



INFORME AL PARLAMENT 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

INFORME AL PARLAMENT 2012

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Febrer de 2012

Informe al Parlament 2012

ISSN:

Dipòsit legal:

Impressió:

Maquetació: Síndic de Greuges

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: © Associació de Veïns del Barri de Navas. Barcelona.

ÍNDEX GENERAL

ÍNDEX GENERAL	3
I. PREÀMBUL	7
1. CONSIDERACIONS GENERALS	9
2. LES ACTUACIONS MÉS DESTACADES	11
3. CONSIDERACIONS FINALS	13
II. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES	15
A. ACTIVITATS PER MATÈRIES	17
1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA	19
Administració pública en xifres	21
La regulació de l'accés a la informació pública: una reforma encara pendent	24
La revisió dels actes com a garantia per al ciutadà	27
El dret a no aportar documents ja facilitats prèviament a l'Administració	30
El pagament bonificat en el procediment sancionador	32
El pagament amb reducció de la percepció mínima	34
Les notificacions en el procediment sancionador de trànsit	36
Accés a la informació contractual	38
Llicències i autoritzacions per a l'ús privatiu del domini públic: el cas singular de l'ús d'equipaments esportius	40
L'endarreriment en la tramitació com a vulneració del dret a una bona administració	42
La titularitat del domini públic viari com a títol d'imputació	45
Algunes qüestions relatives al personal al servei de l'Administració pública en el context de crisi econòmica	46
Mala praxi en la gestió dels recursos humans	51
Incidències en la resolució de processos selectius	54
La participació ciutadana en processos d'interès general	56
Actuacions d'ofici	58
2. CONSUM	59
Consum en xifres	61
L'actuació del Síndic amb relació a les participacions preferents	64
Altes i modificacions de contractes de subministrament no consentides	66
El dret a la continuïtat del subministrament	68
La vaga en els transports públics	70
Actuacions d'ofici	72
3. CULTURA I LLENGUA	75
Cultura i llengua en xifres	77
El català a l'Administració de justícia	80
Ús de les llengües oficials en els mitjans electrònics al sector públic	82
L'ús del català pels membres dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat	84
Actuacions d'ofici	86

4. EDUCACIÓ I RECERCA	87
Educació i recerca en xifres	89
Dilació en la resolució i en el cobrament de beques i ajuts en matèria d'educació	92
Dèficits en les garanties d'equitat en l'admissió d'alumnat en l'educació infantil de segon cicle als centres amb oferta de primer cicle	94
La integració de centres escolars	96
Canvis en l'admissió d'alumnat i efectes sobre la segregació escolar	98
Accessibilitat econòmica als ensenyaments no obligatoris	101
L'aplicació de la potestat disciplinària en l'àmbit escolar	104
Retards en la resolució i el cobrament de beques destinades a alumnat universitari	107
La reclamació dels resultats de les proves d'accés a la universitat i el procés de matrícula universitària	108
Actuacions d'ofici	110
5. IMMIGRACIÓ	115
Immigració en xifres	117
Els informes d'arrelament social i de disponibilitat d'habitatge	120
Actuacions d'ofici	123
6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA	125
Infància i adolescència en xifres	127
L'afectació de les prestacions o pensions dels infants i adolescents titulars per subvenir les despeses de la seva atenció	130
Recursos alternatius al nucli familiar: la recuperació i la rehabilitació de l'infant i adolescent en el sistema de protecció	133
Situacions de maltractament infantil derivat dels conflictes de parella	135
L'adopció: estudi de valoració de la idoneïtat i seguiment postadoptiu	137
Mancances i retrocessos en la intensitat i la cobertura de les prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil	139
Desigualtats en la garantia del dret de tots els infants al lleure	141
El tancament dels centres educatius de menors i joves Montilivi i Els Til·lers	143
Actuacions d'ofici	145
7. MEDI AMBIENT	151
Medi ambient en xifres	153
Les molèsties per sorolls de veïns, d'establiments o de celebracions festives	156
Molèsties provocades per habitatges d'ús turístic	158
La ubicació dels contenidors i altres instal·lacions o serveis	160
La responsabilitat de mantenir les connexions al clavegueram municipal	162
Actuacions d'ofici	164

8. SALUT	165
Salut en xifres	167
Drets relacionats amb l'autonomia de la persona	170
Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la documentació clínica	172
Dret d'accés als serveis sanitaris públics	174
Dret a escollir els professionals i el centre sanitari	177
Dret a obtenir medicaments i productes sanitaris necessaris per a la salut	178
Dret a ser atès dins d'un termini adequat	182
Drets relacionats amb la qualitat assistencial	186
Actuacions d'ofici	189
9. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA	191
Seguretat ciutadana i justícia en xifres	193
L'ús de les pilotes de goma	196
Patrulles ciutadanes de vigilància a les zones rurals	198
Dèficits detectats en les actuacions policials a domicili	200
La reinserció en crisi	202
L'atenció sanitària als centres penitenciaris	204
El Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca	206
Presumptes maltractaments al Centre Penitenciari Brians 2	208
Actuacions d'ofici	211
10. SERVEIS SOCIALS	219
Serveis socials en xifres	221
Els procediments de reconeixement de la dependència i d'accés a les prestacions	224
La situació dels cuidadors no professionals de les persones dependents	226
Incidències en la gestió de la renda mínima d'inserció	228
La revisió d'expedients de renda mínima d'inserció	230
L'atenció de les persones mitjançant els serveis socials bàsics	232
Condicions de funcionament dels centres residencials	234
Les ràtios de personal als centres residencials per a persones amb discapacitat	236
Inserció laboral de les persones amb discapacitat	238
Actuacions d'ofici	240
11. TREBALL I PENSIONS	243
Treball i pensions en xifres	245
La incidència de la crisi i la recessió econòmiques en el deteriorament de les polítiques actives d'ocupació	248
Actuacions d'ofici	251
12. TRIBUTS	253
Tributs en xifres	255
Algunes qüestions sobre taxes municipals	258
El deure d'assistència i informació als obligats tributaris	261
Actuacions d'ofici	264

13. URBANISME I HABITATGE	265
Urbanisme i habitatge en xifres	267
Actuacions del Síndic pel que fa a la problemàtica generada per les dificultats en el pagament de l'habitatge habitual	270
Els ajuts al lloguer	273
Urbanitzacions amb dèficits	276
El règim jurídic de les llicències urbanístiques	278
La protecció de la legalitat urbanística	280
Actuacions d'ofici	282
B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES	283
1. INTRODUCCIÓ	285
2. DADES GENERALS	287
2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2012	287
2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2012	290
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2012	311
3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2012	315
3.1. Actuacions per matèries	315
3.2. Queixes iniciades el 2012 per gènere	316
3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2012	317
3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic	319
3.5. Resolucions no acceptades	320
3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions	327
3.7. Administracions afectades	328
3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets	348
4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES	350
4.1. Gestió dels expedients al Síndic	350
4.2. Temps de tramitació dels expedients	351
4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges	352
4.4. Valoració dels usuaris del servei rebut al Síndic de Greuges	353
III. ACTUACIONS INSTITUCIONALS	357
1. COOPERACIÓ INTERNACIONAL	359
2. RELACIONS INTERNACIONALS	359
3. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	362
4. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI	362
5. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ	366
6. ACTUACIONS DE DIFUSIÓ 2012	366

I. PREÀMBUL

1. CONSIDERACIONS GENERALS 9

2. LES ACTUACIONS MÉS DESTACADES 11

3. CONSIDERACIONS FINALS 13

1. CONSIDERACIONS GENERALS

L'informe anual del Síndic de Greuges corresponent al 2012 recull l'activitat de la institució al llarg de l'any. Les conseqüències de la continuació de la crisi econòmica, i especialment de la crisi en les finances públiques, concretada en noves reduccions de la despesa pública i en la creixent desafecció ciutadana cap a les institucions són els elements que cal subratllar a l'inici d'aquest informe.

L'activitat del Síndic de Greuges s'ha incrementat, de manera molt significativa, des de l'inici d'aquesta crisi. En concret des del 2009 fins al 2012 l'increment de queixes rebudes ha estat d'un 38,7% i durant el 2012 s'ha assolit la xifra més gran d'actuacions de la institució, situada en 8.386, de les quals 8.231 han estat queixes; 155, actuacions d'ofici, 36 de les quals corresponen a actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura (ACPT), i 16.667, consultes, amb un total de 38.468 persones ateses.

Una activitat que ha estat determinada, com dèiem, per dos factors. El primer, i més important, per la continuació dels processos de reducció de la despesa pública, que es van acumulant en els pressupostos any rere any. Pràcticament tots els serveis públics se n'han vist afectats negativament i aquesta afectació no sempre ha respectat les línies vermelles, que, un cop superades, generen un fort impacte negatiu en els drets de les persones socialment més vulnerables.

El segon factor ha estat determinat per un creixent desencís i indignació ciutadana cap a unes institucions que no han donat respostes suficientment clares i ràpides a problemes com els de la pèrdua de l'habitatge i que han avançat poc en la regulació de l'accés a la informació pública o la transparència.

La manca de regulació al llarg del 2012 de l'exercici del dret d'accés ha estat una oportunitat perduda per avançar en la qualitat i el control democràtic del poder públic. Les conseqüències d'aquest fet en l'entorn de crisi social dels darrers anys ha accentuat el malestar i la desconfiança de molts ciutadans. La dinàmica ascendent de protestes i mobilitzacions adreçades directament contra el funcionament considerat distant i opac del sistema institucional també s'ha visibilitzat per un nombre més gran de queixes rebudes al Síndic en aquesta direcció. Sovint aquestes queixes han estat inconcretes pel que fa al destinatari, però inequívokes en el malestar existent i en l'exigència d'una regeneració democràtica

En els informes dels tres anys anteriors, amb majories parlamentàries i governamentals diferents, el Síndic de Greuges ja va cridar l'atenció sobre l'evolució pressupostària i sobre els riscos de superar determinades línies vermelles. En la presentació de l'informe d'enguany cal afirmar que els danys socials i l'afectació de molts drets –especialment els de les persones més vulnerables– generats per l'evolució pressupostària han estat greus i, en alguns casos, de conseqüències difícilment reversibles a curt o mitjà termini.

Enguany, en tancar l'exercici 2012 i en espera de l'aprovació del pressupost per al 2013, el Síndic vol advertir explícitament del significat altament negatiu que implicarien noves i fortes reduccions pressupostàries en les polítiques socials com a conseqüència de les dràstiques limitacions dels coeficients de dèficit públic. Estem al límit d'afectar seriosament el cor del sistema de drets socials, que quedarien molt malmesos amb noves restriccions i, el que és més greu, s'agreuaria la vulnerabilitat de diversos col·lectius socials, tal com s'ha estat apuntant en els informes del Síndic de Greuges els darrers anys.

El Síndic de Greuges és conscient que les decisions de retallada de la despesa el 2012 s'han adoptat a partir d'un marc legal estatal que ha condicionat la capacitat de decisió tant de la Generalitat com dels ens locals. En primer lloc, la nova Llei orgànica de sostenibilitat financera, que limita el marge de despesa. En segon lloc, i de manera més concreta, a través de diverses normes estatals de caràcter bàsic o referides a àmbits de competència estatal (en la normativa o en el finançament), que redueixen bé les obligacions de servei, bé la seva intensitat, bé el seu finançament, bé les obligacions de despesa resultants.

Les decisions impulsades pel Govern de l'Estat i pel Govern de la Generalitat s'han adoptat, però, sense que hi hagués un diàleg que assegurés la coordinació de les mesures. El Govern central és el principal responsable de la inexistència d'un marc estable de diàleg amb les diverses autonomies que permetés racionalitzar-ne els efectes, en aquest cas l'impacte real de les decisions de reducció de despesa.

Sens dubte, correspon als poders públics determinar el nivell de despesa que resulta assumible. Les actuacions públiques orientades a la reducció de la despesa s'han de dur a terme amb ple respecte dels principis constitucionals i estatutaris, i amb una atenció especial als principis de transparència i pluralisme democràtic i als d'igualtat i proporcionalitat.

Les actuacions del Síndic durant l'any 2012 mostren que aquesta vinculació ha estat ignorada reiteradament, amb el resultat d'una reducció general en el nivell de protecció dels drets dels ciutadans i de l'abast dels serveis públics corresponents.

El baix diàleg Estat-Generalitat ha provocat afectacions addicionals que es podrien haver evitat si ambdós governs haguessin acordat prèviament les actuacions que s'havien de dur a terme: àmbits com ara l'atenció farmacèutica (en què han coincidit el procés estatal d'increment de la participació dels beneficiaris en el cost dels medicaments i l'autonòmic d'introducció de l'euro per recepta), la reducció dels salaris dels treballadors públics (amb les successives reduccions i després compensacions, derivades primer de la decisió autonòmica i després de l'estatal) o les reduccions pressupostàries acumulades en matèries com ara l'atenció social o la integració dels immigrants són només algunes de les referències possibles per il·lustrar la baixa coordinació entre els dos governs.

Aquesta dinàmica de reduccions successives de despesa sense planificació ni coordinació conjuntes planteja diversos elements disfuncionals, el més important dels quals és l'impacte repetit en els grups en situació més desfavorida. La clàusula social dels textos constitucional i estatutari és vulnerada no només perquè no es dóna aquesta protecció més alta, sinó perquè precisament les conseqüències de les decisions polítiques de reducció de despesa es concentren en aquests col·lectius.

L'acumulació de retallades projectada sobre els dependents amb malalties cròniques és només un exemple de tots els possibles sobre l'acumulació de reduccions d'atenció i els increments de participació de les persones beneficiàries en el cost del servei per les conseqüències successives de les decisions adoptades en matèria de dependència, assistència sanitària (prestacions farmacèutiques, de transport i ortoprotètiques) i, sovint, de serveis socials generals (deficiències en la gestió de la renda mínima, entre d'altres).

Les normes estatals sobre les quals s'han articulat les reduccions de serveis han estat, en la seva majoria, objecte de diversos recursos davant del Tribunal Constitucional, en alguns casos per part del Govern de la Generalitat i el Parlament.

El Síndic, que de vegades ha suggerit l'inici d'aquests processos, vol destacar la necessitat d'una actuació ràpida del Tribunal Constitucional, ja que els efectes de les normes aprovades signifiquen un ràpid deteriorament d'un dels pilars fonamentals del consens constitucional: el de la clàusula de l'Estat social.

L'actuació estatal no esgota, però, el marge de decisió de la Generalitat. La reducció de la despesa no és només una obligació derivada de les decisions europees i estatals, també és una competència de la Generalitat i, en conseqüència, un àmbit de decisió política de les institucions catalanes. Cal afegir, a més, que les decisions adoptades vinculades amb la crisi només en pocs casos s'han canalitzat a través de lleis.

Tot i així, la situació més problemàtica, a parer del Síndic, es deriva de l'actuació directa de l'Administració sense decisió normativa expressa prèvia de la Generalitat, fonamentant-se bé en les previsions pressupostàries, bé en les normes estatals, bé a través de decisions executives de caràcter pretesament organitzatiu.

L'activitat del Síndic durant 2012 mostra clarament diversos àmbits en què aquest marge normatiu no s'ha utilitzat, amb importants conseqüències per als drets dels ciutadans de Catalunya. La situació actual, en què no hi ha normativa pròpia de la Generalitat sobre el sistema d'atenció a la dependència a Catalunya o sobre els procediments d'ERO en el sector públic, dóna lloc a decisions implícites que signifiquen una opció pel menor nivell de protecció del dret i d'intensitat de servei en el marc derivat de la norma estatal.

No pertoca al Síndic posicionar-se sobre una decisió política expressa i democràtica que decideixi la reducció en la intensitat o l'abast d'un servei per raons d'insuficiència financera o, en general, de voluntat de reducció de la despesa pública. Però sí que ha d'exigir que aquesta decisió s'adopti amb plena valoració i expressió dels seus efectes sobre el servei públic i, en conseqüència, també amb plena consideració de la proporcionalitat entre l'estalvi resultant i els efectes per als drets individuals, i també de la distribució d'aquests efectes entre els diversos grups de persones.

En aquest sentit, el Síndic lamenta que les decisions de reducció de la despesa es projectin sobre algunes de les prestacions dirigides més característicament a les persones sense recursos i en pitjor situació socioeconòmica: decisi-

ons com ara la reducció en l'àmbit de la protecció social, la reducció de les prestacions mínimes de dependència vinculades amb l'atenció en l'entorn familiar o la previsió d'obligacions de copagament que no tenen en compte la situació econòmica d'alguns beneficiaris sense recursos (en l'àmbit farmacèutic o en prestacions vinculades amb les educatives, com ara les de menjador) són, independentment de la seva consideració constitucional, decisions difícilment compatibles amb la idea de bon govern i d'atenció a les persones més desfavorides quan es mantenen altres serveis de manera gratuïta o de pagament reduït per a tothom sense consideració dels ingressos; o quan en el mateix àmbit d'aquestes prestacions, com succeeix en el sistema d'atenció a la dependència, els nivells de participació en el cost del servei dels usuaris amb més recursos es mantenen en nivells inusualment baixos.

En conseqüència, el Síndic constata que la situació actual exigeix una consideració especial (derivada de la clàusula social) per a les persones en una situació social i econòmica difícil, de manera que hagin d'assumir un esforç comparativament més petit que els ciutadans en una millor situació econòmica, els quals poden assumir els esforços amb menys dificultats.

