que es van vulnerar quan es va aplicar el Decret-Llei. L'adopció d'aquestes mesures pretenien frenar el propagament del virus i protegir la ciutadania però van provocar que s'arravataren drets a totes les persones; drets que per llei no es poden llevar. En aquest cas el Síndic de Greuges no va poder fer res en quant a aquest drets, no obstant això va lluitar perquè totes les persones pogueren accedir a l'atenció sanitària, va defensar també els drets econòmics fent informes i recomanacions per poder donar ajudes socials i garantir que les persones no quedaren desprotegides. També va procurar que tots els xiquets i xiquetes tingueren accés a la educació per poder seguir amb les classes; per un altra banda ja que coopera amb el Mecanisme Nacional de Prevenció de la tortura es va assegurar que als centres hi hagueren bones condicions.

En ambdues sentències es fa referència a com mitjançant el Reial decret 463/2020, de 14 de març, pel qual es declara l'estat d'alarma per a la gestió de la situació de crisi sanitària ocasionada pel COVID-19. Es van abolir drets fonamentals i com el Síndic no va poder fer res per a que la ciutadania els recuperara. Es clar que el Síndic no té capacitat executiva per a canviar decisions governamentals i que es van donar a terme mesures excepcionals però no obstant això l'emissió d'un informe no va suposar que tornaren els drets en aquells temps.

Es van vulnerar molts drets de les persones i cal remarcar que l'única institució on la finalitat principal es la protecció dels drets de les persones no va poder fer res per a que no s'aboliren els drets durant aquell període.

Per tant, podem concloure que el Síndic de Greuges no va protegir adequadament els drets durant el temps de la COVID-19, però també cal remarcar que ens trobàvem en un context extraordinari i havien moltes variables en joc durant la gestió de la crisi sanitària.



## 8. PROPOSTES DE MILLORA I RECOMANACIONS

---

La institució del Síndic de Greuges és una figura essencial en el sistema democràtic de la regió autònoma de València, està íntimament dedicada a la defensa de tots els drets i llibertats de la ciutadania enfront de la mala praxi de totes les administracions públiques. El problema principal que trobem sobre aquesta institució és la falta de visibilitat i coneixement de les funcions que realitza per part de la ciutadania valenciana, per tant, totes les propostes de millora que proposem van orientades a fer que la institució siga més visible i eficient per a la ciutadania. Ja que en tenir una visibilitat limitada no arriba a tot el públic, es pretén enfortir la democràcia mitjançant la confiança de tots els ciutadans i fomentar que la societat participe.

Una de les propostes seria millorar la comunicació mitjançant la implementació de mesures més efectives com podria ser l'ús de les xarxes socials creant espais de difusió de la informació. L'ús de les plataformes més usades en l'actualitat com poden ser Facebook, Twitter, LinkedIn i Instagram fomentaria l'augment del públic; donant lloc a què entre les persones es compartisca tot el contingut de manera molt ràpida i senzilla. A més a més, aquesta proposta donarà lloc a què la informació siga bidireccional, es a dir, directament podran plantejar les preguntes, rebent una resposta a temps real el que permetrà que es puguin expressar les inquietuds que poden pertorbar la gent. El que acabarà donant lloc a l'augment de la confiança i el compromís del públic amb la institució.

La informació que es publicaria a aquestes xarxes seria mitjançant vídeos, articles informatius, infografies, inclús testimonis de persones que han utilitzat dita institució i com els ha ajudat a defensar tots els seus drets i protegir-los. Donant lloc a què les històries reals impacten en la societat.

Tota aquesta feina pot partir d'un grup de treball altament qualificat amb coneixements de màrqueting que pugua crear contingut que resulte atractiu i fàcil de comprendre. També es podrien realitzar campanyes de sensibilització durant diferents dies per promocionar-se de forma presencial.

També una bona mesura seria intentar que el portal web sempre estiguera sempre actualitzat per a informar els ciutadans sobre els servicis, programes i canvis rellevants dins de la institució. Moltes vegades les activitats que duen a terme no participa gent, el fet que no participen pot estar arrelat a què no saben que es du a terme.



Trobem també que la institució té un portal específic denominat “Transparència” on es permet accedir a tota la informació; la finalitat seria intentar que tota la informació que es publica es publique en un llenguatge clar, comprensible i adequat perquè tots els ciutadans puguen entendre el significat. Buscar que la informació rellevant sobre el funcionament intern, pressupostos, polítiques, i decisions preses per la institució siguen clares per al públic que ho visualitza. A més a més, s’ha d’intentar que realment siga publicada tota la informació, ja que en la realització d’aquest treball no hem pogut aconseguir molta informació que ens haguera resultat molt important. Com per exemple no hem trobat el decret de la gent que es troba actualment en els diferents nivells ja siga A1, A2, C1, C2; el que hem pogut aconseguir és el de fa molt de temps i, per tant, es troba desactualitzat.

Per una altra banda, també es podrien fomentar espais de participació ciutadana, com enquestes, fòrums oberts o consultes públiques, per a involucrar a la població en la presa de decisions i polítiques que afecten directament la comunitat. Pot resultar molt útil, ja que es podria prendre nota de totes les situacions en les quals es troben les persones ja siguen d’àmbit econòmic, social, cultural o geogràfic resultant una gran riquesa de dades. Es fomentaria que s’enfortirà la relació amb la ciutadania perquè tindrien un sentiment d’inclusió i sentirien que són molt útils participant de forma activa.