En resum, tota decisió de reducció de la despesa, tant normativa com executiva, s'hauria de sotmetre a un examen de proporcionalitat i de valoració dels seus efectes sobre els principis d'igualtat i d'equitat en la distribució de càrregues. Entre d'altres:

- Una clara definició legal del marc normatiu i de la titularitat i el contingut del dret, evitant qualsevol indefinició que pugui donar lloc a interpretacions i dinàmiques restrictives discriminatòries.

- Una atenció als efectes sobre els col·lectius més desfavorits, evitant-ne l'exclusió, que en tot cas és discriminatòria, i tendint a reforçar-ne la protecció, traslladant part de l'esforç de reducció a altres col·lectius en millor situació socioeconòmica.

- Una atenció, igualment, als efectes discriminatoris derivats de l'acumulació de decisions restrictives sobre determinats col·lectius, com succeeix en el cas dels dependents o de les persones amb discapacitat, que es veuen afectades tant en la reducció de les prestacions econòmiques com amb la introducció de mesures de participació en el finançament del servei o amb la reducció de la intensitat d'aquests serveis.

- En el cas d'establiment de taxes o copagaments, la previsió de vies d'accés específiques per a persones sense recursos suficients, evitant que aquestes mesures es constitueixin en formes d'exclusió del servei.

2. LES ACTUACIONS MÉS DESTACADES

De les actuacions dutes a terme pel Síndic de Greuges al llarg del 2012, se'n destaquen unes quantes en els paràgrafs següents d'aquesta presentació. Com a complement d'aquesta publicació s'hi adjunta el recull de totes les resolucions elaborades pel Síndic durant l'any. Aquestes resolucions es poden consultar al web del Síndic (www.sindic.cat) en l'apartat "Resolucions 2012".

Un dels temes recurrents de l'acció del Síndic han estat les diverses recomanacions en matèria d'habitatge i prevenció dels desnonaments. En els pressupostos del 2012 algunes de les recomanacions formulades pel Síndic ja es van recollir. Una de les primeres actuacions en aquesta matèria l'any 2012 va ser recomanar canvis normatius i compensacions per eximir de la plusvàlua municipal en els casos en què es perd l'habitatge.

El Síndic proposa una modificació legislativa de la Llei d'hisendes locals perquè es declarin exemptes de l'impost sobre l'increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) les transmissions d'habitatges habituals derivades d'una execució hipotecària. També recomana que els ajuntaments estableixin mesures compensatòries per evitar agreujar la situació de les persones afectades.

El Síndic ha fet aquestes propostes en el marc d'una actuació d'ofici per analitzar i alleujar la situació de les persones que perden el seu habitatge habitual i que, en alguns casos, continuen sent deutores de part del préstec o crèdit hipotecari i es troben que l'Administració municipal els reclama el pagament de l'IIVTNU o plusvàlua municipal.

Així mateix, arran de la creació de la SAREB, el Síndic de Greuges va proposar l'impuls de mesures normatives orientades tant a destinar aquests immobles provinents de les institucions financeres intervingudes a finalitats socials com a establir mesures anàlogues a les previstes a la Llei 9/2012, de 14 de novembre, de reestructuració i resolució d'entitats de crèdit, adreçades a persones físiques en situació

de precarietat social per evitar nous desnonaments. En aquest sentit es va suggerir de manera específica: 1) que es destinés a lloguer social el 30% dels immobles de la SAREB; 2) que es creés la Comissió d'Avaluació del Sobreendeutament, que de manera vinculant elaborés per a cada cas particular un pla de reestructuració del deute que permetés la conciliació entre el deutor i el creditor; 3) que es regulés un sistema de redreçament de deutes gratuït que prioritzés els acords amistosos, inclogués els deutes hipotecaris per a l'adquisició de l'habitatge principal i, a la llarga, permetés alliberar els consumidors del deute romanent; 4) que en els casos de persones en una situació de precarietat social i que es troben en situació objectiva de sobreendeutament el creditor apliqués les mateixes rebaixes en el deute previstes per a la transferència d'habitatges d'institucions financeres a la SAREB.

Un altre dels col·lectius més afectats per la crisi ha estat el de la infància i particularment el de la infància en situació de pobresa. El Síndic ha reclamat en diverses ocasions al llarg del 2012 que la política social prioritzi la lluita contra la pobresa infantil. Actualment, al voltant de 285.000 infants menors de 16 anys (23,7%) es troben en una situació de pobresa o estan en risc de patir-la. El Síndic ha destacat que la despesa en protecció social té nivells baixos d'eficàcia a l'hora de reduir la pobresa infantil. Mentre que la despesa en protecció social permet reduir, en el cas de la Unió Europea, el 45% de la pobresa infantil, que passa d'una taxa del 37% abans de les transferències socials a una del 20% després de les transferències socials, a Catalunya la reducció de la pobresa infantil per efecte de la despesa en protecció social és només del 27%, que passa del 33% al 24%.

Les diferències en els nivells d'eficàcia dels sistemes de protecció social es deuen, en part, a dèficits d'inversió en polítiques de protecció social adreçades a la infància. A Catalunya, només es destina l'1% del PIB a polítiques de protecció social adreçades a infància i família, despesa sensiblement inferior a la del conjunt de l'Estat espanyol, que és de l'1,2%, i notablement inferior a la del conjunt de la Unió Europea, que és del 2%.

En matèria del dret a l'educació, les restriccions pressupostàries també han afectat la igualtat d'oportunitats. Així, com en altres exercicis, el Síndic continua demanant un esforç per garantir l'accés a l'educació a través d'una provisió adequada de beques menjador, ajuts per a material escolar i altres ajuts complementa-

ris, actualment insuficients per fer front a les necessitats de les persones. D'altra banda, cal alertar sobre els efectes en l'equitat de determinats augments o noves incorporacions de quotes o taxes per accedir a ensenyaments no obligatoris: és el cas de l'increment de quotes a moltes escoles bressol i també de la creació d'un preu públic per a la matriculació als cicles formatius de grau superior.

Finalment, pel que fa a la lluita contra la segregació escolar, el Síndic vol destacar que les principals mesures adoptades per l'Administració educativa en matèria d'admissió (ampliacions de la grandària de les zones escolars en diversos municipis i ampliacions de ràtio en molts centres, especialment després de l'aprovació del Reial decret llei 14/2012, de 20 d'abril) han estat més orientades a reforçar la llibertat d'elecció de centre que a combatre la segregació escolar, tot i que aquest problema continua essent vigent i vulnera el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

En l'àmbit de l'accés a la informació pública, en l'informe monogràfic presentat sobre aquesta matèria, el Síndic proposa fer una regulació completa d'aquest dret. Aquesta regulació hauria de tenir en compte que l'accés a la informació pública és un requisit per al control democràtic del poder públic i per garantir una participació de qualitat de la ciutadania en la vida pública.

De la mateixa manera es recomana que la llei inclogui l'obligació de difondre informació d'interès públic, com a manifestació del principi de transparència i també d'eficiència, ja que una activitat intensa de difusió –que les tecnologies de la informació i la comunicació faciliten– reduiria la necessitat de peticions expressos i individuals d'accés.

L'informe recull diverses recomanacions sobre els continguts que la nova regulació hauria d'incloure. Algunes de les propostes són: 1) qualsevol persona hauria de poder sol·licitar l'accés a la informació pública sense necessitat d'acreditar-hi cap interès personal ni motivar la seva petició; 2) la regla general ha de ser permetre l'accés a la informació, i la denegació n'ha de ser l'excepció; 3) el que ha de ser rellevant als efectes de l'aplicació de la llei és que la informació faci referència a activitat pública.

En matèria de seguretat ciutadana, cal destacar la sol·licitud de suspensió preventiva de l'ús de pilotes de goma fins que el Parlament

rebi l'informe del Govern que va sol·licitar sobre aquest material i es pronunciï sobre aquesta qüestió. En aquest context, el Síndic demana que s'avaluin altres mesures que es puguin utilitzar davant de possibles situacions d'alteració greu de l'ordre públic. El Síndic recorda, a més, que hi ha jurisprudència que declara provats els danys irreparables que causen aquests projectils i les conseqüències que es deriven d'un impacte.

En l'àmbit de l'acció de supervisió dels centres d'internament, cal destacar que el Síndic segueix els protocols de les Nacions Unides i del Consell d'Europa, signats per l'Estat espanyol, en totes les seves visites. Aquests protocols recomanen explícitament que les visites dels organismes encarregats de la supervisió dels centres i de prevenció de maltractaments i tractes degradants es facin sense anunci previ, i que s'entrevistin les persones allà detingudes, a més de considerar els historials dels aspectes més dubtosos o conflictius.

De tots els centres visitats cal destacar dues actuacions:

La primera fa referència al Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca, on es continua negant l'accés al Síndic, en una inequívoca voluntat obstaculitzadora de la tasca de la institució i que expressa una hostilitat a l'Estatut d'autonomia i a la Llei del Síndic de Greuges. Malgrat aquesta negativa dels responsables del Ministeri de l'Interior i de la Delegació del Govern a Catalunya a permetre l'acció normalitzada del Síndic en aquestes dependències, el Síndic ha rebut al llarg de l'any diverses queixes d'interns. Aquestes queixes s'han traslladat al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i al gabinet del ministre de l'Interior.

La segona actuació fa referència al Centre Penitenciari Brians 2, en el marc d'una investigació davant les diverses denúncies de tractes denigrants que interns d'aquest centre havien fet arribar al Síndic. D'aquesta actuació, se'n desprèn la necessitat de dur a terme algunes millores en els protocols del centre i també en els dispositius de seguiment i vigilància.

En l'àmbit dels serveis socials, la gestió de la prestació de la renda mínima d'inserció ha continuat centrant bona part de l'esforç del Síndic pel que fa a les queixes rebudes al llarg del 2012. Es confirmen les greus deficiències de gestió observades en desenes i desenes d'actuacions del Síndic en aquest afer. Han continuat sent habituals els retards en el pagament efec-

tiu d'aquelles rendes que es van interrompre erròniament i que posteriorment es van restituir i continua de manera injustificada el retard de les resolucions sobre molts expedients que sol·liciten la prestació i de què s'ha informat positivament.

En un altre ordre de coses també s'ha constatat, al marge d'altres consideracions que es podrien fer sobre la falsa creença social del guany fàcil, una mala praxi i una important manca d'ètica i de respecte als drets de les persones en la comercialització de les participacions preferents. Després de la investigació duta a terme per la institució, arran de les nombroses queixes i consultes rebudes i de les informacions publicades als mitjans de comunicació, el Síndic ha fet un seguit de suggeriments, que s'han adreçat a les administracions i als organismes supervisors competents, a les entitats financeres implicades i al Defensor del Poble d'Espanya.

En concret, s'ha considerat que cal establir un sistema arbitral gratuït per als casos flagrants. Si es conclou que hi hagut una vulneració de drets, cal que es faci la devolució íntegra de les quantitats invertides. Així mateix, s'ha demanat l'eliminació de les males pràctiques comercials de les entitats financeres i que els consumidors disposin d'informació detallada. Finalment, s'ha proposat que els organismes supervisors aprofundeixin en el control de la comercialització dels bancs i que l'Agència Catalana de Consum s'especialitzi més en el sector bancari.

3. CONSIDERACIONS FINALS

Com ja s'ha indicat a l'inici d'aquesta presentació, l'any 2012 l'activitat del Síndic s'ha incrementat novament. El nombre total de persones ateses per la institució ha estat de 38.468.

El nombre de queixes rebudes i d'actuacions d'ofici iniciades el 2012 ha estat de 8.386. Si a aquestes actuacions se sumen les consultes rebudes, 16.667, el nombre total d'actuacions obertes al llarg de l'any ha estat de 25.053, la qual cosa significa un increment del 10% amb referència a l'any anterior.

Una part dels esforços del Síndic de Greuges han anat destinats a assolir uns nivells molt elevats de resposta i de col·laboració amb l'Administració. En aquest sentit és oportú assenyalar que des del mes de maig del 2012 el procediment de recepció, investigació i

resolució de queixes i consultes s'adequa plenament als requisits de l'administració electrònica.

Des del segon semestre del 2012 el Síndic de Greuges té capacitat funcional suficient de relacionar-se electrònicament, amb plenes garanties de seguretat i fiabilitat, amb totes les administracions de Catalunya i persones jurídiques i físiques que així ho desitgin. Caldrà esperar al final de l'any 2013 per fer la valoració del nombre d'administracions que progressivament van accedint al funcionament de l'administració electrònica. Les millores en l'agilitat de la resolució de casos i l'estalvi pressupostari que la tramitació electrònica comporta són els dos elements més visibles, tot i que no els únics, d'aquestes millores en el funcionament de la institució.

Com ja va succeir l'any passat, cap administració o empresa supervisada pel Síndic no ha deixat de complir el manament establert en la Llei del Síndic de donar resposta a la sol·licitud d'informació requerida per aquesta institució. El fet que no hi hagi hagut administracions que hagin obstaculitzat les investigacions del Síndic és un bon indicador que caldria tenir present a l'hora de valorar el nostre sistema institucional i molt especialment l'observança dels principis de bona administració a què totes les persones tenen dret.

L'única nota negativa que cal destacar l'aporta la Delegació del Govern central a Catalunya, que novament ha ignorat l'article 3.3 i 59 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, del Síndic de Greuges, i s'ha negat a col·laborar amb el Síndic i a facilitar-li la informació requerida sobre queixes que directament l'afectaven (possibles vulneracions dels drets lingüístics per part d'agents dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat, retards injustificats en la tramitació dels permisos de residència, etc.)

Al llarg del 2012 el Síndic de Greuges ha tramitat 13.452 actuacions, de les quals ha finalitzat 8.310, 745 més que l'any anterior, un 9% més. En totes les resolucions en què hi ha hagut suggeriments, el grau d'acceptació de les recomanacions ha estat molt elevat, un 94,16%, percentatge que suposa un 2% més que l'any passat.

Només en un 5,8% del total de les resolucions fetes pel Síndic les administracions i empreses han rebutjat les recomanacions formula-

des per la institució. Aquestes dades demostren l'acceptació del treball que la institució duu a terme en la defensa dels drets de les persones.

El Síndic de Greuges també ha invertit esforços per fer el seguiment de les resolucions acceptades, totalment o parcial, per les administracions i empreses de serveis d'interès general supervisades per la institució. La preocupació del Síndic no és tant la tramitació de les queixes com la seva resolució. En aquest sentit, en el 93,1% dels casos l'Administració ha complert les recomanacions formulades pel Síndic després d'haver-les acceptat, un 69,3% de manera total i un 23,8% de manera parcial. Només en un 3,7% l'Administració no ha complert les recomanacions després d'haver-les acceptat.

Aquesta actuació de major eficàcia i de creixement s'ha fet en el context d'una important reducció pressupostària, tant o més accentuada que la que ha viscut la resta d'institucions públiques. En els dos darrers anys el pressupost del Síndic s'ha reduït un 21%, la qual cosa ha afectat el personal de la institució, que ha vist reduïda la seva retribució de manera significativa, i també el nombre total de professionals que presten servei a la institució, que també s'ha reduït.

El compromís del Síndic de Greuges amb l'estabilitat pressupostària es veurà novament reflectit en l'exercici 2013, en què les circumstàncies generals han portat la institució a iniciar l'exercici amb una reducció pressupostària més significativa que les anteriors, amb una disminució al voltant del 15%.

Amb aquesta decisió, el Síndic vol evidenciar que és necessari i possible adoptar criteris d'esforç pressupostari, però alhora mantenir i incrementar el rigor i la qualitat de les actuacions que es duen a terme. En qualsevol cas, l'autonomia pressupostària de què disposa el Síndic d'acord amb l'Estatut de Catalunya no està renyida amb un compromís ferm amb la greu situació de finançament i pressupostària que viu el país.

La presentació d'aquest informe es fa amb el convenciment que ajudarà els diputats i les diputades a deliberar per promoure les actuacions encaminades a millorar els drets de les persones, la cohesió social i la construcció d'una societat més justa.

II. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE
LES PERSONES

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES 17

B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES 283

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA.....	19
2. CONSUM	59
3. CULTURA I LLENGUA	75
4. EDUCACIÓ I RECERCA	87
5. IMMIGRACIÓ	115
6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA	125
7. MEDI AMBIENT.....	151
8. SALUT	165
9. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA.....	191
10. SERVEIS SOCIALS	219
11. TREBALL I PENSIONS	243
12. TRIBUTS.....	253
13. URBANISME I HABITATGE	265

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA

Administració pública en xifres

Procediment administratiu

La regulació de l'accés a la informació pública: una reforma encara pendent

La revisió dels actes com a garantia per al ciutadà

El dret a no aportar documents ja facilitats prèviament a l'Administració

Coacció

El pagament bonificat en el procediment sancionador

El pagament amb reducció de la percepció mínima

Les notificacions en el procediment sancionador de trànsit

Contractació administrativa

Accés a la informació contractual

Llicències i autoritzacions per a l'ús privatiu del domini públic: el cas singular de l'ús d'equipaments esportius

Responsabilitat patrimonial

L'endarreriment en la tramitació com a vulneració del dret a una bona administració

La titularitat del domini públic viari com a títol d'imputació

Funció pública

Algunes qüestions relatives al personal al servei de l'Administració pública en el context de crisi econòmica

Mala praxi en la gestió dels recursos humans

Incidències en la resolució de processos selectius

Participació ciutadana

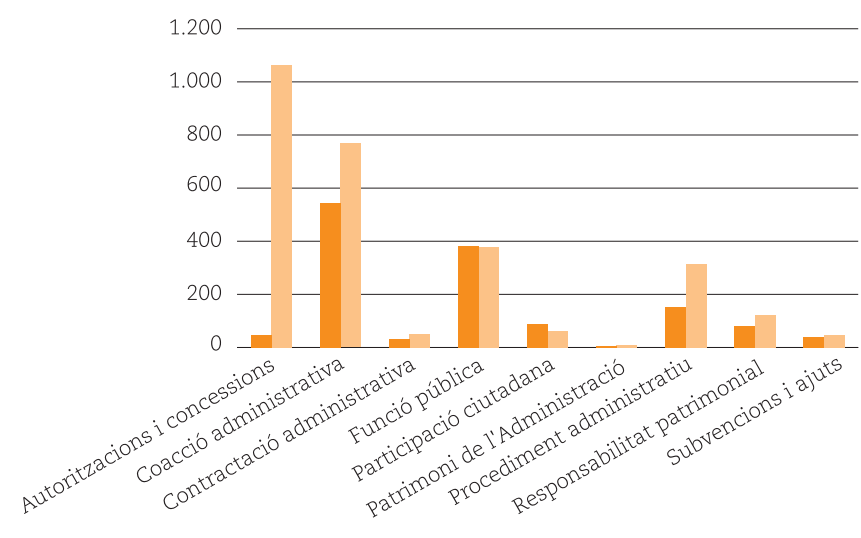
La participació ciutadana en processos d'interès general

Actuacions d'ofici

Administració pública en xifres

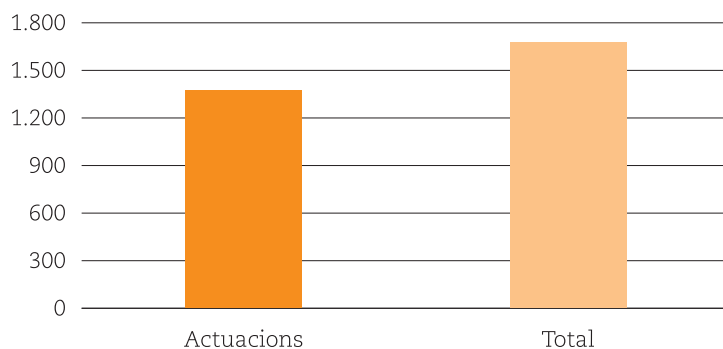
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Administració pública	■ Queixes	■ Actuacions d'ofici	■ Consultes	Total
Autoritzacions i concessions	48	-	1.063	1.111
Coacció administrativa	543	2	768	1.313
Contractació administrativa	31	-	51	82
Funció pública	381	1	379	761
Participació ciutadana	87	1	63	151
Patrimoni de l'Administració	6	-	9	15
Procediment administratiu	149	2	316	467
Responsabilitat patrimonial	79	1	124	204
Subvencions i ajuts	41	-	46	87
Total	1.365	7	2.819	4.191



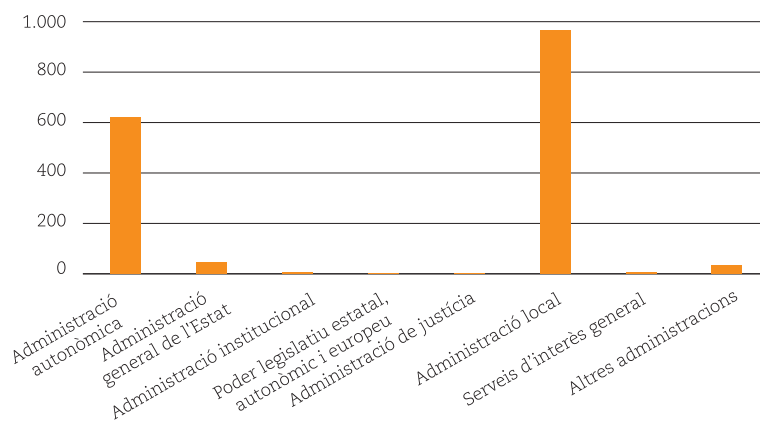
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	1.106	1.106
Dues administracions afectades	239	478
Tres administracions afectades	24	72
Quatre administracions afectades	2	8
Més de deu administracions afectades	1	11
Total	1.372	1.675



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

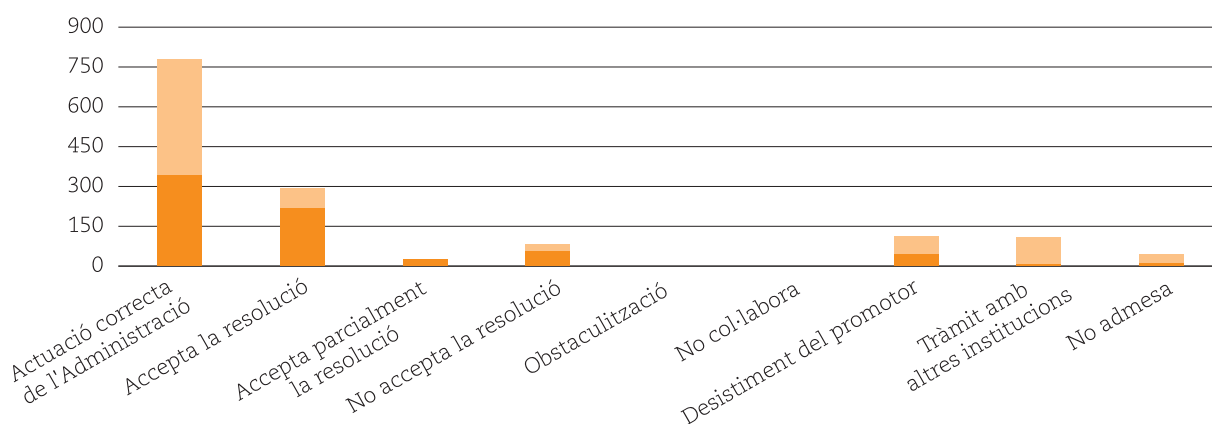
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	615	6	621
Administració general de l'Estat	43	1	44
Administració institucional	5	-	5
Administració de justícia	2	-	2
Institucions estatutàries	2	-	2
Administració local	952	12	964
Serveis d'interès general	4	-	4
Altres administracions	33	-	33
Total	1.656	19	1.675



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

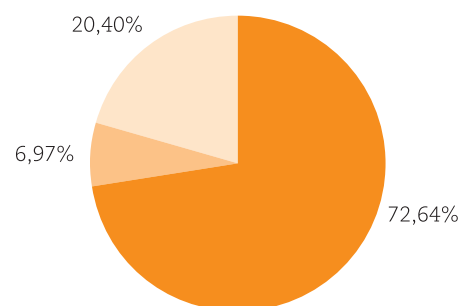
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	156	622	778	34,93%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	75	568	643	28,87%
Pendent de resposta a la resolució del Síndic	81	54	135	6,06%
Actuacions finalitzades	688	715	1.403	63,00%
Actuació correcta de l'administració	340	439	779	34,98%
- Abans de la investigació del Síndic	209	336	545	24,47%
- Després de la investigació del Síndic	131	103	234	10,51%
Accepta la resolució	218	74	292	13,11%
Accepta parcialment la resolució	25	3	28	1,26%
No accepta la resolució	55	27	82	3,68%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	2	-	2	0,09%
Desistiment del promotor	43	69	112	5,03%
Tràmits amb altres institucions	5	103	108	4,85%
No admesa	11	35	46	2,07%
Total	855	1.372	2.227	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	292	72,64%
Accepta parcialment la resolució	28	6,97%
No accepta la resolució	82	20,40%
Total	402	100%



La regulació de l'accés a la informació pública: una reforma encara pendent

En els informes dels darrers anys s'ha fet referència de manera reiterada a la necessitat de disposar d'una regulació integral del dret d'accés dels ciutadans a la informació pública, en termes homologables als països del nostre entorn, i a l'endarreriment més que notori que arrossega aquest procés, que situa Espanya i Catalunya entre els pocs països europeus que no disposen d'aquesta regulació.

També s'han relatat les queixes que els ciutadans plantegen en aquest àmbit i que reflecteixen les dificultats que genera la manca d'uns paràmetres legals adequats per fer efectiu aquest dret.

Així mateix, cal destacar de manera singular que el primer trimestre de 2012 el Síndic va presentar al Parlament de Catalunya un informe extraordinari sobre el dret d'accés a la informació pública.

Des de la perspectiva de la configuració del dret a la informació pública, l'informe destaca que no és només un dret subjectiu de qui demana una informació que considera rellevant per a la seva esfera d'interessos. També té una dimensió d'interès públic o general, ja que és un instrument al servei del control democràtic sobre els poders públics i és un requisit per fer efectius els principis de transparència i de rendició de comptes propis d'una societat democràtica.

La regla general hauria de ser permetre l'accés a la informació, sense necessitat de justificar la petició

Al mateix temps, l'accés a la informació pública també és un instrument per a l'exercici del dret fonamental de participació en la presa de decisions públiques i en l'elaboració de normes. El dret de participació ciutadana no s'esgota amb l'accés a la informació pública, però aquest accés és una condició necessària perquè aquesta participació sigui real i conformada des del coneixement previ de les dades necessàries.

L'informe també pretén evidenciar les dificultats que planteja la defensa d'aquest dret amb la regulació vigent, que és parcial i dispersa,

amb una visió centrada en el procediment administratiu.

La conseqüència més destacada d'aquestes mancances és que l'aplicació ponderada en els casos de conflicte –real o aparent– amb altres drets protegits per l'ordenament es fa especialment difícil i s'acostuma a resoldre, a la pràctica, amb la denegació, gairebé automàtica, de l'accés.

Partint d'aquest plantejament i de l'anàlisi dels problemes que comporta la regulació vigent, l'informe formula un seguit de propostes concretes del que hauria de contenir la nova regulació que s'estableixi per oferir una protecció completa d'aquest dret.

Aquestes propostes estan emparades en les reflexions que conté l'informe i, considerades globalment, suposen un canvi radical de l'enfocament tradicional que ha tingut aquest dret.

Entre les propostes que formula l'informe cal destacar primerament que la regla general ha de ser permetre l'accés, sense necessitat de justificar la petició, i les excepcions que fixi la llei s'han d'interpretar restrictivament.

El Síndic també considera que una informació no definitiva, preparatòria, que és d'interès públic, no hauria de quedar exclosa de l'accés per aquest caràcter auxiliar, llevat que pugui comportar algun perjudici per a altres drets o interessos i l'exclusió sigui necessària per protegir-los.

També cal remarcar que s'ha de regular un procediment específic d'accés a la informació, amb un termini per resoldre que no ha de ser superior als quinze dies, en línia amb el Reglament 1049/2001, sobre l'accés a la informació pública en poder de les institucions comunitàries, del Parlament Europeu i del Consell d'Europa.

L'experiència d'altres països demostra que és especialment rellevant el paper d'una autoritat independent, de manera que s'hauria d'assignar a una institució ja existent la tasca de promoure el dret d'accés i de revisar els supòsits que l'Administració hagi denegat.

Per a una protecció adequada del dret d'accés també és determinant que la llei articuli mecanismes per permetre'n l'aplicació proporcional quan l'accés entra en conflicte amb altres drets. El dret comparat i el mateix Con-

veni del Consell d'Europa sobre l'accés als documents públics ofereixen pautes suficients per fixar aquests mecanismes

La major part dels conflictes amb el dret d'accés tenen a veure amb la protecció del dret a la intimitat personal. L'informe assenyalava que la intimitat personal ha de modular, certament, el dret d'accés, però no pot actuar com un límit absolut a l'accés i en tots els casos, sinó que cal cercar l'aplicació ponderada de tots dos drets.

La major part dels conflictes amb el dret d'accés tenen a veure amb la protecció del dret a la intimitat personal

Finalment, l'informe assenyalava que perquè el dret dels ciutadans a obtenir informació pública sigui plenament reconegut cal, a més de canvis normatius, vèncer una cultura administrativa tradicionalment reticent a permetre l'accés a la informació de què disposa. Cal, per tant, disposar d'instruments normatius eficaços, però també dedicar esforços a convèncer els servidors públics que l'accés a la informació pública és un autèntic dret dels ciutadans i que els seus límits s'han d'interpretar de manera restrictiva i ponderada.

L'any 2012 persisteix aquesta situació d'absència d'un marc legal homologable als països del nostre entorn descrita en l'informe extraordinari esmentat. Tot i això, cal fer referència a dues iniciatives legislatives que pretenen revertir aquesta realitat i proveir els instruments jurídics per fer efectiu el dret d'accés, com a manifestació dels principis de transparència i de rendició de comptes que han de regir l'activitat pública.

D'una banda, el Govern de l'Estat va presentar el Projecte de llei de transparència, accés a la informació pública i bon govern, en tramitació a les Corts Generals al moment de redactar aquest informe. Sense ànim de fer una valoració exhaustiva d'aquest projecte, cal remarcar només que, tot i que s'inscriu en el marc definit pel Conveni 205 del Consell d'Europa, sobre accés a documents públics, i que suposa, en termes generals, una regulació homologable a la del nostre entorn europeu, hi ha alguns aspectes que mereixen, a criteri del Síndic, una valoració crítica.

Sense ànim de ser exhaustius, cal destacar que el projecte regula tant l'obligació de publicitat activa d'informació d'interès general com el dret d'accés a petició, i que les excepcions a l'accés i els instruments de ponderació en cas de conflicte amb altres drets responen, en termes generals, als estàndards internacionals i al model del Conveni 205 del Consell d'Europa.

Com a aspectes criticables, es poden assenyalar els següents:

Des de la perspectiva de l'àmbit subjectiu d'aplicació de la llei, s'exclou l'Administració de justícia (l'activitat subjecta a dret administratiu; no el procediment judicial en sentit estricte, que necessàriament n'ha de quedar exclòs) i el Projecte no esmenta específicament els governs de l'Estat i autonòmics, encara que sí les administracions respectives.

Pel que fa a l'àmbit objectiu d'aplicació, el Síndic no comparteix el criteri que s'exclouï la informació auxiliar. Això té sentit en documents provisionals i esborranys, però és més discutible en actes o informes que s'hagin tingut en compte en el procés de decisió administrativa.

El Projecte de llei preveu que la sol·licitud s'entengui denegada si no es resol dins de termini. Aquest és un aspecte especialment controvertit. És cert, com ha assenyalat una part de la doctrina, que aquesta ha estat l'opció en una part significativa de lleis del nostre entorn.

El Projecte estatal de llei d'accés a la informació pública conté previsions qüestionables

S'assenyala com a motiu per entendre desestimada la petició d'accés per silenci, entre d'altres, la necessitat d'evitar vulnerar greument els drets que la valoració ponderada de la sol·licitud d'accés hauria d'haver protegit amb la denegació de l'accés. És a dir, s'addueix que la regla del silenci positiu pot comportar l'accés a la informació de manera que es vulnerin drets fonamentals per la negligència de l'Administració, que hauria d'haver denegat l'accés dins de termini per evitar-ho. Tanmateix, aquesta possibilitat també es

podria evitar fixant límits al silenci positiu i establint els supòsits en què no podria operar.

També s'han destacat, en defensa de l'opció pel silenci negatiu, el fet que obre la via al recurs a l'entitat independent, on es pot obtenir l'accés si la denegació no està justificada, i el fet que l'accés sempre requereix una actuació material de l'Administració (posar a disposició la informació demanada) que el silenci no genera per si mateix.

Tot i això, cal assenyalar que el silenci negatiu comporta trencar la regla general establerta en procediment administratiu, i també és contrari al criteri general que l'accés ha de ser la norma i la denegació, l'excepció motivada, ja que el silenci negatiu permet, a la pràctica, denegar l'accés sense motivar.

Finalment, cal remarcar, en l'àmbit de l'Administració de l'Estat, que s'ha optat per una autoritat governamental ja existent per assignar-li

les funcions de resoldre els recursos contra les decisions que deneguen l'accés. Encara que amb relació a l'avantprojecte sotmès a consulta pública s'ha reforçat la independència dels seus membres, el Síndic considera que hauria estat una millor opció assignar aquesta funció a un òrgan de designació parlamentària, d'entre els ja existents.

D'altra banda, cal fer referència a la decisió del Parlament de Catalunya de crear una ponència conjunta, amb representació de tots els grups parlamentaris, amb l'encàrrec d'elaborar un projecte legislatiu d'accés a la informació pública. Tanmateix, aquesta ponència es va deixar sense efecte amb la dissolució del Parlament, sense que hagi complert aquell objectiu. Al moment de redactar aquest informe es desconeix si una vegada constituït el nou Parlament resultant de les eleccions del 25 de novembre de 2012, els grups parlamentaris acordaran recuperar aquella iniciativa i reprendre els treballs d'elaboració d'una proposta de text legal.

La revisió dels actes com a garantia per al ciutadà

La possibilitat de formular al·legacions i recursos en via administrativa contra els actes i les decisions de les administracions públiques que els afecten forma part dels drets processals bàsics dels ciutadans en les seves relacions amb l'Administració. Les dues facultats són manifestacions dels drets de participació en el procediment de qui té la condició de persona interessada en el procediment i de defensa d'aquest interès davant la decisió de l'Administració, i es concreten en la facultat de fer manifestacions i aportar elements al procediment perquè es tinguin en compte a l'hora de resoldre (dret a formular al·legacions) i de demanar la revisió de l'acte o la resolució davant la mateixa administració (recursos); facultats que regulen els articles 79 i 107, respectivament, de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

El dret a formular al·legacions i al tràmit d'audiència forma part també específicament del dret a una bona administració, de conformitat amb el que estableix l'article 22 de la Llei 26/2010, de 3 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya.