Aquestes propostes haurien d’estar en un procés continu de millora adaptant-se a l’època i l’evolució actual innovant en tot moment, ja que els temps canvia i cada vegada hi haurà un tipus de conflicte.

En conclusió, a aquesta proposta en concret és que el fet de crear espais de participació no sols augmenta l’abast del Síndic de Greuges, sinó que permet arribar a un públic molt més ampli, millorant l’efectivitat, la transparència i la confiança en el seu treball. Enfortint la relació amb la ciutadania i facilitant la identificació i prioritjació de problemes importants, contribuint a proporcionar un millor servei i una major satisfacció pública.

Tanmateix, notem que la institució hauria d’intentar modernitzar i digitalitzar els processos administratius i tràmits, permetent als ciutadans realitzar gestions de manera electrònica, agilitzant i simplificant els procediments. Procurant també que tots els grups d’edat puguen realitzar els processos, creant espais on els grups més vulnerables poden rebre ajuda per a realitzar els seus procediments.



Una bona idea per aquesta iniciativa seria la creació d'una aplicació concreta del Síndic de Greuges en la que sols descarregant-se-la pogueren tenir accés a la tramitació de les queixes, o simplement consultar l'estat en què es troben.

Crear una aplicació específica on el fet de tindre-la permet que s'utilitze al llarg de les 24 hores del dia, permet que els usuaris estiguen informats de manera ràpida de totes les seues queixes, també es podria introduir un xat amb un expert en la matèria per si les persones no poden realitzar els tràmits o no saben. Sobretot una de les eines més importants seria que hi ha persones que no entenen el llenguatge i al tenir una plataforma es podria col·locar una opció de diferents llenguatges. Aquesta plataforma es configuraria mitjançant la protecció de dades per assegurar que tota la informació personal és protegida, en aquesta s'accediria mitjançant un sistema d'autenticació segura, el qual és, un procés de verificació de la identitat.

Una de les qualitats que solen mancar en les institucions públiques és que moltes vegades no es proporciona una atenció a la ciutadania de qualitat; deuriem intentar oferir un servei d'atenció al client eficient i de qualitat, amb personal capacitat i canals de comunicació efectius per a resoldre dubtes, queixes o suggeriments dels ciutadans de manera àgil i satisfactòria.

En resum, la creació d'una aplicació concreta per al Síndic de Greuges pot arribar a transformar la manera en què els ciutadans accedeixen i utilitzen els seus servicis. En millorar l'accessibilitat, l'eficiència en la comunicació, i facilitar la presentació de queixes i consultes, una aplicació específica pot fer que els servicis del Síndic siguen més inclusius, efectius i alineats amb les necessitats de la ciutadania moderna.

Una molt bona idea per promoure el coneixement sobre els drets i deures que tenim totes les persones com a ciutadans seria crear programes i campanyes d'informació i educació.

Es poden introduir no sols programes de visualització i conscienciació sinó inclús altres programes per reforçar o inclús incentivar el treball dels joves com bé pugen ser els Programes de Subvencions d'ocupació per a la contractació de persones sense desocupades menors de trenta anys. Aquesta mesura modernitzaria la plantilla i també donaria lloc a què altres joves volgueren treballar en la dita institució.



Per fomentar la cooperació entre entitats s'han que crear aliances sòlides que fomenten l'establiment d'estratègies i col·laboracions entre institucions, organitzacions o empreses, amb la finalitat de desenvolupar projectes conjunts que beneficien a la comunitat i maximitzen els recursos disponibles Donaria com a resultat la col·laboració interinstitucional on no sols es fomentaria el treball en equip sinó que es crearien xarxes de suport on es facilitaria l'intercanvi de dades.

Per finalitzar, es podria introduir un sistema d'avaluacions tant de forma prèvia, que seria realitzar-la de manera "ex ante", mitjançant la monitoratge del procés com també avaluar final de tots els procediments ja siguen dels processos interns com externs. Que permetran veure si els objectius es compleixen, identificar les desviacions i poder implantar mesures per resoldre-les.

Aquestes millores poden contribuir significativament a fer que la institució pública siga més visible, accessible i eficient per a la comunitat a la qual serveix, és a dir, per tots els ciutadans del territori de la Comunitat Valenciana. Però sobretot fer que siga molt més fàcil poder realitzar els tràmits, siga reduint els passos a seguir o bé fent que es puga realitzar en línia instal·lant una aplicació al telèfon mòbil on vaja dictant els passos que s'han de seguir.

És clar que no tots els col·lectius, sobretot les persones majors saben utilitzar els aparells electrònics i els suposa un gran repte, però aquest fet també es podria superar oferint programes i classes on els permeteren familiaritzar-se amb l'aplicació i fer que els puguen adaptar a la persona en concret.<sup>13</sup>

---

<sup>13</sup> Donar lloc a que es creen adaptacions personalitzades a cadascuna de les persones significa que si una persona te problemes de visió se li pot ensenyar a ficar-se el text més gran. O Si una persona te problemes amb les articulacions a fer els processos mitjançant veu. O si una persona te acromatòpsia, més coneguda com daltonisme a modificar els colors per a que siga molt més fàcil per a la persona que l'utilitza.