El dret a participar en el procediment administratiu i de defensa davant les decisions administratives es concreta, doncs, fonamentalment però no exclusivament, en el tràmit d'audiència a la persona interessada en el procediment i el dret a formular recurs. La regla general en procediment administratiu és que es pot recórrer contra els actes que posen fi al procediment o contra els actes que, tot i ser de tràmit, n'impeixen la continuació, resolen directament o indirecta sobre el fons de l'assumpte, o bé causen indefensió o un perjudici irreparable a drets o interessos legítims (article 107 de la Llei 30/1992).

Tanmateix, algunes normes sectorials han suprimit, en determinats supòsits i quan concorren les circumstàncies que en cada cas la llei explicita, la facultat de formular recurs en via administrativa. En aquest mateix capítol d'administració pública es fa referència al supòsit de pagament bonificat de la denúncia en un procediment sancionador de trànsit, que implica, d'acord amb la redacció vigent de l'article 80 del Text refós de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, aprovat pel Reial decret legislatiu

339/1990, de 2 de març, i modificat per la Llei 18/2009, de 23 de novembre (en endavant, Llei de seguretat viària), que es consideri que la denúncia es transforma en resolució ferma en via administrativa de manera que no és possible formular recurs en via administrativa, excepte l'extraordinari de revisió.

Més enllà de la valoració que es fa d'aquesta previsió legal, que recull un altre epígraf de l'informe, cal considerar irregular l'aplicació d'aquesta limitació del dret a la defensa a altres supòsits que no siguin els estrictament recollits per la norma.

Les limitacions al dret de recurs administratiu només les pot fixar una norma amb rang de llei i s'han d'interpretar restrictivament

Així, amb relació a la Llei de seguretat viària, el Síndic ha destacat que l'article 81.5 de la Llei de seguretat viària estableix que si la persona denunciada no formula al·legacions ni abona l'import de la multa en el termini dels quinze dies naturals següents al de la notificació de la denúncia, aquest té l'efecte d'acte resolutori del procediment sancionador. En aquest supòsit, la sanció es pot executar transcorreguts trenta dies naturals des de la notificació de la denúncia.

Tanmateix, cal no confondre resolució executiva amb resolució ferma en via administrativa, de manera que la previsió legal esmentada habilita l'Administració a executar la sanció transcorreguts trenta dies des de la notificació de la denúncia si prèviament la persona denunciada no ha formulat al·legacions, però no exclou la possibilitat de formular recurs de reposició.

Certament, l'article 138.3 de la Llei 30/1992 estableix que la resolució sancionadora és executiva quan posi fi a la via administrativa, previsió que coincideix amb el que estableix l'article 81.5 de la Llei de seguretat viària assenyalat més amunt. Tanmateix cal distingir els actes que posen fi a la via administrativa dels que són fermes en via administrativa, ja que els primers, de conformitat amb l'article 116 de la Llei 30/1992, admeten recurs de reposició, mentre que els actes fermes en via administrativa només admeten el recurs extraordinari de revisió,

quan sigui procedent, d'acord amb l'article 118 de la Llei 30/1992.

La Llei de seguretat viària no altera el règim general de recursos administratius que fixa la Llei 30/1992, amb relació a la denúncia contra la qual no s'ha formulat al·legacions, que esdevé acte resolutori i executable, però no ferm en via administrativa. Així, l'article 82.2 de la Llei de seguretat viària estableix que en cas que hi hagi resolució sancionadora expressa o en cas que la denúncia tingui efectes de resolució, perquè no s'han formulat al·legacions ni s'ha fet el pagament en termini, es pot formular recurs potestatiu de reposició.

Els tribunals qualificadors han de motivar la puntuació atorgada quan l'interessat ho demana expressament

Per tant, el fet que la denúncia tingui efectes d'acte resolutori del procediment sancionador no significa que sigui un acte ferm contra el qual no es pugui interposar recurs. Perquè fos així, caldria que la Llei de seguretat viària ho establís expressament, com passa en el cas de l'article 80 de la Llei amb relació al procediment abreujat, que finalitza amb el pagament bonificat i no admet recurs en via administrativa, excepte l'extraordinari de revisió.

El Síndic ha volgut destacar que qualsevol mesura que suposi una limitació dels drets de les persones ha de tenir cobertura legal

expressa i no es pot fonamentar en una interpretació que no tingui un suport exprés en l'articulat de la norma legal o que comporti l'aplicació analògica d'una restricció que la llei ha previst per a un altre supòsit.

Amb relació al dret a impugnar les decisions de l'Administració, però des de la perspectiva de qui participa en un procediment selectiu, cal fer referència a la facultat de qüestionar les decisions dels tribunals qualificadors i d'obtenir una resposta motivada a la reclamació, en les termes que preveu l'article 54.2 de la Llei 30/1992. En aquest sentit, el Síndic ha destacat que el Tribunal Suprem (Sentència de 14 de juliol de 2000) ha assenyalat que aquesta obligació de motivar no es refereix als dictàmens del tribunal qualificador, sinó a la resolució que posi fi al procediment de selecció.

Per tant, es pot considerar que, en principi, és suficient que l'òrgan de selecció doni a conèixer la puntuació que exterioritzi la qualificació atorgada. Ara bé, quan la persona interessada demani expressament la motivació de la puntuació, la jurisprudència afegeix que cal motivar el judici tècnic de l'òrgan qualificador, a fi de complir el manament d'interdicció de l'arbitrarietat. I l'exigència de motivació implica atendre l'obligació d'explicar les raons que han conduït a emetre el judici tècnic quan hagin estat expressament demanades. En aquest sentit, cal remarcar que el Tribunal Suprem ha assenyalat (Sentència de 25 de gener de 2010) que "la revisió de la qualificació és un tràmit essencial, i encara que les bases no el recullin expressament, la manca de previsió expressa no equival necessàriament a la seva prohibició".

Queixes 04526/2011 i 05114/2011

Dues persones que van participar en un concurs oposició per a l'accés a la funció pública docent van presentar queixa al Síndic pel desacord amb la resposta que van rebre a la sol·licitud de revisió que havien adreçat als tribunals de la convocatòria.

El Síndic va considerar que, en aquests dos casos, la resposta donada no complia els paràmetres establerts pel Tribunal Suprem sobre quin havia de ser el contingut mínim de la motivació de la decisió tècnica dels tribunals qualificadors, d'acord amb les consideracions que s'han exposat més amunt, i va recomanar al Departament d'Ensenyament que fes arribar a les persones interessades l'informe del tribunal qualificador que donés una resposta prou motivada a les qüestions plantejades.

El departament esmentat no va acceptar aquesta recomanació, però sí la d'enregistrar totes les reclamacions contra la qualificació dels tribunals avaluadors, que es va formular en el marc de la mateixa queixa.

Queixa 02891/2012

Davant la manca de resposta a un escrit adreçat al Servei Català de Trànsit amb relació a dues sancions de trànsit, aquest organisme va indicar al Síndic que la persona interessada no havia pagat la multa ni havia formulat al·legacions en els quinze dies següents a la notificació de la denúncia. El Servei Català de Trànsit no va admetre a tràmit aquest recurs perquè considerava que, a l'empara de l'article 81.5 de la Llei de seguretat viària, la denúncia havia esdevingut acte resolutori i no s'hi podia formular recurs administratiu en contra.

El Síndic va suggerir al Servei Català de Trànsit que revisés aquesta decisió, perquè entenia que contra la denúncia, convertida en acte resolutori, la persona interessada podia formular recurs de reposició, de conformitat amb les consideracions que s'han exposat en aquest epígraf. Aquesta resolució resta pendent d'acceptació al moment de redactar aquest informe.

El dret a no aportar documents ja facilitats prèviament a l'Administració

L'article 35, lletra f, de la Llei 30/1992, de caràcter bàsic, estableix que els ciutadans només estan obligats a aportar els documents exigits per les normes que regulen el procediment corresponent, i sempre que no es trobin ja en poder de l'administració actuant.

Posteriorment, la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, regula la utilització dels mitjans electrònics en l'activitat administrativa i estableix, en l'article 6.2, lletra b, el dret dels ciutadans a no aportar les dades i els documents que estiguin en poder de les administracions públiques i l'obligació específica perquè aquestes utilitzin els mitjans electrònics per obtenir aquesta informació.

El dret a no presentar documents ja aportats s'ha d'estendre als documents que són accessibles electrònicament per a l'Administració

Per tant, aquesta llei comporta un avenç significatiu amb relació al reconeixement del dret a no aportar dades i documents ja facilitats anteriorment, si bé circumscrit a l'àmbit de l'Administració electrònica, en la mesura que incorpora un manament específic per a les administracions perquè obtinguin aquestes dades i documents amb mitjans electrònics. En definitiva, és un pas endavant amb relació a la regulació poc precisa de l'article 35, lletra f, de la Llei 30/1992, en incorporar l'obligació de l'Administració d'accedir directament a aquesta informació amb mitjans telemàtics, amb l'autorització del titular de la informació quan calgui.

L'article 25.4 de la Llei catalana 26/2010 també regula aquest dret en termes similars a la Llei 30/1992, amb l'especificitat que el dret a no tornar a aportar documents ja facilitats prèviament no fa referència només als que estiguin en poder de l'administració actuant (aquella a qui adreça la sol·licitud), sinó de qualsevol administració pública, si bé en aquest cas se'ls pot requerir que facilitin informació sobre l'expedi-

ent, actuació o arxiu en què es troba la dada o el document. Amplia, doncs, l'abast del dret, de manera coherent amb la regulació dels drets dels ciutadans en la relació electrònica amb l'Administració, que incorpora la Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, esmentada més amunt. Aquesta previsió també respon a un estat de desenvolupament de les relacions electròniques amb l'Administració que és molt diferent del que hi havia al moment en què es va aprovar la Llei bàsica de règim jurídic de les administracions, en què la tramitació electrònica era pràcticament inexistent.

En qualsevol cas, totes aquestes disposicions legals tenen en comú que pretenen reduir la càrrega per al ciutadà de presentar reiteradament uns mateixos documents en diferents procediments. Així, des de la perspectiva de la finalitat pretesa, cal tenir en compte que l'exercici d'aquest dret no pot comportar al ciutadà un perjudici o una càrrega superior al que es pretén evitar. Això succeiria si l'exercici d'aquest dret pogués comportar una interrupció més o menys perllongada del procediment o n'endarrerís significativament la tramitació.

En aquest sentit, i si es parteix de la configuració establerta en l'article 25.4 de la Llei 26/2010, cal remarcar que l'efectivitat real del dret a no aportar els documents en poder de qualsevol administració pública dependrà, en bona mesura, de l'organització i del grau d'accessibilitat dels arxius administratius i, molt especialment, de la possibilitat d'accedir telemàticament al seu contingut; és a dir que les dades que el document recull figurin en un arxiu electrònic i que aquest estigui disponible en xarxa –amb l'autorització prèvia de la persona interessada quan escaigui– per als organismes i les administracions que necessitin fer-ne ús.

Cal que totes les administracions tinguin accés a la plataforma electrònica PICA i que hi aportin dades

D'acord amb aquest marc normatiu, el Síndic ha destacat la necessitat que les administracions facin ús de la plataforma PICA, que gestiona el Consorci Administració Oberta de Catalunya, i que hi aportin dades, i que aquesta informació també estigui disponible per als ens locals, amb la finalitat d'evitar sol·licitar-la a la persona interessada de manera reiterada

des de diferents administracions i per a procediments diversos.

Des de la mateixa perspectiva, cal remarcar, així mateix, que el progressiu increment de continguts i d'administracions adherides a aquesta plataforma electrònica ha de ser un bon instrument per fer efectiva la finalitat d'agilitar l'accés dels ciutadans a les administracions i reduir-los la càrrega d'aportar documents i acreditar les situacions o el compliment dels requisits que exigeix cada procediment.

Si es considera que el ciutadà no està obligat a aportar documents que ja ha facilitat prèviament davant una altra administració quan aquesta informació és accessible electrònicament, la vulneració d'aquest dret és encara més evident, i el Síndic així ho ha destacat, per exemple, quan s'ha desestimat una sol·licitud per no haver acreditat el compliment dels requisits exigits, malgrat que la persona interessada ja n'havia acreditat prèviament el compliment en un altre procediment davant la mateixa administració.

Queixa 00073/2011

La queixa fa referència a l'exclusió d'una sol·licitud per participar en un procés de selecció del personal interí per a l'accés a la constitució de les borses de personal del cos d'administració processal i administrativa que gestiona el Departament de Justícia.

En concret, no s'havia admès la sol·licitud de la promotora de la queixa perquè no havia acreditat el compliment dels requisits per participar a la convocatòria. Tanmateix, el Síndic va destacar que la mateixa persona ja havia estat destinada a un jutjat perquè havia format part de la borsa d'interins del cos de tramitació processal i administrativa, en virtut d'una resolució anterior que exigia l'acreditació dels mateixos requisits.

Per aquesta raó, el Síndic va considerar que el Departament de Justícia no podia posteriorment excloure la persona interessada amb relació a uns requisits l'acreditació dels quals ja estava en poder seu. Conseqüentment, va suggerir al departament esmentat que revisés la decisió d'excloure la promotora de la queixa del procés selectiu. El departament esmentat no va acceptar aquest suggeriment.

El pagament bonificat en el procediment sancionador

Llei 17/2005, de 19 de juliol, per la qual es regula el permís i la llicència de conducció per punts i es modifica el text articulat de la Llei de trànsit, modificava el termini durant el qual la persona interessada podia beneficiar-se del pagament anticipat de la multa amb la reducció del 30%, i determinava que el pagament anticipat amb la reducció implicava únicament la renúncia a formular al·legacions i la finalització del procediment sense necessitat de dictar resolució expressa, sens perjudici de la possibilitat d'interposar els recursos corresponents.

Aquestes previsions van ser modificades per la Llei 18/2009, de 23 de novembre, per la qual es modifica el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, aprovada pel Reial decret legislatiu 339/1990, de 2 de març, en matèria sancionadora. El nou redactat estableix que un cop la persona sancionada efectua el pagament de la multa, amb la reducció del 50%, finalitza la via administrativa, sense necessitat que l'Administració hagi de dictar resolució expressa, i només amb la possibilitat de poder impugnar la sanció davant l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu.

D'ençà de l'entrada en vigor d'aquesta llei, el Síndic ha rebut moltes queixes dels ciutadans, que consideren que se'ls vulnera el dret de defensa, atès que l'única possibilitat que tenen és acudir a la via judicial.

Per aquest motiu, es va obrir una actuació d'ofici, que ha conclòs l'any 2012, per estudiar les conseqüències jurídiques que comporta la modificació normativa operada per la nova Llei de trànsit, amb relació al pagament amb bonificació de les sancions.

La impossibilitat de presentar recurs a una multa en via administrativa va en detriment dels drets dels administrats

En l'estudi elaborat pel Síndic, s'ha fet una anàlisi del dret comparat en aquesta matèria, de la qual es conclou que Itàlia i França també tenen articulat un sistema de pagament de sancions de forma reduïda, i que només a Itàlia el pagament reduït pot ser objecte de recurs en via administrativa.

També s'ha recollit l'estudi que ha fet el Defensor del Poble, que considera que no s'infringeix el dret a la tutela judicial efectiva, ja que el ciutadà té ple accés a la jurisdicció contenciosa administrativa. Entén que l'objectiu de la reforma és que quan el ciutadà realment ha infringit una norma i ha estat sancionat el procediment administratiu finalitzi ràpidament, amb un notable estalvi de temps i costos i amb una rebaixa de la sanció.

Per la seva banda, el Síndic considera que la possibilitat de gaudir d'una reducció del 50% en la quantia de la sanció, evidentment, suposa un benefici per a la persona administrada, i alhora també per a l'Administració, ja que es tradueix en l'eliminació de tràmits administratius, la qual cosa agilita la tasca administrativa, se suprimeix la necessitat de dictar resolució expressa i, per tant, s'evita la tramitació de l'expedient sancionador corresponent. No obstant això, aquest descompte, que pot interessar a les dues parts, no hauria d'implicar una renúncia total del ciutadà a poder defensar els seus drets si ho considera oportú.

Per tant, la impossibilitat de poder presentar un recurs en via administrativa sí que comporta una vulneració del dret de defensa dels ciutadans, que es veuen directament abocats a plantejar la seva discrepància als jutjats contenciosos administratius, amb l'esforç econòmic i de temps que implica acudir a la via judicial. Amb la nova Llei 10/1992, de 20 de novembre, per la qual es regulen determinades taxes en l'àmbit de l'Administració de Justícia i de l'Institut Nacional de Toxicologia i Ciències Forenses, es fa més palesa aquesta circumstància, atès que s'exigirà una quantitat fixa en funció de cada classe de procés, que en l'ordre jurisdiccional contenciós administratiu s'ha establert en 200 euros per a un procediment abreuja i 350 euros per a un d'ordinari. Per aquestes circumstàncies, en la majoria dels casos, és més senzill pagar una multa de trànsit que recórrer-hi en contra davant la jurisdicció contenciosa administrativa.

D'altra banda, el pagament amb reducció no comporta en molts casos el reconeixement de la comissió de la infracció, sinó que la persona denunciada fa ús d'aquest benefici per evitar el pagament d'una sanció de més import, que és el resultat de la tramitació del procediment sancionador, davant la desconfiança que aquest procediment es pugui resoldre de manera favorable als seus interessos.

El Síndic considera que el dret de defensa de la persona imputada en un procediment sancionador requereix, com a mínim, poder tenir la possibilitat de presentar els recursos administratius corresponents, com a garantia del dret de defensa, que ha d'estar a l'abast de qualsevol persona.

El descompte del 50% de la sanció no hauria d'implicar una renúncia total del ciutadà a poder defensar els seus drets

És per això que es va traslladar l'estudi als grups parlamentaris a les Corts, com a òrgan titular de la potestat legislativa d'àmbit esta-

tal, per si consideraven oportú impulsar una possible modificació normativa.

El 14 de maig de 2012, la Mesa del Congrés de Diputats va acordar el debat al si de la Comissió sobre Seguretat Viària i Mobilitat Sostenible de la proposició no de llei presentada pel grup parlamentari mixt, la qual recollia les aportacions del Síndic, sobre el reconeixement del dret de defensa administrativa de la persona imputada pel que fa al pagament amb bonificació en un procediment sancionador de la Llei de trànsit. Aquesta proposició no de llei instava el Govern espanyol a modificar, en un termini de sis mesos, la Llei de trànsit. No obstant això, la proposició no de llei debatuda a la Comissió va ser rebutjada en data 23 de maig de 2012.

Queixa 04632/2011

La promotora de la queixa manifesta la seva disconformitat amb la impossibilitat de pagar la sanció administrativa de trànsit amb bonificació i alhora presentar al·legacions contra la sanció. D'una banda, el Síndic va informar la persona interessada del contingut de l'article 80 de la Llei 18/2009, de 23 de novembre, per la qual es modifica el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, que estableix que, un cop efectuat el pagament voluntari de la multa, es té per finalitzat el procediment sancionador, la qual cosa implica la renúncia a formular al·legacions.

D'altra banda, se la va informar de l'existència de l'actuació d'ofici que havia iniciat el Síndic amb relació a aquesta qüestió i, un cop enllestit l'estudi, se li van fer arribar les consideracions.

El pagament amb reducció de la percepció mínima

L'article 52 de la Llei 26/2009, del 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives, va modificar els apartats 3 i 4 de l'article 52 de la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, pel que fa al transport públic de viatgers. En concret, regula la imposició de la percepció mínima en cas que l'usuari o usuària viatgi sense bitllet, amb un títol de transport no validat o amb un títol de transport no vàlid per les característiques del trajecte o de l'usuari o usuària.

Pel que fa a l'import de la percepció mínima, la resolució del Departament de Territori i Sostenibilitat (TES/3013/2011, de 21 de desembre) el fixa en 100 euros a partir de l'1 de febrer de 2012.

La majoria de les queixes rebudes d'usuaris de Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) fan referència a la manca d'informació a les persones a qui s'imposa la percepció mínima de possibilitat d'abonar-la amb la reducció del 50%.

Les queixes posen de manifest que els interventors informen de la possibilitat de presentar alegacions contra la imposició de la percepció mínima, però no de la possibilitat d'abonar l'import reduït. En conseqüència, quan els usuaris es personen a les oficines de TMB per fer alegacions, només tenen la possibilitat de pagar l'import total de la percepció, davant l'advertiment de la incoació d'un expedient sancionador amb conseqüències econòmiques encara més desfavorables.

El personal que inspecciona els títols de transport ha de donar informació clara sobre el pagament de la percepció mínima

En la informació que TMB va traslladar al Síndic, s'indica que el personal que intervé en la inspecció dels títols manifesta que compleix el protocol establert, el qual inclou l'obligació d'informar, verbalment o per escrit, sobre la possibilitat d'abonar la percepció mínima en el moment de la intervenció i gaudir així d'una bonificació del 50% sobre el preu establert. Tanmateix, la percepció del Síndic és que no

en tots els casos s'ha facilitat efectivament aquesta informació.

Per aquest motiu, considera que per garantir el dret de les persones a fer el pagament de la percepció mínima amb descompte, el personal al servei de TMB ha de facilitar aquesta informació, ja que si els usuaris no la reben al moment, un cop es llegeix posteriorment la butlleta expedida, ja no està al seu abast la possibilitat de gaudir del descompte previst.

Per això, el Síndic ha demanat a TMB que revisi les instruccions que es donen al personal interventor amb relació a aquesta qüestió per garantir que aquesta informació es facilita a tothom i de manera clara.

Una altra qüestió controvertida és com s'efectua el pagament dels cinquanta euros en el moment de la intervenció. Si es parteix de la premissa que s'informa la persona intervinguda de la possibilitat d'abonar 50 euros si fa el pagament de la percepció mínima al moment i davant de l'interventor, s'ha de tenir present que sovint les persones intervingudes no disposen d'aquesta quantitat en efectiu per fer el pagament en aquell precís moment.

El termini actual per pagar la percepció mínima de sancions de transport públic amb la reducció del 50% és insuficient

D'altra banda, tampoc no sembla que hi hagi l'opció de fer un pagament amb altres mitjans, ni tampoc és factible que la persona que tingui la intenció d'efectuar el pagament amb bonificació tingui a l'abast altres possibilitats. En definitiva, si una persona vol fer el pagament dels 50 euros en el moment de la intervenció ha de disposar d'aquests diners.

Per aquesta raó, el Síndic considera que és necessària una opció alternativa perquè els usuaris dels sistemes de transport on s'aplica la percepció mínima disposin d'un termini més ampli (les 48 hores posteriors a la intervenció podrien ser suficients) per efectuar el pagament d'aquesta percepció amb bonificació, mitjançant els sistemes o mecanismes que l'Administració consideri adequats.

En aquest sentit, hi ha altres normes que regulen situacions que podrien tenir una naturalesa similar a la plantejada, com ara la Llei 18/2009, de 23 de novembre, l'Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana a l'espai públic de Barcelona i també l'Ordenança reguladora del procediment sancionador de l'Ajuntament de Barcelona. En aquests casos, es permet obtenir una rebaixa de la sanció si es paga de manera immediata, i es dona un marge de temps per poder efectuar el pagament bonificat abans d'incoar l'expedient sancionador.

Més enllà de les especificitats de la percepció mínima amb relació a les sancions pecuniàries, el Síndic entén que si s'ha previst la possibilitat de fer el pagament bonificat, aquesta opció ha de ser raonablement factible en totes

les circumstàncies i cal adoptar les mesures necessàries per facilitar-ne l'exercici a les persones que optin per aquesta possibilitat, amb un termini raonable per acollir-s'hi i opcions de pagament anàlogues a les previstes per a altres supòsits.

Les consideracions anteriors han portat el Síndic a recomanar al Departament de Territori i Sostenibilitat la modificació de l'article 52 de la Llei 26/2009, de 23 de desembre, de mesures fiscals, financeres i administratives, en el sentit d'incorporar un termini de 48 hores des de la notificació de la denúncia per fer efectiu el pagament bonificat, i també l'establiment de mecanismes alternatius al pagament en mà a l'interventor per fer efectiu aquest pagament bonificat.

Queixes 03213/2012 i 03925/2012

Els promotors de cadascuna de les queixes denunciaven que davant la imposició de la percepció mínima per viatjar sense títol, els interventors de TMB no els van informar sobre la possibilitat d'abonar l'import de la percepció amb el descompte del 50% si l'efectuaven en aquell moment. TMB va informar el Síndic que el personal que intervé en la inspecció dels títols manifesta que compleix el protocol establert, el qual inclou l'obligació d'informar, verbalment o per escrit, sobre la possibilitat d'abonar la percepció mínima en el moment de la intervenció i gaudir així d'una bonificació del 50% sobre el preu establert. I que en cas que es detecti alguna butlleta sense la informació transcrita l'expedient s'arxiva per error de principi.

Davant l'evidència que en la butlleta facilitada no constava enlloc la possibilitat de poder efectuar el pagament d'aquest import reduït, el Síndic va suggerir la revisió de la percepció mínima imposada. En el primer dels casos, l'Administració ha atès el suggeriment.

Les notificacions en el procediment sancionador de trànsit

La gran majoria de les queixes rebudes pel Síndic en matèria de notificacions en procediment sancionador de trànsit tenen relació amb defectes a l'hora de practicar-les i la indefensió que aquesta actuació irregular pot causar en les persones administrades.

Any rere any es plantegen les mateixes problemàtiques amb relació a les notificacions administratives: intents de notificació a adreces incorrectes, intents de notificació amb resultat de desconegut o d'absent o casos en què les persones interessades neguen que se'ls hagi deixat avís a la bústia dels intents de notificació. També continuen essent habituals les queixes de les persones que manifesten que el primer coneixement que tenen d'una determinada sanció és quan reben la provisió de constrenyiment, és a dir, un cop iniciada la via executiva.

Les diverses casuístiques entorn de la pràctica de les notificacions van ser tractades a bastament en els informes anuals dels anys 2005, 2006 i 2008.

Atesa la reincidència de les queixes, el Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar com una mala praxi en la pràctica de les notificacions pot comportar la vulneració del dret de defensa de les persones afectades.

Les irregularitats en la pràctica de les notificacions provoquen indefensió als ciutadans

L'estudi ha tingut com a punt de partida, a banda de les queixes que es reben i es tramiten en aquesta institució, l'anàlisi del que ja s'ha posat de manifest en aquesta matèria en els informes anuals que el Síndic presenta al Parlament i l'estudi de la normativa i la jurisprudència existent sobre notificacions de trànsit.

Si la notificació és un tràmit essencial en la gestió administrativa –ja que, de la pràctica d'aquest tràmit, en depèn l'eficàcia dels actes que afecten drets i interessos legítims dels ciutadans–, en matèria sancionadora, el rigor formal de les notificacions ha de ser encara més acurat. Amb l'objectiu de contribuir a aquest objectiu, el Síndic ha traslladat una sèrie de consideracions i recomanacions a les administracions susceptibles de notificar actes administratius en matèria de

trànsit, circulació de vehicles de motor i seguretat viària, sigui en via administrativa o en via executiva.

En primer lloc, el Síndic entén que cal notificar personalment l'acte o la resolució al domicili real de la persona interessada quan l'Administració té possibilitats efectives de conèixer-lo. En qualsevol cas, abans de recórrer a la notificació edictal, s'han d'haver esgotat totes les possibilitats de notificar personalment i l'Administració ha d'haver dut a terme les actuacions d'investigació necessàries per intentar trobar una adreça on practicar amb èxit les notificacions.

D'altra banda, cal tenir present que les irregularitats que les queixes reflecteixen de vegades també remetent a la prova de la pràctica de l'intent de notificació personal d'acord amb els requisits establerts. Amb relació a la notificació, la llei no atorga una presumpció de certesa a les manifestacions de l'agent notificador, però tampoc no imposa a l'Administració una càrrega probatòria específica amb relació a les circumstàncies d'aquesta notificació.

Per aquest motiu, s'ha d'exigir a Correus o a l'entitat que practica les notificacions responsabilitats per la notificació postal defectuosa. I, en el cas d'empreses privades, cal establir protocols i instruments de control sobre la pràctica de les notificacions.

En qualsevol cas, es pot sol·licitar a l'operador del servei postal universal que, a instància de l'administració corresponent, incorpori a l'expedient un certificat acreditatiu de les circumstàncies de la pràctica de la notificació en els supòsits en què la persona interessada denunciï irregularitats en la notificació.

Una altra manera de millorar l'eficàcia del procediment de trànsit és mitjançant la implantació de l'Administració electrònica en l'àmbit de les notificacions. En aquest sentit, la nova Llei de trànsit ha creat la Direcció Electrònica Viària (DEV), que és un sistema de notificació electrònica específic en matèria de trànsit. Tanmateix, a la pràctica, aquesta possibilitat no s'ha traduït en una eina de la qual les persones físiques facin ús i que serveixi per millorar la manera de relacionar-se amb l'Administració. En tot cas, aquesta situació pot ser fruit del desconeixement de l'existència de la DEV.

També és cert que els costos d'implementació de la DEV fa que molts ajuntaments encara no practiquin les notificacions per aquest sistema electrònic, tot i que la notificació telemàtica pot

comportar un estalvi de costos si se'n fa un ús generalitzat i, amb caràcter general, la incorporació de les noves tecnologies pot facilitar la relació entre els ciutadans i l'Administració.

Cal promoure la notificació electrònica com a mecanisme de millora de l'eficàcia del procediment de trànsit

Per això, el Síndic ha recomanat que es promogui l'ús de la notificació electrònica, amb fórmules de cooperació, si escau, a totes les administracions catalanes amb competències en matèria de trànsit.

D'altra banda, també s'hauria de promoure l'adhesió voluntària a la DEV de les persones físiques, com a mitjà per afavorir l'eficàcia de l'acció notificadora i la reducció dels costos associats a la notificació postal. Per contra, s'hauria de restringir l'obligació legal de rebre les notificacions a l'adreça electrònica de vehicles als sectors d'activitat dels quals es pugui presumir l'ús habitual de mitjans de comunicació electrònica.

Finalment, el Síndic considera que una bona opció per evitar practicar notificacions telemàtiques que no arribin materialment a les persones jurídiques, i en termes similars al que s'estableix en l'àmbit tributari, seria regular l'exclusió de trenta dies l'any de les dates en què es pot practicar la notificació electrònica en matèria de trànsit.

Queixa 00371/2012

La promotora de la queixa manifesta que ha tingut coneixement d'una sanció de trànsit, en via executiva, quan ha rebut la provisió de constrenyiment de l'Ajuntament de Barcelona. El Síndic va constatar que els intents de notificació de la denúncia es van efectuar al domicili correcte, si bé van ser infructuosos, i l'agent notificador va fer constar que els veïns no coneixien la persona interessada i que no constava el seu nom a la bústia. D'acord amb el Reglament que regula la prestació dels serveis postals, per lliurar una notificació en bústia no és obligatori que hi figuri el nom i els cognoms de la persona resident a l'habitatge.

D'acord amb el Dictamen núm. 16/2011, emès per l'Autoritat Catalana de Protecció de Dades, si des del vessant de protecció de dades de caràcter personal es permet l'ús de bústies comunitàries, amb més motiu s'ha d'acceptar que la notificació d'un acte administratiu es pugui deixar a la bústia domiciliària del particular, tot i que no hi constin el seu nom i cognoms.

El Síndic va suggerir a l'Institut Municipal d'Hisenda que retrotragués les actuacions dutes a terme en l'expedient sancionador al moment de la notificació de la denúncia, per tal que la persona interessada pogués optar per efectuar el pagament amb reducció de la multa o presentar les al·legacions que considerés convenient. Aquest suggeriment està pendent de resposta per part de l'Administració.

Queixa 03853/2012

L'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona va intentar notificar la denúncia i la resolució sancionadora a l'adreça que constava en el registre de conductors de la Direcció General de Trànsit, amb resultat d'adreça inexistent.

Davant d'aquest resultat, l'Administració va dur a terme la notificació edictal, sense fer cap actuació d'investigació per trobar una altra adreça de la persona denunciada. Aquesta situació va generar indefensió a la persona interessada, la qual va conèixer la sanció quan va rebre la notificació d'embargament.

El Síndic va suggerir que es retrotraguessin les actuacions al moment de la notificació de la denúncia de trànsit a alguna altra adreça de la persona interessada de la qual tingués coneixement l'Administració. Aquest suggeriment està pendent de resposta per part de l'Administració.

Accés a la informació contractual

L'activitat pública de contractació té una rellevància especial des de la perspectiva del principi de transparència, entès com a instrument de control democràtic sobre l'exercici del poder públic i de rendició de comptes dels poders públics davant la societat. En la mesura que és un dels àmbits en què es manifesta singularment el poder de despesa de les administracions, l'accés a la informació contractual és especialment rellevant des d'aquesta perspectiva de control sobre l'exercici del poder públic.

Per aquesta raó, en aquest àmbit, l'accés a la informació és objecte d'una atenció especial en les normes contractuals de la Unió Europea i, en general, en les lleis sobre transparència i accés a la informació pública; i també en el cas del Projecte de llei de transparència, accés a la informació i bon govern, actualment en tramitació a les Corts Generals.

Tanmateix, la transparència no és l'únic principi al qual respon l'accés a la informació dels contractes que formalitza l'Administració. Així, per exemple, l'accés del licitador a la informació rellevant sobre l'adjudicació del contracte també s'ha de considerar des de la perspectiva de la seva condició d'interessat en el procés de contractació.

El dret a accedir a la informació contractual implica el dret a obtenir-ne còpia i l'excepció ha de ser motivada

Aquesta circumstància comporta un plus de legitimitat en el dret a accedir a la informació necessària per exercir el seu dret de defensa, i la Llei de contractes del sector públic ha volgut protegir especialment aquest dret, no només des de la perspectiva del principi de transparència de la contractació pública, sinó també per garantir la lliure concurrència i la igualtat de tracte entre tots els licitadors.

El Síndic ha assenyalat, amb motiu d'una queixa d'un licitador a un contracte de producció audiovisual, que en la contractació pública el principi de confidencialitat no té un caràcter absolut, sinó que s'ha d'aplicar de manera ponderada amb la resta de principis també aplica-

bles en aquest àmbit d'activitat, especialment els de transparència i concurrència.

En aquest sentit, el conflicte entre el dret a la confidencialitat del contingut de l'oferta i els principis de transparència i concurrència s'ha de resoldre ponderant aquests drets i tenint en compte que el dret d'accés del licitador que no ha resultat adjudicatari està directament connectat amb el seu dret a participar en condicions d'igualtat i a impugnar l'adjudicació, la qual cosa li atorga una protecció especial. La mateixa Llei ofereix, en l'article 140, un paràmetre de ponderació d'aquests principis i els drets que se'n deriven, quan estableix que el licitador té dret a fixar que determinats continguts de la seva oferta, que consideri que poden afectar el secret comercial o la propietat intel·lectual, no es puguin divulgar.