## 9. CONCLUSIONS

---

El paper Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana juga un paper molt rellevant quant a la protecció dels drets de les persones enfront de possibles frauds, males conductes i violació dels drets per part de l'administració pública.

El Síndic de Greuges controla que l'administració actuï conforme a la legalitat, l'objectivitat, la imparcialitat i l'eficàcia, evitant abusos, arbitrarietats o negligències. El principi de legalitat constitueix un dels pilars fonamentals de totes les Administracions Públiques entorn l'Estat de Dret en el que ens trobem. L'acompliment d'aquest principi proporciona una base sòlida y molt clara de totes les actuacions que te que dur a terme, a més a més, el fet de que sigui una figura independent facilita la seva independència; finalment en quant aquest principi destaca el control judicial al que estan sotmeses les seues actuacions i resolucions.

El principi d'objectivitat compromet que totes les seues actuacions deuen de basar-se en fets i evidències reals sense influir en fets personals ja que es pot vore compromesa la imparcialitat. Per aquesta raó utilitza una metodologia de treball molt rigorosa en la que es s'emmagatzema la informació, s'analitza i es prenen decisions mitjançant criteris objectius i justificats. Aconseguir l'acompliment de que tot el personal siga objectiu es una eina molt costosa per el que es rep una formació continua en matèria de drets humans i llibertats per permetre que tot el treball que realitzen tinga un alt grau de professionalitat i objectivitat.

Finalment, l'eficàcia fa referència als resultats que s'obtenen en relació a l'acompliment dels objectius intentant sempre ser eficients en tot moment. L'apreciació d'aquest principi la podem trobar en quan a la capacitat d'investigació i resolució de les queixes siga ràpida i efectiva.

A través del seu treball independent i dedicat, la institució s'ha establert com un organisme de gran importància que defensa els principis democràtics i promou la transparència, l'equitat i la justícia en la governança pública.

Al llarg de la seua trajectòria des de la seua creació al 1988, ha sigut un òrgan independent i compromès amb la salvaguarda dels principis de justícia, transparència i equitat en l'administració pública.



El seu treball es centra principalment en atendre i tramitar les queixes i reclamacions de tots els ciutadanes i serveix com a intermediari imparcial entre els ciutadans i les autoritats públiques. Això ha permès aportar solucions i recomanacions per a resoldre conflictes i situacions problemàtiques, millorar els servicis públics i garantir el respecte dels drets individuals i col·lectius dels valencians.

Els grups més vulnerables de la societat encapçalen els majors obstacles per poder exercir plenament els seus drets, per grups vulnerables entenem persones discapacitades, menors d'edat, persones majors, dones en situació de violència de gènere o no, persones LGTBI... Aquestes vulnerabilitats segons tots els estudis es poden deure tant a factors econòmics, com socials, de salut o inclús legals.

Per poder evitar que tots aquests col·lectius patisquen s'impulsen estratègies de protecció, per aquesta raó entre el personal del Síndic de Greuges trobem persones especialitzades especialment en els drets del menor, la igualtat de gènere, la inclusió dels discapacitats... El fet que es creen aquestes àrees específiques permet atendre d'una manera individualitzada, específica i eficient cadascuna de les necessitats de cada individu.

També per a la sensibilització i conscienciació de la societat sobre el referent a aquests col·lectius crea programes i campanyes per educar la societat, moltes vegades la gent no entén com es poden sentir aquests grups per diferents accions que en la vida quotidiana podem dur a terme. No sabem el mal que podem arribar a fer a alguna persona per accions o paraules, per això es creen programes per saber distingir que esta be dir i que no per intentar no causar cap mal. A més a més, també s'enfoquen perquè els col·lectius s'enfortisquen i siguen conscients de totes les eines que tenen al seu voltant per reclamar tots els seus drets.

A més, el Síndic de Greuges no sols investiga casos individuals, sinó que també juga un paper important en la promoció i creació de polítiques públiques que promouen la igualtat, la participació ciutadana i la protecció del medi ambient. El seu treball actiu ha contribuït significativament a enfortir la democràcia i participació de tota la regió valenciana, infondre confiança en les institucions i promoure una cultura basada en la rendició de comptes i transparència en l'administració pública.

Realitza un treball molt important i beneficiós per a tota la ciutadania, realitza i atén de manera gratuïta i sense necessitat de contractar un advocat, oferint una via alternativa a la judicial. El fet que siga gratuït dona lloc a generar confiança i crear una reputació i sobretot que tot el món es pugua permetre tenir accés.



Destaca per la presència que té de manera específica amb la prevenció de la tortura i altres penes cruels inhumanes i degradants, aquesta funció s'emmarca dins del Mecanisme Nacional de Prevenció de la tortura o més conegut com MNP, es va establir sota el Protocol Facultatiu de la Convenció contra la Tortura OPCAT de les Nacions Unides l'any 2002, però no és fins a l'any 2006 quan es ratifica al territori espanyol. Aquest es consagra tal com diuen les Nacions Unides: *“L'objectiu del present Protocol és establir un sistema de visites regulars realitzades per organismes nacionals i internacionals independents als llocs on es troben persones privades de la seua llibertat, amb la finalitat de previndre la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants”*.