Només es pot excloure de l'accés la informació concreta que afecti l'interès comercial del licitador

D'acord amb això, el Síndic ha assenyalat que el licitador ha de tenir accés, quan ho demana expressament, a la informació relativa a l'adjudicació del contracte, inclosa la de l'oferta que va resultar-ne adjudicatària, a excepció dels documents de l'oferta que l'empresari que l'ha proposat hagi designat expressament com a confidencials; però només d'aquests i no de la resta.

Així mateix, ha destacat que el dret d'accés a la informació contractual comporta, amb caràcter general, el dret a obtenir còpia dels documents de l'oferta de l'adjudicatari que li siguin exhibits. Tot i això, l'òrgan de contractació pot negar aquesta còpia, però només amb relació a documents concrets i justificant-ho en un risc cert de vulneració de drets de l'adjudicatari (fonamentalment, els relatius a la propietat intel·lectual i industrial) que es puguin derivar del fet d'obtenir aquesta còpia.

Quan és un tercer que no ha participat en el procés de contractació qui demana accedir a informació de les ofertes, la Llei de contractes del sector públic no ofereix una protecció especial a aquest dret d'accés, més enllà de la que es derivi estrictament del principi de transparència en la contractació pública. Alhora, aquest accés està expressament limi-

tat pel secret comercial de l'oferta de l'adjudicatari.

Tanmateix, el Síndic ha volgut destacar que, en aquest cas, tampoc l'exclusió de la informació relativa a l'oferta no pot ser genèrica i automàtica, sinó que l'òrgan de contractació hauria de valorar singularment en cada cas si l'accés podria afectar el secret tècnic i comercial i, només en aquest cas, denegar motivadament l'accés, i només amb relació als documents concrets que es consideri que l'afecten, no a tota l'oferta. Per contra, estendre la denegació de l'accés a tots els documents que conformen l'oferta, de manera automàtica i sense cap valoració sin-

gular, comportaria una restricció del dret d'accés dels ciutadans a la informació contractual que no està emparada per l'article 153 de la Llei de contractes del sector públic.

En termes similars, els articles 153 i 154 de la Llei de contractes del sector públic determinen que la publicació de l'adjudicació al perfil de contractant de l'administració corresponent pot excloure dades sobre l'adjudicació quan l'òrgan de contractació consideri, de forma motivada, que la seva divulgació pot perjudicar interessos comercials legítims d'empreses públiques o privades o bé la competència lleial entre elles.

Queixa 02230/2010

Una empresa que va participar com a licitadora en el procés de contractació de serveis de doblatge per a la Corporació Catalana de Mitjans Audiovisuals va adreçar-se al Síndic perquè, en desacord amb la decisió d'adjudicació, volia conèixer el contingut de l'oferta adjudicatària i la motivació de l'adjudicació.

D'acord amb el suggeriment del Síndic, la Corporació li va permetre accedir al contingut de l'oferta de l'empresa adjudicatària i a la valoració de les ofertes que va fer l'òrgan de contractació. Tanmateix, no va poder fer còpies dels documents que configuraven l'oferta de l'adjudicatària.

El Síndic va destacar que negar la possibilitat de fer còpies és una forma de restringir el dret d'accés del licitador i va formular la recomanació que s'ha descrit en aquest epígraf, en el sentit que una menció genèrica del principi de confidencialitat no era suficient per denegar la còpia dels documents que conformen l'oferta. Aquesta recomanació està pendent d'acceptació al moment de redactar aquest informe.

Queixa 01665/2011

Els treballadors d'una empresa subcontractada per l'adjudicatària d'un contracte de manteniment informàtic formalitzat pel Departament de Territori i Sostenibilitat van demanar accedir als documents relatius a l'adjudicació del contracte i a les ofertes presentades.

Els promotors de la queixa havien pogut accedir a la major part dels documents que demanaven. Tanmateix, s'havien exclòs de l'accés les ofertes tècniques dels licitadors, perquè es va considerar que aquests documents eren susceptibles de contenir secrets tècnics i comercials de les empreses que havien presentat les ofertes.

Consegüentment, el Síndic va formular el suggeriment sobre l'abast d'aquesta limitació, d'acord amb els preceptes de la Llei de contractes del sector públic que regulen la difusió de la informació contractual i l'accés de tercers a aquesta informació. El Departament de Territori i Sostenibilitat va acceptar aquest suggeriment.

Llicències i autoritzacions per a l'ús privatiu del domini públic: el cas singular de l'ús d'equipaments esportius

L'ús privatiu dels béns de domini públic municipal està regulat al capítol 1 del títol 3 del Reglament de patrimoni dels ens locals, aprovat pel Decret 336/1988, de 17 d'octubre, que determina que l'atorgament de llicències per a l'ús de béns de domini públic està subjecte als principis d'objectivitat, de publicitat i de concurrència. Això comporta que l'ajuntament ha de ser especialment curós per garantir, quan hi ha diversos sol·licitants, que les condicions o els requisits exigits garanteixen la igualtat de tracte.

Algunes de les queixes rebudes plantegen supòsits en què aquesta igualtat de tracte no s'ha complert plenament; en alguns casos, fan referència a actes amb rellevància especial al municipi, en què l'Ajuntament dona un tracte especial a l'entitat que els organitza o hi col·labora de forma principal, la qual cosa es tradueix en un tracte preferencial en l'ús d'instal·lacions o equipaments municipals.

L'ús privatiu del domini públic municipal està subjecte als principis d'objectivitat, publicitat i concurrència

Sense negar plenament que aquesta participació especial pugui tenir una contrapartida en l'ús privatiu de determinats espais, aquesta circumstància no pot comportar l'exclusió plena de la resta de persones o entitats que ho sol·licitin, que han de poder accedir-hi en condicions equivalents i en proporció, si s'escau, a la seva participació en l'organització de l'acte.

Així, el Síndic ha volgut assenyalar que, si bé és legítim que l'ajuntament cerqui un acord amb l'entitat que organitza, o col·labora substancialment a organitzar, una activitat d'interès municipal que li permeti rescabalar-se del cost que això li suposa, aquesta compensació no es pot establir en perjudici de tercers. Considera, en aquest sentit, que no és viable fixar, amb aquesta finalitat compensatòria, unes condicions per a l'ús del domini públic que siguin contràries als principis de lliure concurrència dels particulars i d'igualtat de tracte entre tots, que han de regir

l'autorització d'aquests usos privatis del domini públic municipal.

També amb relació als usos privatis dels béns de domini públic en l'àmbit local, cal fer esment de la utilització de les instal·lacions esportives municipals, que planteja freqüentment conflictes entre diverses entitats i que en alguns casos han arribat a aquesta institució. Sovint aquests conflictes, com els mateixos responsables municipals assenyalen, tenen l'origen en un creixement de l'activitat esportiva entre la població i el nombre d'entitats esportives locals. Aquesta circumstància, positiva des de la perspectiva de foment de la pràctica esportiva, també genera una correlativa demanda d'ús dels equipaments, que és difícil poder satisfer íntegrament i per a totes les entitats.

Un reglament d'ús d'instal·lacions esportives municipals pot ajudar a evitar conflictes entre entitats

En alguns casos d'entitats esportives, el Síndic també ha assenyalat que cal garantir un tracte igualitari a totes les entitats que volen fer ús de les instal·lacions, com amb la resta de béns locals dels quals es pretén un ús privatiu. Addicionalment, el Síndic considera que, en aquests casos, disposar d'un reglament que fixi les condicions d'ús, el règim d'accés i els horaris d'ús i la forma d'establir-los, entre altres condicions, aporta un element de certesa a les entitats i pot ser un bon instrument per prevenir aquest tipus de conflictes i per ajudar a resoldre'ls quan es plantegen. Així mateix, considera que, amb aquesta mateixa finalitat, cal preveure la participació de les entitats en l'organització i el funcionament de l'equipament.

Pel que fa a l'ús d'instal·lacions esportives municipals per part de particulars, també ha estat objecte de queixa la mateixa decisió de permetre l'ús d'instal·lacions municipals a entitats esportives del municipi, perquè es considerava que permetia una competència deslleial d'aquestes entitats en l'oferta d'activitats esportives a la població.

Amb relació a aquesta qüestió, el Síndic ha destacat que és legítim posar a disposició d'entitats esportives del municipi les instal·

lacions municipals per a la pràctica de les seves activitats. També ha remarcat que els tribunals han assenyalat que el foment de la pràctica de l'esport mitjançant instal·lacions municipals

esportives és legítim i no entra en conflicte amb la iniciativa empresarial d'entitats privades que tenen per objecte pràctiques esportives mitjançant contraprestació.

Queixa 05472/2011

La queixa es va plantejar contra l'Ajuntament d'Ulldecona per haver denegat una sol·licitud d'autorització per instal·lar una parada de queviures durant la festa major del municipi. La tramitació de la queixa va evidenciar que l'ajuntament esmentat no havia regulat les condicions i els requisits per instal·lar punts de venda temporals a la via pública, i que havia formalitzat un conveni amb l'entitat que organitzava una activitat durant la festa major. D'acord amb aquest conveni, s'autoritzava aquesta associació a instal·lar un punt de venda de menjar i begudes durant la festa major i l'Ajuntament es comprometia a no permetre cap altre punt de venda similar a la zona on se celebrava l'activitat.

El Síndic va considerar que aquesta decisió vulnerava els principis de concurrència i d'igualtat de tracte que ha de regir l'autorització d'usos privatis del domini públic i va suggerir que, en el futur, se suprimís la previsió de venda en exclusiva, sens perjudici d'altres formes de compensació, si escau, del cost d'organitzar l'activitat que no perjudiquessin tercers. L'Ajuntament d'Ulldecona va acceptar el suggeriment, si bé per a l'any 2012 ja s'havia formalitzat un compromís en termes equivalents al moment de donar-hi resposta.

Queixa 00501/2011

Una entitat esportiva de l'Ametlla del Vallès va sol·licitar la intervenció del Síndic perquè l'Ajuntament no donava resposta a les seves peticions i perquè considerava que l'assignació d'usos del pavelló municipal els perjudicava, entre altres qüestions. A partir de la investigació de la queixa, el Síndic va concloure que no s'evidenciava que l'Ajuntament afavorís una entitat en detriment d'una altra.

Tanmateix, va destacar la conveniència de preveure que les entitats esportives poguessin participar en la gestió dels equipaments, amb l'objectiu de vetllar per garantir l'accés universal i la qualitat del servei. Finalment, va finalitzar l'actuació demanant a l'Ajuntament que valorés l'oportunitat d'aprovar un reglament d'ús dels espais esportius municipals en què s'establís, de forma clara i transparent, els procediments que calia seguir per fer ús de les instal·lacions, les responsabilitats en casos d'incompliment, i també els mecanismes o els processos per sol·licitar la modificació del repartiment d'horaris assignat.

Queixa 06349/2011

Una escola de ball del municipi de Masquefa es va adreçar la Síndic per expressar el seu desacord amb el fet que l'Ajuntament facilités a diverses associacions del municipi l'ús de les instal·lacions municipals per desenvolupar les mateixes activitats que ells exercien privadament i sense aquest suport. Durant la tramitació de la queixa, el Síndic va constatar que l'Ajuntament de Masquefa permetia l'ús de les instal·lacions esportives municipals a associacions i entitats sense ànim de lucre que s'haguessin inscrit al registre municipal d'entitats, i que hi havia dues entitats al municipi dedicades a l'activitat de dansa que gaudien d'aquesta possibilitat perquè complien les condicions esmentades.

El Síndic va indicar al promotor de la queixa que els tribunals havien assenyalat que és legítima l'activitat pública de promoció de l'esport i que no es pot analitzar aquesta activitat des de l'òptica de competència amb organitzacions esportives privades amb ànim de lucre. Amb aquestes consideracions va donar per finalitzada l'actuació.

L'endarreriment en la tramitació com a vulneració del dret a una bona administració

Quan una persona presenta una reclamació perquè considera que l'actuació de l'Administració li ha causat un dany que no està obligada a suportar, té dret que la seva reclamació es tramiti d'acord amb el procediment establert per a aquest tipus de reclamacions, que es valori la seva sol·licitud d'indemnització d'acord amb els paràmetres legals i jurisprudencials que configuren aquest tipus de responsabilitat i a obtenir una resolució expressa en el termini establert.

Tanmateix, la vulneració d'aquests drets bàsics, que, al mateix temps, formen part del dret a una bona administració que reconeix l'Estatut d'autonomia de Catalunya i que desplega la Llei 26/2010, del 23 d'agost, de règim jurídic i de procediment de les administracions públiques de Catalunya, continua essent, any rere any, el motiu més freqüent de queixa en aquest àmbit.

Més enllà de la possible discrepància amb el contingut de la resolució quan s'ha emès, i els fonaments en què es basa, les decisions adoptades completament al marge del procediment establert són el rerefons d'una part significativa de les queixes rebudes. Cal, doncs, remarcar novament que el procediment administratiu és l'instrument mitjançant el qual s'han de canalitzar els actes i les resolucions de l'Administració, i no és una simple formalitat, sinó que té una funció de garantia, tant des de la perspectiva de l'interès del conjunt de la societat que les resolucions de l'Administració siguin raonades i responguin a l'interès general com de l'interès particular de qui reclama de participar en el procediment, aportar proves i formular alegacions i, molt especialment, d'obtenir una resolució ajustada a l'ordenament.

També l'endarreriment en la tramitació de la reclamació és el substrat d'un nombre significatiu de les queixes de ciutadans que veuen vulnerat el seu dret a obtenir una resolució dins de termini. Certament, de vegades, les peculiaritats o la complexitat de la reclamació poden justificar una certa demora a l'hora resoldre. D'altra banda, el procediment també preveu, encara que de manera limitada, la possibilitat de suspendre el termini per resoldre i de prorrogar-lo.

Les reclamacions per mala praxi assistencial en el sistema sanitari públic, en què la valoració

pericial del dany sofert i la determinació del nexes causal entre aquest dany i una actuació assistencial deficient són determinants, és un dels àmbits en què les peculiaritats i la complexitat de la reclamació poden justificar sovint una tramitació més perllongada, fins i tot emprant les opcions de suspensió i de pròrroga previstes legalment.

L'Administració ha d'avaluar periòdicament la necessitat dels tràmits no preceptius i proposar-ne la simplificació

Tot i això, algunes de les queixes tramitades reflecteixen endarreriments extraordinaris massa llargs o no justificables per les circumstàncies de la tramitació. Les queixes rebudes representen només una part petita de les reclamacions tramitades pel Departament de Salut, però són indicatives, amb més o menys abast, d'una realitat que preocupa aquesta institució.

L'Informe al Parlament 2006 ja recollia una actuació que pretenia analitzar les causes d'aquest endarreriment en la tramitació de reclamacions per mala praxi assistencial i proposar mesures per reduir-les.

Com a continuació d'aquella actuació, el Síndic ha volgut contrastar la situació actual de la tramitació d'aquests procediments i el resultat de les mesures que aleshores es va indicar que s'adoptarien.

El punt de partida d'aquesta valoració ha tingut en compte que, en un context de restricció de recursos, les mesures per agilitar la tramitació dels procediments de responsabilitat per mala praxi difícilment poden derivar de l'augment dels professionals destinats a aquesta tasca. Tot i així, el Síndic també ha assenyalat que cal cercar, en el marc de l'organització de les diverses unitats que intervenen en la tramitació d'aquests procediments i les disponibilitats existents, la màxima adequació possible entre el volum de reclamacions i els professionals que s'hi destinen.

En segon terme, aquesta institució ha recomanat al Departament de Salut que cal vetllar perquè la incidència de les comissions que articulen la intervenció dels diversos operadors del sistema sanitari i del model assegurador de la responsabilitat en la durada del procediment sigui la mínima possible. Aquestes comissions són una peculiaritat del procediment de trami-

tació de reclamacions per mala praxi que afegeix complexitat al procediment, però que es poden entendre com a necessàries per articular la participació dels diversos actors que intervenen en aquest procés.

Tot i que el Departament de Salut va indicar que s'havia agilitat el funcionament d'aquestes comissions, el Síndic ha insistit en la necessitat de revisar periòdicament si la seva estructura i operativitat són les més idònies i que es valori la introducció de mecanismes que n'agilitin encara més la intervenció, a banda dels que ja s'han adoptat.

Cal controlar les fases del procediment, minimitzar les incidències que endarrereixen la resolució i informar-ne el reclamant

Des d'aquesta perspectiva, cal recordar que, de conformitat amb l'article 22.1.a de la Llei 26/2010, esmentada més amunt, forma part del dret a la bona administració el dret dels ciutadans que l'actuació administrativa sigui proporcional a la finalitat perseguida. Com s'ha assenyalat en altres casos, l'aplicació del principi de proporcionalitat al procediment administratiu comporta que cal ponderar singularment els tràmits que el conformen, especialment quan es tracta de tràmits que no són preceptius.

En aquest sentit, aquesta valoració s'ha de concretar primerament a ponderar la necessitat del tràmit mateix per obtenir la finalitat pretesa, però també cal verificar que la seva configuració sigui la més adequada en cada moment per assolir l'objectiu que es pretén, i molt especialment que el seu cost (en termes de recursos esmerçats, però també d'allargament del procediment des de la perspectiva del dret del ciutadà a obtenir una resolució dins de termini) sigui proporcionat al resultat obtingut.

El Síndic no pot substituir aquesta valoració, que correspon a l'administració responsable del tràmit, però sí que cal remarcar que el dret a una bona administració i a una tramitació ajustada al principi de proporcionalitat requereix que periòdicament es revisi la configuració del procediment de tramitació de reclamacions de responsabilitat per mala praxi.

Cal agilitar l'obtenció de la documentació clínica i els informes mèdics

Aquesta institució també ha volgut destacar que al llarg d'un procés que ja per si mateix és complex es poden produir situacions específiques amb incidència en la tramitació (la necessitat d'obtenir peritatges addicionals en alguns casos, l'exploració de la possibilitat d'assolir un acord transaccional, o bé quan el reclamant aporta en fase d'audiència noves dades o documents que caldrà valorar, per esmentar-ne algunes). Aquestes situacions tenen inevitablement una incidència en la durada del procediment. Amb tot, quan això succeeix, cal adoptar les mesures necessàries perquè aquests fets tinguin la mínima incidència possible en la durada global del procediment, i sobretot, cal informar-ne la persona reclamant.

Fora d'aquests supòsits, el Síndic ha volgut insistir en la necessitat que les unitats que instrueixen els procediments exerceixin un control exhaustiu sobre les diverses fases del procediment per detectar les actuacions que puguin comportar un endarreriment no justificat i corregir aquesta situació.

Finalment, el Síndic també ha destacat que cal un esforç per agilitar l'obtenció de la documentació clínica i els informes dels facultatius que han prestat l'assistència. L'ús dels mitjans electrònics, amb les degudes cauteles des de la perspectiva del dret a la intimitat, pot contribuir a assolir aquest objectiu.

Queixa 01583/2010

La queixa es planteja per l'endarreriment en la resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per presumpta mala praxi assistencial. Quan els promotors de la reclamació es van adreçar al Síndic, la tramitació ja acumulava un notable endarreriment perquè, per circumstàncies que no es van explicitar, l'admissió a tràmit de la reclamació es va endarrerir substancialment.

Sens perjudici de les consideracions de caràcter general assenyalades, amb relació a la tramitació d'aquesta reclamació concreta, el Síndic va destacar que el termini emprat per resoldre aquesta reclamació era excessiu i desproporcionat, sense que el Departament de Salut hagués comunicat al Síndic les circumstàncies excepcionals que el poguessin explicar raonablement. Per aquesta raó, va destacar que aquesta circumstància vulnerava el dret de qui reclama a una bona administració. El Síndic està pendent de resposta al moment de finalitzar aquesta actuació.

Queixa 05809/2011

La queixa fa referència a una reclamació de responsabilitat patrimonial contra l'Ajuntament de Puigverd de Lleida, amb motiu d'una caiguda a la via pública que la persona reclamant atribuïa al mal estat d'unes bandes reductores, de la qual no havia obtingut resposta.

Quan el Síndic es va adreçar a l'ajuntament indicat, aquest va resoldre desestimar la reclamació de manera directa, sense instruir el procediment establert per tramitar i resoldre aquest tipus de reclamacions.

Consegüentment, el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Puigverd de Lleida que havia d'admetre a tràmit la reclamació, o requerir la persona interessada perquè l'esmenés, si era necessari, i tramitar-la d'acord amb el procediment establert en el Reial decret 429/1993, de 26 de març, sobre el reglament dels procediments en matèria de responsabilitat patrimonial. L'Ajuntament de Puigverd de Lleida no va acceptar aquesta resolució del Síndic.

La titularitat del domini públic viari com a títol d'imputació

Sovint l'Administració desestima reclamacions de responsabilitat patrimonial perquè considera que el dany l'ha ocasionat un tercer, amb algun tipus d'actuació, volguda o fortuïta, a l'espai públic on s'ha generat.

Tanmateix, cal tenir en compte que els tribunals han assenyalat, especialment amb relació a les administracions municipals i amb relació als danys patits en l'ús del domini públic viari, que l'Administració està subjecta a un doble títol d'imputació de responsabilitat: d'una banda, amb relació a les actuacions que ella mateixa pugui fer en aquest espai, sigui de manera directa o per mitjà d'una empresa pública o contractada, i que generin un dany en un particular. I, de l'altra, com a conseqüència de l'obligació –que deriva de la seva condició de titular del domini públic viari– de vetllar perquè les actuacions autoritzades a tercers en l'àmbit de l'espai públic viari es facin en condicions de seguretat i no en perjudiquin l'ús normal per part dels ciutadans.

En aquest sentit, és il·lustrativa, la Sentència del Tribunal Suprem (Sala Contenciosa Administrativa, Secció Quarta) de 16 de març de 2006, quan assenyalava que l'ajuntament és el responsable que les obres que es fan als espais públics del municipi es facin en condicions de seguretat.

En el marc de la doctrina jurisprudencial esmentada, el Síndic ha recordat a les administracions que la seva possible responsabilitat no queda descartada només per la intervenció d'un tercer que ha manipulat o alterat l'espai públic, sinó que ha de valorar específicament la possible responsabilitat per incompliment del deure de vigilar i mantenir (*culpa in vigilando*) els espais d'ús públic dels quals és titular en els termes exposats. Cal dir, també, que l'obligació de reclamar per aquesta via no impedeix a l'Administració de reclamar, si escau, per la responsabilitat assumida contra el tercer que va executar l'actuació que va originar el dany.

L'Administració ha de controlar les actuacions de tercers als espais públics i no està exempta de responsabilitat pels danys que aquests puguin causar

Amb tot, cal recordar que el deure de mantenir l'espai en condicions d'ús és un títol d'imputació que permet relacionar el dany sofert amb l'administració titular de l'espai, però perquè la responsabilitat sigui exigible caldrà que concorrin en el cas concret els altres requisits per al naixement de l'obligació d'indemnitzar.

Queixa 04176/2011

L'Ajuntament de Barcelona va denegar una reclamació de responsabilitat patrimonial amb motiu d'una caiguda a la via pública perquè va considerar que, en cas que s'acredités que es complien els requisits per estimar la responsabilitat, aquesta correspondria a l'entitat Endesa, titular d'una subestació elèctrica per a subministrament provisional a la zona, ja que considerava que la caiguda s'havia produït pel mal estat de la cobertura de la canalització d'aquesta subestació, executada per aquella empresa.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona que també valorés la possible responsabilitat de l'Ajuntament des de la perspectiva de l'obligació de controlar, com a titular del domini públic viari, que les actuacions de tercers a la via pública no afectin les condicions de seguretat en l'ús de la via pública. L'Ajuntament de Barcelona no ha acceptat aquest suggeriment, que el Síndic ha reiterat.

Algunes qüestions relatives al personal al servei de l'Administració pública en el context de crisi econòmica

Sota el títol d'aquest epígraf s'ha inclòs un seguit de queixes amb relació a la funció pública que presentaven un denominador comú, que és el context de crisi econòmica en què es troba el país.

La situació actual també ha donat lloc a una intensa activitat normativa estatal i autonòmica que ha fet variar, fins i tot al llarg del mateix any, situacions que fins ara es consideraven més o menys estables o consolidades.

El dèficit públic i l'estabilitat pressupostària sovint han servit d'argument per emparar l'adopció de mesures respecte de les quals en podria ser discutible no solament l'abast, sinó fins i tot la competència per dictar-les.

De les nombroses queixes rebudes que afecten els empleats públics, s'han seleccionat com a més rellevants les relacionades amb l'accés, la jornada, les retribucions, els plans d'ocupació, els permisos i la jubilació.

Pel que fa a l'accés a la funció pública, cal fer referència als efectes que ha tingut la demora en l'obertura del centre penitenciari Puig de les Basses. Això va donar lloc, en virtut d'un acord de Govern del 24 de maig de 2011, a l'ajornament del nomenament dels aspirants als quals s'havia adjudicat una plaça. Alguns dels afectats es van adreçar a la institució per exposar el seu descontentament amb la mesura.

La condició de funcionari de carrera de la Generalitat s'adquireix mitjançant el compliment successiu de diversos requisits, entre els quals hi ha el nomenament que, perquè sigui eficaç, requereix l'acceptació de l'aspirant i la presa de possessió.

Cal distingir, però, entre els aspirants que estan pendents de nomenament i de fer la presa de possessió, perquè es disposa d'una vacant pressupostada a la qual no es poden incorporar perquè a causa de motius econòmics l'equipament no està enllestit, dels aspirants que estan en situació d'expectativa de nomenament.

El Síndic considera que la suspensió de la incorporació no ha de comportar, necessàriament, la suspensió del nomenament de la condició de funcionari de carrera. Per això, ha considerat aplicable amb caràcter supletori la mesura del Reial decret 456/1986, de 10 de febrer, de perllon-

gar la presituació del funcionari en pràctiques durant el termini possessor, l'abast temporal de la qual comença amb l'inici del període del curs selectiu i finalitza quan l'aspirant, un cop el supera i acredita els requisits exigits, accedeix a la condició de funcionari de carrera amb la presa de possessió.

El dèficit públic i l'estabilitat pressupostària han servit sovint d'argument per emparar l'adopció de mesures qüestionables

D'aquesta manera els aspirants perllongarien la compensació econòmica que van percebre com a funcionaris en pràctiques, des de l'inici de la realització del curs selectiu fins al moment de la presa de possessió com a funcionaris de carrera.

Raons econòmiques també van motivar, per l'Acord de Govern 60/2012, de 26 de juny, deixar en suspens fins al 31 d'agost de 2015 el cobrament dels mesos d'estiu del personal docent interí que no formava part de l'acord de garanties de continuïtat.

La decisió de deixar en suspens els acords i els pactes sindicals, fonamentada en una causa greu d'interès públic, derivada d'una alteració substancial de les circumstàncies econòmiques i adoptada en el marc de l'article 38.10 de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, no comporta una vulneració del dret a la negociació col·lectiva sempre que l'Administració de la Generalitat, com va ser el cas, informi de les causes les organitzacions sindicals.

Tot i el context de contenció de la despesa en què s'emmarca, la mesura s'ha de prendre d'acord amb els principis generals de l'ordenament jurídic. Principis com ara el de seguretat jurídica i de confiança legítima dels ciutadans en l'actuació de l'Administració van centrar el gruix de les consideracions que el Síndic va adreçar al Departament d'Ensenyament perquè reflexionés sobre els efectes de la suspensió, acordada a tan sols quatre dies vista del moment en què s'haurien d'haver dut a terme els nomenaments.

Amb relació a les retribucions dels empleats públics, i per l'ordre cronològic en què es van produir els efectes, cal destacar la mesura que va afectar el personal funcionari, estatutari i laboral de la Generalitat, sobre el pagament ajornat de

com a màxim un 20% de l'import total que s'havia de fer efectiu el mes de desembre de 2011, en concepte de paga extraordinària, i que va ser adoptada d'acord amb el Decret llei 3/2011, de 20 de desembre, de mesures urgents en matèria de tresoreria.

Tot i que finalment l'abonament de la paga extraordinària es va dur a terme abans del 31 de desembre de 2011, ni el conjunt de la normativa sectorial que regula l'àmbit tributari donava cobertura jurídica a la pràctica operada per l'Administració de la Generalitat, que va efectuar la retenció de l'IRPF quan la paga encara no havia estat cobrada, ni tampoc es podia considerar emparada pel Decret llei 3/2011, de 20 de desembre.

Deixar en suspens els acords sindicals per una causa greu d'interès públic no comporta necessàriament una vulneració del dret a la negociació col·lectiva

Amb relació a aquesta retenció indeguda, doncs, el Síndic va recordar a l'Administració l'obligació de subjectar les seves pràctiques a la Constitució i a la resta de l'ordenament jurídic, atès que el naixement de l'obligació d'efectuar les retencions esmentades més amunt es produeix en el moment en què es fa el pagament de les rendes corresponents.

El Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici amb relació a diverses informacions aparegudes en els mitjans sobre l'extinció de contractes en l'àmbit del sector públic empresarial autonòmic. L'extinció, tot i que estava emparada en la necessària adopció de mesures de reducció de les despeses de personal en el sector esmentat, havia estat declarada improcedent, d'acord amb la normativa llavors vigent, en diverses sentències de la jurisdicció social.

També s'havia difós a través dels mitjans la proposta d'un seguit de mesures que estaven pendents de negociació amb els sindicats i que incloïen, entre d'altres, la revisió de plantilles ocupades per personal interí.

La institució va entendre necessari conjugar, en el marc de la planificació dels recursos humans de les administracions públiques i de l'exercici de la seva legítima potestat d'autoorganització, les mesures de racionalitat econòmica establir-

tes i les proposades amb el deure dels poders públics de promoure el foment de l'estabilitat laboral i de respectar el dret dels empleats públics al desenvolupament efectiu d'un lloc de treball, d'acord amb el sistema d'estructuració de l'ocupació pública.

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic ha recordat que, en l'adopció de les mesures de contenció i reducció de despeses de personal a conseqüència de les circumstàncies econòmiques, l'Administració de la Generalitat està obligada a servir amb objectivitat els interessos generals, amb interdicció expressa de l'arbitrarietat, per la qual cosa cal que justifiqui la racionalitat de les mesures.

En aquest sentit, ha instat a agilitar l'elaboració de la diagnosi prevista en el pla d'ocupació aprovat per l'Acord de Govern 28/2012, de 27 de març, per aplicar mesures per a la racionalització de l'organització i l'optimització del personal, que hauria d'haver finalitzat en data 31 d'octubre de 2012.

Igualment, i atès que aquestes mesures poden comportar canvis d'horaris, de funcions i fins i tot de mobilitat geogràfica dels empleats públics, el Síndic entén que l'Administració de la Generalitat s'ha de subjectar, de manera escrupolosa, als criteris i principis generals previstos en el pla d'ocupació aprovat pel Govern, i ha recordat que si afecten condicions de treball dels empleats públics s'han d'aplicar amb la negociació col·lectiva prèvia que correspongui.

Els poders públics han de promoure l'estabilitat laboral i respectar el dret dels empleats públics al desenvolupament efectiu d'un lloc de treball

Amb relació a la mesura immediata de reduir el 15% la jornada i la retribució del personal interí, el Síndic ha suggerit a l'Administració de la Generalitat que estigui atent als efectes que se'n deriven, des d'un punt de vista de bona administració, gestió eficaç i eficient dels recursos públics, entesos no únicament en clau econòmica, sinó també del capital que per a l'organització representa el factor humà, tenint en compte, a més, el seu caràcter transitori i la possible modificació de la seva durada en funció de l'acompliment dels objectius de reducció del dèficit públic.

Finalment, també ha recordat a l'Administració de la Generalitat que, si opta per extingir contractes de personal laboral al seu servei, és aconsellable que instrumenti aquesta decisió mitjançant un pla d'ordenació que motivi que no hi ha altres alternatives.

La Llei 5/2012, de 20 de març, va introduir, mitjançant la disposició transitòria vuitena, canvis pel que fa a la percepció del 100% de les retribucions durant la reducció de jornada per cura de fill, durant un any a partir del finiment del permís per maternitat o de la setena setmana posterior al part, l'adopció o l'acolliment.

A la institució es van presentar algunes queixes derivades de la interpretació que calia fer-ne en els supòsits en què l'autorització s'hagués concedit de forma expressa o per silenci abans del finiment del permís per maternitat, però quan el gaudi començava després l'entrada en vigor de la Llei.

L'Administració està obligada a justificar la racionalitat de les mesures de contenció i de reducció de despeses de personal

El Síndic va suggerir als departaments implicats que els permisos autoritzats s'havien de mantenir perquè es regien per la normativa vigent al moment en què van ser dictats.

Tanmateix, l'Administració no ho va acceptar i va manifestar que l'atorgament i el gaudi dels permisos, les llicències i les reduccions de jornada es regeixen pel principi d'immediateza. Això vol dir que s'han d'autoritzar i gaudir de manera immediata al fet causant que en dona origen.

Per tant, la concessió de la reducció de la jornada amb la totalitat de la retribució se supedita al fet que es produeixi el fet causant, el qual té lloc a partir del finiment del permís de maternitat o de la setena setmana posterior al part, l'adopció o l'acolliment.

Per això, si l'autorització s'ha emès mesos abans de produir-se el fet causant la seva eficàcia quedarà condicionada al fet que en el moment del gaudiment es continuïn complint els requisits.

Segons l'Administració, si a partir de l'entrada en vigor de la Llei 5/2012 es permetés gaudir de

la reducció de la jornada amb el 100% de les retribucions al personal a qui li va ser autoritzat abans de produir-se el fet causant –és a dir, abans del finiment del permís de maternitat– es produiria un frau de llei i un abús de dret.

Tot i així, el Síndic entén que no es pot titllar de frau de dret o d'abús interpretar la disposició transitòria vuitena de la Llei 5/2012 d'acord amb el seu sentit literal quan assenyala que les reduccions atorgades abans de l'entrada en vigor de la norma es regeixen per la normativa vigent.

Així mateix, el Síndic considera que, atès que una gestió eficaç i eficient dels recursos humans de qualsevol organització requereix o aconsella conèixer amb antelació els efectius amb què es pot comptar en cada moment, cal que el personal avanci, en la mesura del possible, les seves peticions de permisos i llicències als respectius serveis de personal.

La institució entén que, més enllà del moment en què es demani el permís, el que és rellevant és que l'eficàcia de l'autorització resti condicionada a la producció del fet causant i així es faci constar expressament en la resolució administrativa que es dicti. En aquest sentit, l'eficàcia dels actes quedarà demorada quan ho exigeixi el seu contingut, de conformitat amb l'article 57.2 de la Llei 30/1992.

Per tant, en aplicació del principi de seguretat jurídica i com a millor pràctica administrativa, el Síndic ha manifestat que en les resolucions dels permisos atorgats al personal caldria fer constar expressament, quan així escaigui, que la seva eficàcia resta condicionada a la producció del fet causant.