A l'introduir-se al territori espanyol es va consagrar posteriorment al territori valencià, donant lloc a què el Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana tinga la competència i autoritat per fer les visites als centres i avaluar les condicions en les quals es troben els detinguts no sols fixant-se en com es troben i les condicions sinó que també pot fer entrevistes. Per assegurar que realment no hi ha maltractament a les persones al ser una institució independent (fet que resulta de gran importància, ja que així no existeix relació amb les entitats que supervisa) es presenta sense previs avisos de manera periòdica als centres penitenciaris, comissaries, centres de menors, centres d'internament d'estrangers i qualsevol altre lloc on les persones puguen estar privades de la seua llibertat.

Arran d'aquestes visites es realitzen diferents informes, ja que la prohibició de la tortura és un principi fonamental consagrat no sols en la Constitució Espanyola sinó en tot el territori europeu. Aquest informe donarà lloc a què les autoritats acorden mesures correctives per millorar.

El rol del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana com a Mecanisme Nacional de Prevenció de la Tortura és essencial per a la protecció dels drets humans. Basat en el marc legal internacional proporcionat pel OPCAT, el Síndic realitza visites regulars a centres de detenció, avalua les condicions i el tracte dels detinguts, i emet recomanacions per a previndre la tortura i altres tractes inhumans. La independència i la transparència són fonamentals per a l'efectivitat del Síndic, encara que enfronta desafiaments significatius com l'accés a tots els centres i la disponibilitat de recursos. La labor del Síndic no sols compleix amb les obligacions internacionals d'Espanya, sinó que també enforteix el respecte pels drets humans i la dignitat en la societat valenciana.





Aquesta és una mostra de el Síndic de Greuges actua amb altres organismes i que no sols col·labora amb altres institucions similars, com el Defensor del Poble estatal, els defensors del poble autonòmics i el Defensor del Poble Europeu .

La tasca d'elaborar informes monogràfics per a les Corts Valencianes és d'especial rellevància, ja que contribueix al control parlamentari, transparència, rendició de comptes i millora continua. La legislació dicta i estableix que s'han de presentar tant informes anuals com monogràfics; els informes anuals són essencials per a informar els legisladors sobre l'estat dels drets humans a la regió i les actuacions de l'administració pública i els informes monogràfics és centren en temes específics i proporcionen una anàlisi detallada i recomanacions precises per a abordar problemes estructurals i millorar la protecció dels drets humans.

Per tant, que es realitzen aquests informes resulta de gran importància per a la protecció dels drets humans, ja que resulten com una eina clau per identificar i abastar violacions de drets. Contribueixen a l'enfortiment de l'Estat de Dret i la creació i renovació de les polítiques públiques garantint que tots els ciutadans, independentment del seu estatus o posició, estiguen protegits per la llei.

El síndic de greuges investiga les actuacions de l'administració, d'ofici o a petició de part, i emet resolucions no vinculants, com a recomanacions, suggeriments, recordatoris o advertiments, perquè es corregisquen o milloren les deficiències detectades.

La investigació d'ofici permet iniciar una investigació sense necessitat que existisca una denúncia formal per part del ciutadà, es pot desencadenar pel coneixement que tinga el Síndic a través de mitjans de comunicació, informes previs, o qualsevol altra font d'informació que revele possibles irregularitats o vulneracions de drets. En canvi, la investigació a petició de l'interessat és quan un ciutadà considere que ha sigut víctima d'una actuació incorrecta o negligent per part de l'administració pública té dret a presentar una queixa davant el Síndic. Aquesta deu ser per escrit i ha d'incloure una descripció detallada dels fets i de l'actuació administrativa que s'impugna.

En ambdós casos, la intervenció del Síndic de Greuges és fonamental per a garantir un control efectiu sobre les administracions públiques i protegir els drets dels ciutadans. La seua capacitat per a actuar tant d'ofici com a petició de part li atorga una flexibilitat necessària per a abordar de manera eficaç les diferents situacions que puguen sorgir.



El Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana té un rol essencial en la millora de la gestió pública mitjançant l'agilitació de la càrrega administrativa i l'optimització de la normativa vigent. A través de la revisió i simplificació de procediments, la implementació de tecnologies de la informació, la capacitat del personal, l'avaluació i actualització de la normativa, la promoció de la participació ciutadana i la facilitació de la col·laboració interinstitucional, el Síndic pot contribuir significativament a una administració pública més eficient, transparent i centrada en el ciutadà.

El fet d'agilitzar la càrrega administrativa es pot realitzar per diferents vies com puga ser mitjançant la revisió dels procediments administratius, és a dir, pot dur a terme auditories dels procediments administratius per a identificar redundàncies, burocràcia innecessària i tràmits que puguen ser simplificats.

Un altra via podria ser implantar tecnologies de la informació, per un part es promou l'ús de les TIC i per l'altra és facilita la tramitació d'expedients, la gestió documental i la comunicació interna i externa. El fet de tenir una administració electrònica es vital ja que permet l'accés en tots els moments del dia i es redueix el temps i els recursos.

Per finalitzar, el punt d'agilitzar la carrega administrativa trobem el fet de formar els treballadors per ser més eficients, el Síndic pot recomanar programes de capacitat específics per als empleats públics, amb l'objectiu de millorar les seues competències i habilitats, i així optimitzar la gestió dels processos administratius. Pel que sabem en la mateixa institució a l'any es realitzen diferents cursos per formar els seus empleats ja siga amb cursos de comunicació com cursos per dur a terme de la millor manera la seua feina.

El Síndic de Greuges impulsa la millora de la normativa perquè pot dur a terme avaluacions periòdiques de la normativa vigent per a identificar àrees que requereixen actualització o revisió. Aquestes avaluacions han de basar-se en l'anàlisi de l'efectivitat, l'eficiència i l'equitat de les normatives actuals. Les recomanacions per a l'actualització normativa poden incloure la simplificació de lleis i reglaments, l'eliminació de disposicions obsoletes i l'harmonització de normatives conflictives.



L'actualització de la normativa és vital per a garantir que les lleis i regulacions siguin pertinents i efectives en el context actual. Les societats estan en constant canvi a causa de factors com els avanços tecnològics, transformacions econòmiques i evolucions socials. Una normativa obsoleta pot convertir-se en un obstacle, impeding l'innovació i el desenvolupament. Per això, la revisió i actualització periòdica de les lleis és essencial per a adaptar-les a les noves realitats i desafiaments; sobretot perquè una normativa actualitzada reforça la protecció dels drets fonamentals i respon millor a les necessitats.

En conclusió, el Defensor del Poble Valencià, o més conegut com el Síndic de Greuges és un defensor implacable dels drets dels ciutadans, que treballa per crear una administració més justa, accessible i responsable, treball que acaba tenint efectes positius que es reflecteix en la millora contínua i l'enfortiment de tots els servicis públics. A més a més, promou la transparència, la participació, la rendició de comptes i la qualitat dels servicis públics, fomentant una cultura de respecte als drets humans i als principis democràtics.

El Síndic elabora informes, però no expressa realment quines institucions són les que incompleixen els drets dels ciutadans, per tant, una bona solució seria que als informes amb valors estadístics que publica deixe veure quines són les institucions que més vulneren els drets. Permetre que el Síndic pugua fer relació directa amb noms i cognoms dels funcionaris responsables, és clar que es minvar la llei de protecció de dades. Però la publicació d'aquestes ajudaria a la ciutadania d'una manera més prospectiva de cara al futur.



## REFERÈNCIES

---

### DOCTRINA:

- BAILEY, S. H. (1997). *The Swedish Ombudsman*. Clarendon Press.
- BRENNAN, T. C. (2000). *The Praetorship in the Roman Republic*. Oxford University Press.
- COLOMER VIADEL, A. (2008). *El Defensor del pueblo: un órgano político administrativo de protección de los derechos*. Revista de derecho político.
- COLOMER VIADEL, A (2010). *La independencia del defensor del pueblo frente a los partidos políticos*. Revista Teoría y Realidad Constitucional.
- DONNELLY, J. (2013). *Universal human rights in theory and practice*. Cornell University Press.
- FREEMAN, M. (2017). *Human rights: An interdisciplinary approach*. Polity Press.
- FURIÓ, A. (2005). *El esplendor medieval del Reino de Valencia: historia y economía*. Universitat de València.
- GARCÍA, J. (2018). *La independencia y objetividad del Defensor del Pueblo*. Revista de Derecho Administrativo, 34(2), 215-236.
- GONZÁLEZ, M., & MARTÍNEZ, R. (2020). *Digitalización y eficiencia administrativa*. Editorial Universidad de Valencia.
- GUTIÉRREZ, J. D. R., & DURAN, M. V. M. (2019). *El Sentido Histórico de la Institución del Ombudsman: Orígenes*. Sapienza Organizacional, 6(12), 108-143.



- JOAN VINTRÓ. (2010). *Les institucions. L'exclusivitat del Síndic de Greuges - Instituciones. Revista catalana de dret públic (2005)*, pàgines 191–195.
  
- LA PÉRGOLA, A. (1979). *Ombudsman y Defensor del Pueblo: Apuntes para una investigación comparada. Revista de estudios políticos, (7)*, 69-92.
  
- LÓPEZ ROMÁN, L. M. (2010). *Ni ciudadanos ni extranjeros: los itálicos en la política de los tribunos de la plebe a principios de la crisis de la República romana.*  
UNED
  
- MAIORANO, J. L. (1984). *El ombudsman sueco.* Revista de Derecho Público, (35/36), págs-115-130.
  
- MUÑOZ MACHADO, S. (2011). *Tratado de Derecho administrativo y derecho general.* Editorial IUSTEL
  
- MURILLO, R. (1973). *El tribuno de la plebe.*
  
- UBIETO ARTETA, A. (1989). *El Reino de Aragón.* Zaragoza. Anubar Ediciones.
  
- WARD, A.; PRENZLER, T. (2016). "Good practice case studies in the advancement of women in policing. International". *Journal of Police Science & Management*, 18(4), pàg. 242-250.



### WEBGRAFIA:

- AJUNTAMENT DE BARCELONA. Feminització de la pobresa i mercat de treball. Recuperat el 28 de maig de 2024.  
[https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/02-feminitzacio de la pobresa i mercat de treball.pdf](https://ajuntament.barcelona.cat/dretssocials/sites/default/files/revista/02-feminitzacio_de_la_pobresa_i_mercat_de_treball.pdf)
- CLUB DE OPINIÓ JAIME I. (2023). *Cortes Medievales Valencianas*. Recuperat el 16 de Maig de 2024, de [clubjaimeprimero.org](http://clubjaimeprimero.org).
- Defensor del Pueblo. Pàgina web del Defensor del Pueblo. Recuperat el 28 de maig de 2024.  
<https://www.defensordelpueblo.es/>
- EL JUSTICIA. (s/f). El Justicia de Aragón. Recuperat el 28 de diciembre de 2023, de <https://eljusticiadearagon.es/historia/>
- GENERALITAT VALENCIANA. Conselleria d'Economia Sostenible, sectors Productius, Comerç i Treball. Igualdad de género y brecha salarial en la Comunitat Valenciana. Informe 2023  
[https://hisenda.gva.es/documentos/161328139/162728603/17\\_Estudios+Econ%C3%B3micos.+N%C2%BA+17+-+Igualdad+de+g%C3%A9nero+y+brecha+salarial+en+la+Comunitat+Valenciana.+Informe+2023.pdf/ca8e2023-7c46-7fa4-7cf0-374f87f68e3b?t=1677154218440](https://hisenda.gva.es/documentos/161328139/162728603/17_Estudios+Econ%C3%B3micos.+N%C2%BA+17+-+Igualdad+de+g%C3%A9nero+y+brecha+salarial+en+la+Comunitat+Valenciana.+Informe+2023.pdf/ca8e2023-7c46-7fa4-7cf0-374f87f68e3b?t=1677154218440)
- Informe Anual del Defensor del Pueblo (2023). Disponible en la pàgina web del Defensor del Poble. Recuperat el 24 de Maig de 2024  
<https://www.elsindic.com/informes-anuales/>



- Pressupostos anuals Generalitat Valenciana.  
<https://hisenda.gva.es/va/web/presupuestos/hacienda-presupuestosanteriores>
  
- PRIEGO DURAN, J. M. (1965). El delegado parlamentario en los países escandinavos. La institución del Justitieombudsman. Documentación Administrativa, (96). Recuperat el 17 de maig de 2024, de <https://revistasonline.inap.es/index.php/DA/article/view/2679>
  
- SINDIC DE GREUGES (s/f). – *Web del Síndic de Greuges*. Elsindic.com. Recuperat el 28 de desembre de 2023, de <https://www.elsindic.com/>
  
- SÍNDIC DE GREUGES DE LA COMUNIDAD VALENCIANA. (s.f.). Funcions y competències. Recuperat el 22 de maig de 2024. <https://www.elsindic.com/el-sindic-en-un-click/>
  
- SÍNDIC DE GREUGES DE CATALUNYA. Reptes i dificultats en l'accés de les dones als cossos policials de Catalunya i al cos de bombers de la generalitat. Recuperat el 28 de maig de 2024.  
[https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8770/Informe%20acces%20dones%20cos%20seguretat%20i%20bombers\\_cat.pdf](https://www.sindic.cat/site/unitFiles/8770/Informe%20acces%20dones%20cos%20seguretat%20i%20bombers_cat.pdf)
  
- Unió Europea. Defensor del Poble Europeu. European Ombudsman. Recuperat el 28 de maig de 2024.  
[https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-ombudsman\\_en](https://european-union.europa.eu/institutions-law-budget/institutions-and-bodies/search-all-eu-institutions-and-bodies/european-ombudsman_en)



**LEGISLACIÓ CONSULTADA:**

- Espanya. Constitució Espanyola de 1987. BOE, 29 de Desembre de 1987, número 311.
- Espanya. Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes. BOE, del 4 d'Abril de 2003, número 110.
- Espanya. Llei 2/2021, de 26 de març, del Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. DOGV, del 31 de Març de 2021, número 9052.
- Espanya. Llei orgànica 3/1981, de 6 d'abril, del Defensor del Poble. BOE, del 7 de Maig de 1981, número 109.
- Espanya. Llei 4/2023, de 28 de febrer, per a la igualtat real i efectiva de les persones trans i per a la garantia dels drets de les persones LGTBI. BOE, del 1 de Març de 2023, número 51.
- Espanya. Llei 19/2013, de 9 de desembre, de transparència, accés a la informació pública i bon govern. BOE, del 10 de desembre de 2013, número 295.
- Espanya. Llei 9/2003, de 2 d'abril, per a la igualtat entre dones i homes. BOE, del 8 de Maig de 2003, número 110. DOGV, de 4 d'Abril de 2003, número 4474.
- Espanya. Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes. BOE, del 23 de Març de 2007, número 71.
- Legislació Europea. Tractat de Funcionament de la Unió Europea. DOUE, de 30 de març de 2010, número 83.





- Legislació Europea. Tractat de la Unió Europea. DOUE, de 30 de març de 2010, número 83.
- Nacions Unides. (1948). Declaració Universal de Drets Humans.
- Nacions Unides. (1966). Pacte Internacional de Drets Civils y Polítics.
- Nacions Unides. (1984). Convenció contra la Tortura i altres Tractes o Penes Cruels, Inhumanes o Degradants.
- Nacions Unides. (2002). Protocol Facultatiu de la Convenció contra la Tortura i altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants. BOE, del 22 de Juny de 2006, número 148.



ANNEX ODS

**ANNEX AL TREBALL DE FI DE GRAU I TREBALL DE FI DE MÀSTER RELACIÓ DEL TREBALL  
AMB ELS OBJECTIUS DE DESENVOLUPAMENT SOSTENIBLE DE L'AGENDA 2030**

**Annex al Treball de Fi de Grau i Treball de Fi de Màster Relació del treball amb els  
Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030**

Grau de relació del treball amb els objectius de desenvolupament sostenible  
(ODS)

Objectius de Desenvolupament Sostenible	Alt	Mitjà	Baix	No escau
ODS 1. Fi de la pobresa		X		
ODS 2. Fam zero		X		
ODS 3. Salut i benestar	X			
ODS 4. Educació de qualitat	X			
ODS 5. Igualtat de gènere	X			
ODS 6. Aigua neta i sanejament				X
ODS 7. Energia assequible i no contaminant				X
ODS 8. Treball decent i creixement econòmic	X			
ODS 9. Indústria, innovació i infraestructures				X
ODS 10. Reducció de les desigualtats	X			
ODS 11. Ciutats i comunitats sostenibles			X	
ODS 12. Producció i consum responsables			X	
ODS 13. Acció pel clima				X
ODS 14. Vida submarina				X
ODS 15. Vida d'ecosistemes terrestres				X
ODS 16. Pau, justícia i institucions sòlides	X			
ODS 17. Aliances per a assolir els objectius	X			

**Descripció de l'alineació del TFG/TFM amb els ODS amb un grau de relació més alt**

\*\*\*Useu tantes pàgines com calga.

## Annex al Treball de Fi de Grau i Treball de Fi de Màster: Relació del treball amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible de l'Agenda 2030.

El Síndic de Greuges exerceix un paper essencial en la promoció i protecció dels drets humans i les llibertats fonamentals, alineant-se directament amb els Objectius de Desenvolupament Sostenible (ODS) de l'Agenda 2030 de l'ONU. Aquesta Agenda va ser aprovada per l'Assemblea General de les Nacions Unides, el 27 de Setembre de 2015 va constituir les bases que donaran lloc a una nova era.

Els 17 Objectius de Desenvolupament Sostenible són aquests:



IMATGE EXTRETA DE LA PÀGINA OFICIAL.

Els Objectius de Desenvolupament Sostenible que presenten una puntuació alta per al Síndic de Greuges són:

- **ODS 3. Salut i benestar** → El Síndic de Greuges revisa dia darrere dia la qualitat i l'accessibilitat dels serveis de salut pública al territori. Porten a terme investigacions de les queixes i denúncies que es presenten pels usuaris del servei; pretén garantir que es respecten tots els drets i s'informe les persones de manera clara i comprensible sobre totes les condicions i els tractaments. De manera fonamental es respectarà i dret a la confidencialitat, ja que a dia d'avui constitueix un dret fonamental.

Amb el compliment d'aquest objectiu el Síndic de Greuges contribueix fonamentalment a assegurar una vida saludable i promoure el benestar per a totes les persones de totes les edats.



- **ODS 4. Educació de Qualitat** → Amb aquest ODS el Síndic de Greuges supervisa i avalua la qualitat educativa, centra el treball a avaluar la infraestructura escolar, els recursos disponibles i l'eficàcia dels programes educatius que es porten a terme. Busca garantir una educació inclusiva, equitativa i de qualitat i promoure oportunitats d'aprenentatge durant tota la vida per a tots.

En el compliment d'aquest ODS el Síndic treballa perquè el sistema educatiu responga a les necessitats individuals de cadascun dels xiquets i xiquetes que formen el sistema educatiu, assegurant que cada col·lectiu rep l'atenció adequada. En tots els informes que redacta per a les institucions educatives busca que es milloren les condicions per als treballadors, ja que reconeix la importància de la seua tasca. Pretén assegurar que tots els estudiants tinguen accés a una educació de qualitat que els permet desenvolupar plenament el seu potencial i les seues competències.

- **ODS 5. Igualtat de Gènere** → La finalitat més important és aconseguir la igualtat entre els gèneres i enfortir a totes les dones i xiquetes; constitueix un dret fonamental per poder donar lloc a un món pacífic, pròsper i sostenible. En algunes regions encara existeixen grans desigualtats, on queden grans obstacles per poder dir que no hi ha discriminació per raó de sexe. El Síndic de Greuges supervisa que es complisquen les polítiques i normatives d'igualtat assegurant que s'apliquen de manera efectiva, protegeix les persones que han sigut víctimes de violència ajuntant-les a la reinserció tant en el món laboral, com educatiu i social prestant servicis d'ajuda.

Un dels punts en el que més informes realitza és en l'intent de reduir la bretxa salarial que persegueix les dones des de fa molts anys, per poder erradicar-la fomenta l'educació en igualtat de gènere des d'una edat molt primerenca promovent programes educatius que refuten els estereotips de gènere i donen suport a l'apoderament del sexe femení.



- **ODS 8. Treball decent i Creixement econòmic** → El Síndic de Greuges està present a través de diverses accions i funcions que busquen assegurar condicions laborals justes i fomentar un creixement econòmic inclúsiu i sostenible. Actualment, l'economia està experimentant un creixement lent que pot propiciar de certa manera l'augment de les desigualtats i una taxa insuficient de treball; a més a més moltes persones opten per un altre tipus de treball "informal". El Síndic lluita perquè tots els treballs que es duguen a terme siguen productius i proporcionen uns ingressos dignes, i s'assegure la seguretat dels treballadors en les feines.

Per tant, podem dir que la institució treballa per millorar les oportunitats de treball, dona xarrades per informar a les persones sobre els seus drets i les vies disponibles per a reclamar el seu compliment, enfortint així el coneixement i l'exercici dels drets laborals.

- **ODS 10. Reducció de les desigualtats** → És cert que el dia d'avui les desigualtats augmenten dia darrere de dia, segons diferents estudis demostren que l'existència d'aquestes desigualtats amenacen el desenvolupament social i econòmic del país. Existeixen diferents tipus de desigualtat ja siga per raó d'ingressos, sexe, edat, discapacitat, orientació sexual, raça, classe, ètnia, religió, així com la desigualtat d'oportunitats...

El Síndic busca aconseguir una societat més equitativa i inclusiva a través de diverses accions i funcions. Supervisa la igualtat de tracte, defensa els drets dels grups considerats com vulnerables, promou polítiques on es reten aconseguir que totes les persones siguen iguals sense distincions.

Intenta aconseguir que totes les persones tinguen una vida digna. Les polítiques econòmiques i socials han de ser universals i prestar especial atenció a les necessitats dels grups més desfavorits i marginats en la societat valenciana.



- **ODS 16. Pau, justícia i institucions sòlides** → Amb aquest Objectiu de desenvolupament sostenible es pretén aconseguir *“Promoure societats pacífiques i inclusives per al desenvolupament sostenible, facilitar l'accés a la justícia per a tots i crear institucions eficaçes, responsables i inclusives a tots els nivells”*. Totes les persones tenen dret a sentir-se segures en el seu propi país o en la resta, la situació actual de guerres i conflictes violents alenteix l'acompliment d'aquest objectiu. Per tant, és important que tots els països cooperen i es presten ajuda, ja que en certa manera s'enforteixen uns a altres cooperant i beneficiant la seua ciutadania.

El Síndic de Greuges busca fomentar que les Institucions siguen transparents i rendisquen comptes, és a dir que justifique el perquè actua de la manera que actua. Ja que així es fomenta la confiança pública i garantint que les seues accions i decisions s'alineen amb la seua missió i els interessos d'aquells als qui serveix.

- **ODS 17: Aliances per a assolir els objectius** → La finalitat d'aquest ODS és promoure que totes les institucions públiques o privades s'ajuden unes a altres per aconseguir metes comunes. Es busca fomentar tant l'intercanvi de coneixement com pugua ser fomentar el comerç internacional entre altres.

La institució objecte del treball col·labora amb diverses institucions públiques per a assegurar el compliment dels drets humans i les normatives legals actuals. Podem dir a que nivell nacional coopera al costat del Defensor del Poble Espanyol i altres defensors del poble com bé pugua ser el Síndic de Greuges de Catalunya; mitjançant l'intercanvi d'informació i bones pràctiques i coordinen la tramitació de queixes. A més a més, continuant amb l'àmbit nacional col·labora amb entitats judicials, administracions locals i autonòmiques per a resoldre conflictes i promoure millores en els serveis públics.

També manté relacions amb institucions de la Unió Europea, com l'Agència dels Drets Fonamentals de la UE, i participa en l'elaboració d'informes i estudis que contribueixen a la millora de les polítiques de drets humans en l'àmbit europeu.

En l'àmbit internacional és part de xarxes i organitzacions globals com la Federació Iberoamericana de Ombudsman (FIO) i l'Associació Internacional de Ombudsman (IOI).



En conclusió, la cooperació del Síndic de Greuges amb altres institucions és de vital importància per aconseguir la seua missió fonamental, protegir els drets dels ciutadans.

En segon lloc amb una rellevància menor tenim:

- **ODS 1: Fi de la pobresa** —> Intenta erradicar la pobresa i reduir les desigualtats de totes les persones de la comunitat, la pobresa és un àmbit divers en el qual les persones es troben indefenses per les quals el Síndic busca defensar els drets de les persones.
- **ODS 2: Fam zero** —> Busca posar fi a la fam, assolir la seguretat alimentària i la millora de la nutrició, i promoure l'agricultura sostenible. El Síndic de Greuges pot promoure polítiques públiques que milloren l'accés de les persones a una alimentació nutritiva i adequada, així com crear programes d'ajuda alimentària per a aquells grups que es troben en situació de vulnerabilitat. També investiga queixes relacionades amb la falta d'accés a aliments bàsics i la qualitat dels serveis d'alimentació que es donen en les institucions públiques.