Una altra disposició transitòria de la Llei 5/2012 esmentada, concretament la novena, ha donat lloc a la presentació de queixes, atès que determina que durant els tres anys següents a la seva entrada en vigor, no s'autoritzaran els perllongaments en el servei actiu al personal funcionari de l'Administració de la Generalitat.

La disposició també estableix que es resolen els perllongaments ja autoritzats en el termini de sis mesos des de l'entrada en vigor, amb l'excepció prevista dels casos en què calgui un perllongament per causar dret a la pensió de jubilació o en els casos en què, excepcionalment, el Govern consideri que cal autoritzar-los o mantenir les autoritzacions vigents per causes derivades de la planificació i la racionalització dels recursos humans.

El Síndic no ha trobat irregular l'actuació de l'Administració, la qual, acollint-se a la literalitat del que s'ha establert, ha resolt perllongaments ja autoritzats. No obstant això, ha decidit l'obertura d'una actuació d'ofici.

Sense desconèixer l'oportunitat de la mesura legislativa de la suspensió dels perllongaments en endavant (mesura que es vol emmarcar en un context de crisi econòmica i de contenció de la despesa pública, propi de les lleis d'estabilitat pressupostària), el Síndic ha entès que

quan la norma habilita l'Administració perquè, en un termini de sis mesos, pugui resoldre perllongaments de permanència en el servei actiu ja autoritzats, pot haver vulnerat el principi constitucional que prohibeix la retroactivitat de les disposicions restrictives de drets individuals.

Igualment, ha qüestionat que l'aplicació de la mesura pugui suposar una vulneració del principi de confiança legítima que tenen dels ciutadans en l'actuació dels poders públics.

Queixa 06017/2011

Un grup de participants en un procés selectiu per a l'accés al cos tècnic d'especialistes de la Generalitat, ja resolt, es va adreçar a la institució per manifestar el descontentament per no haver estat nomenats com a funcionaris de carrera, amb relació a les places adjudicades en un centre penitenciari l'obertura del qual havia estat paralitzada per raons econòmiques. Els interessats exposaven l'existència de presumptes greuges comparatius amb altres companys de promoció que havien obtingut plaça en altres centres, els quals ja estaven treballant i generant antiguitat, i també amb relació a personal interí que no havia aprovat l'oposició, però que ocupava places per a les quals els interessats consideraven que tenien preferència.

El Síndic va valorar positivament els esforços esmerçats pel Departament de Justícia per poder incorporar, amb destinacions provisionals, alguns dels aspirants afectats durant el període transitori fins a la posada en funcionament del centre penitenciari, però va suggerir que es perllongués la compensació econòmica percebuda des que van iniciar el curs selectiu com a funcionaris en pràctiques.

Queixa 04904/2012 i altres

El Síndic va rebre nombroses queixes referides a la decisió unilateral de suspendre, per l'Acord de Govern de 26 de juny de 2012 i fins al 31 d'agost de 2015, l'aplicació del primer paràgraf de l'Acord de la Mesa Sectorial de 17 de novembre de 2005, sobre el cobrament dels mesos d'estiu del personal docent interí que no formés part de l'acord de garanties de continuïtat. L'Acord va establir que durant aquest període el Departament d'Ensenyament no podria fer nous nomenaments de personal substitut docent corresponents al mes de juliol, malgrat el rebuig i l'oposició dels representants i els membres de la Junta de Personal.

El Síndic va fer una recomanació, que no va ser acceptada, perquè es modifiqués l'Acord GOV/60/2012 amb l'objectiu que la decisió administrativa es limités al període comprès entre l'1 de setembre de 2012 i el 31 d'agost de 2015.

Queixa 05310/2012

Un funcionari docent va manifestar al Síndic el seu descontentament amb la mesura adoptada pel Departament d'Ensenyament de resoldre el perllongament en el servei actiu fins als setanta anys, concedit dos anys abans, quan va arribar a l'edat de jubilació forçosa.

L'interessat qüestionava la legalitat de la mesura, que considerava una vulneració d'un dret ja concedit i un greuge comparatiu, i també el fet que es dugués a terme en virtut d'una modificació legislativa sense concedir-li cap mena d'indemnització.

Queixa 07951/2011 i altres

Diversos afectats per la decisió de l'ajornament del pagament d'un percentatge de la paga extraordinària de desembre es van adreçar a la institució per manifestar el seu descontentament amb la imprecisió de la mesura i per exposar que en la nòmina del mes de desembre de 2011 s'havia fet la retenció de l'IRPF de la paga extraordinària no cobrada.

La detracció del total de l'IRPF es va efectuar sense informar de manera prèvia els treballadors, els quals van veure afectada la seva esfera patrimonial perquè van percebre uns ingressos inferiors a la retribució que els corresponia.

Alhora, cal destacar el marc d'incertesa i de confusió de la situació, ja que la minoració de l'import net realment percebut pels empleats públics no es corresponia amb el detall de les nòmines, en les quals constava l'import íntegre de les percepcions exigibles.

El Síndic va fer un recordatori del deure legal de l'Administració de subjectar les seves actuacions a la Constitució i a la resta de l'ordenament jurídic.

Queixa 03006/2012

Un funcionari del Departament de Justícia es va adreçar al Síndic per exposar el seu descontentament pel fet que, tot i disposar de la concessió d'una autorització expressa de reducció de jornada amb la totalitat de les retribucions (atorgada a l'empara de l'article 24 de la Llei 8/2006, de 5 de juliol, abans del finiment del permís de maternitat) havia rebut una comunicació del Departament d'acord amb la qual no podia gaudir-la, atesa l'entrada en vigor de la Llei 5/2012, de 20 de març.

El Departament va entendre que el fet de mantenir la concessió de la reducció en els termes establerts al moment de l'atorgament només es referia a les persones que al moment en què va entrar en vigor la modificació legislativa ja l'estaven gaudint.

Queixa 03637/2012

Un membre del Cos de Mossos d'Esquadra va manifestar el seu descontentament per la manca de resolució de la seva sol·licitud per poder exercir el dret a gaudir d'una reducció d'un terç de la jornada amb la percepció del 100% de les retribucions durant un any, com a conseqüència del naixement del seu tercer fill. L'interessat va demanar al Departament d'Interior que resolgués de manera expressa o que li expedís un certificat de silenci positiu. Finalment, la petició li va ser denegada.

El Decret 150/2010, de 2 de novembre, pel qual s'estableix el règim de llicències, permisos i vacances de les persones membres del Cos de Mossos d'Esquadra determina que, transcorregut el termini d'un mes a comptar de la data en què la sol·licitud hagi tingut entrada en el registre de la direcció general competent en matèria de policia sense resolució expressa, les peticions s'entendran estimades, raó per la qual el Síndic va demanar que es revisés la decisió adoptada.

El suggeriment no va ser acceptat pel Departament, que va manifestar que l'interessat havia interposat un recurs en via judicial.

Mala praxi en la gestió dels recursos humans

En l'informe d'aquest any s'ha volgut destacar, d'acord amb les queixes rebudes, situacions de mala praxi que han tingut lloc en la gestió dels recursos humans de les administracions públiques.

Aquesta situació es va posar de manifest en ocasió de la presentació d'una queixa per presumpta manca de compliment d'un acord econòmic a què havien arribat els membres del cos d'auxiliar d'administració del Departament d'Ensenyament perquè se'ls compensés un presumpte greuge comparatiu en les retribucions que percebien per dur a terme les mateixes tasques i funcions que els membres del cos administratiu.

El mateix Departament va intentar que es fes una equiparació retributiva i va requerir la Direcció General de la Funció Pública perquè creés un complement específic dels llocs de treball o recongués un complement personal per al col·lectiu afectat.

Cap dels instruments proposats podien donar resposta a la situació plantejada, atès que el complement específic que percebien les persones interessades es trobava dins dels intervals que delimiten els nivells de destinació de cadascun dels grups de classificació dels llocs de treball del personal i el complement personal no era compatible amb l'estructura retributiva vigent.

La solució adoptada d'encabir el supòsit plantejat en el de les gratificacions extraordinàries va permetre als funcionaris el cobrament d'un complement de caràcter excepcional. Tot i així, aquest complement només pot retribuir serveis extraordinaris prestats fora de la jornada normal de treball i, en cap cas, pot ser fix en la quantia ni periòdic en el guany, ja que així ho han establert de manera específica, amb relació a les despeses de personal de les administracions públiques, les successives lleis de pressupostos de Catalunya.

El Síndic ha hagut de recordar que les gratificacions per serveis extraordinaris s'han de reservar únicament per remunerar les situacions legalment previstes. Així també ha assenyalat que, d'acord amb les característiques i les funcions atribuïdes als llocs de treball, i per evitar perpetuar el greuge comparatiu, la provisió d'aquests llocs, quan esdevinguin vacants,

s'hauria de dur a terme amb personal del cos d'administratiu amb la modificació escaient en la relació de llocs de treball.

En altres casos, la mala praxi s'ha produït pel fet de no establir instruments que són necessaris per a una gestió de personal adequada o a l'aplicació indeguda d'aquells de què es disposa.

Concretament, cal fer referència a la manca de la relació de llocs de treball, o d'altres elements similars, l'existència dels quals als ens locals és obligatòria i constitueix l'expressió ordenada del conjunt de llocs de treball que pertanyen a l'entitat local.

La inexistència d'aquest instrument es va posar de manifest amb motiu de la queixa formulada contra un ajuntament per la cobertura irregular de dos llocs de treball mitjançant funcionàries que ocupaven en comissió de serveis places d'un altre cos diferent del que pertanyien.

Les gratificacions per serveis extraordinaris s'han de reservar únicament per remunerar les situacions legalment previstes

Aquests llocs de treball no havien estat proveïts mitjançant concurs i les funcionàries que els ocupaven no complien les condicions reglamentàriament establertes per proveir-los temporalment i excepcional.

El consistori va voler equiparar la provisió dels llocs als nomenaments d'interinatge, però el Síndic va recordar a l'ajuntament que el personal interí de les administracions locals s'ha de seleccionar mitjançant convocatòria pública i pel sistema de concurs, llevat de casos de màxima urgència, sense que cap d'aquests requisits concorreguessin en els casos objecte de la queixa.

També va recordar que no són equivalents la situació del funcionari que ocupa una destinació provisional en comissió de serveis amb reserva de la plaça i la destinació que li correspon com a funcionari de carrera i la situació del funcionari interí, que cessa en la prestació dels serveis quan finalitza la causa que va donar lloc al nomenament. Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va demanar al consistori que posés fi a les situacions irregulars i retornés les persones afectades a les places on tenien la seva destinació definitiva com a funcionàries.

Finalment, també cal fer referència a les situacions de mala praxi generades en els casos en què, per motius diversos, les administracions no han considerat convenient fer ús dels instruments adoptats per cobrir temporalment els llocs de treball vacants o bé n'han fet una gestió irregular.

La manca d'instruments que són necessaris per a una gestió de personal adequada ha contribuït a la mala praxi

L'exemple més clar és el de la creació de borses de treball, mitjançant un procés selectiu, amb la finalitat de disposar de recursos humans per proveir temporalment places vacants a l'Administració pública.

El Síndic ha manifestat que en les convocatòries publicades per a la creació de les borses caldria determinar les condicions temporals de la seva durada per facilitar la màxima informació als aspirants que hi vulguin prendre part.

També ha manifestat que les administracions han de tenir una visió més de llarg termini a l'hora d'obrir el procés per a la constitució de borses de treball i tenir presents els principis d'eficàcia i d'eficiència per valorar si les ja constituïdes poden ser suficients per cobrir les possibles necessitats.

Així mateix, el Síndic ha hagut de recordar que les bases de les convocatòries vinculen les administracions en els termes en què estan redactades i que cal tenir en compte els compromisos adquirits en virtut d'aquestes, amb relació a la finalitat i al termini de vigència de les borses de treball en tant que instruments adoptats per proveir vacants.

Queixa 03870/2011

Una queixa va posar de manifest que des de l'any 2001 en un ajuntament del Maresme hi havia dues funcionàries amb la categoria professional d'oficial administrativa i auxiliar administrativa, respectivament, que ocupaven en comissió de serveis places de tècnic/a d'administració general (TAG) d'urbanisme, sense que les places haguessin estat mai ofertes en concurs.

Malgrat l'existència d'un informe elaborat per la secretària de la corporació local que advertia de la irregularitat, la situació s'havia perllongat amb escreix per sobre del límit temporal de dos anys establert en els articles 185 i següents del Decret 214/1990, de 30 de juliol.

El Síndic va advertir sobre la necessitat d'establir una relació de llocs de treball, de què no disposava l'ajuntament, i de corregir la situació irregular, que encara persistia amb relació a un dels nomenaments, ja que l'altre havia estat regularitzat en virtut de la participació de la funcionària en una convocatòria per cobrir el lloc de treball de manera definitiva.

Queixes 07518/2011 i altres

El Síndic va rebre diverses queixes presentades per membres d'un col·lectiu d'afectats pel presumpte incompliment d'un acord econòmic amb el Departament d'Ensenyament. Aquest acord els hauria d'haver permès cobrar una gratificació extraordinària per compensar la diferència retributiva existent entre el complement específic del seu lloc de treball, que ocupen com a membres del cos d'auxiliars d'administració, amb el que correspon als llocs de treball que, tot i que tenen atribuïdes les mateixes funcions que les seves, són desenvolupades per personal del cos administratiu.

Mitjançant aquest concepte retributiu anual es volia compensar l'especial responsabilitat per l'àmbit i el volum de la seva gestió, que requeria uns coneixements i una experiència específics en el món educatiu, i també una dedicació especial.

El caràcter extraordinari del complement, les causes que donen dret a percebre'l i les limitacions establertes per fer efectiva aquesta gratificació han portat el Síndic a manifestar que aquesta retribució complementària no es podia fer servir per reparar un presumpte greuge comparatiu.

Queixa 04032/2012

El promotor de la queixa va manifestar el seu descontentament amb relació a la publicació en el BOP d'una convocatòria de selecció pel sistema de concurs de mèrits d'una plaça temporal d'auxiliar administratiu del grup de classificació C2, vacant en la plantilla de personal laboral de l'Ajuntament de Subirats.

L'interessat havia participat en un altre procés selectiu per a la provisió d'una plaça del mateix grup de classificació l'any 2011, d'acord amb les bases del qual les persones que l'haguessin superat, però no haguessin estat proposades per al nomenament o la contractació per manca de plaça, s'incorporaven a una borsa de treball amb una vigència de quatre anys.

El Síndic va considerar que l'actuació de l'Ajuntament de convocar un nou concurs de mèrits per a una plaça temporal de la categoria d'auxiliar administratiu va ser contrària al compromís adquirit en virtut de les bases de la convocatòria i va recordar al consistori que calia respectar-lo durant el termini de vigència. Finalment, l'Ajuntament, de manera motivada, ha deixat sense efecte la borsa creada i ha notificat la decisió als interessats.

Queixa 04344/2011

La promotora de la queixa va manifestar el seu descontentament amb la convocatòria d'un concurs oposició per formar part d'una borsa de treball d'educadors de la llar d'infants municipal de Vandellòs i l'Hospitalet per cobrir vacants i que va tenir una durada efectiva de dos mesos, atès que poc després d'haver estat publicats els resultats es va obrir una nova convocatòria per constituir una nova borsa de treball per a vacants durant el curs 2011/2012

El Síndic, sense desconèixer que la raó de dues convocatòries tan pròximes en el temps podien obeir a canvis en l'equip de govern municipal, va recordar a l'Ajuntament de Vandellòs i l'Hospitalet que a l'hora d'obrir el procés per a la constitució de borses de treball cal tenir una visió de llarg termini i tenir presents els principis d'eficàcia i d'eficiència per valorar si les ja constituïdes poden ser suficients per cobrir possibles necessitats.

Incidències en la resolució de processos selectius

Són freqüents les queixes presentades amb relació al descontentament amb les qualificacions obtingudes en els processos selectius.

Amb relació a aquest aspecte, el Síndic sempre ha manifestat que el procés de qualificació dels tribunals avaluadors entra dins de l'àmbit de la discrecionalitat tècnica que aquesta institució no pot entrar a examinar perquè respon a aquell marge que es reconeix als avaluadors a l'hora d'emetre el seu judici quan valoren les proves realitzades.

Aquesta discrecionalitat opera a l'hora de constatar qualitats o dades que cal apreciar mitjançant valoracions guiades pels paràmetres o criteris propis d'un saber especialitzat. La jurisprudència reconeix la improcedència de la revisió jurisdiccional dels judicis o dictàmens tècnics, llevat dels casos en què s'aprecii una actuació arbitrària per manca de motivació, o en què hi ha hagut un error palpable, supòsits que són expressius de l'excepcional control jurisdiccional.

L'Administració ha d'atendre les reclamacions de revisió de la qualificació obtinguda pels participants en els processos selectius

Per aquesta raó, el Síndic ha demanat sempre a les persones interessades que posin les reclamacions, en primer lloc, en coneixement de les administracions convocants dels processos i, en els casos de manca de resposta o quan aquesta ha estat immotivada, ha admès a tràmit les queixes formulades.

D'aquesta manera, el Síndic sí que ha intervingut en els casos en què les persones interessades han manifestat el seu descontentament, no amb la qualificació obtinguda, sinó amb la manca d'atenció o de resposta a les seves reclamacions expressades de revisió dels exàmens i d'informació dels criteris de correcció que donen lloc a les qualificacions atorgades, o sobre la motivació de la qualificació d'apte o no apte en alguna de les fases dels processos selectius.

La discrecionalitat tècnica és la que explica que les normes reguladores de l'actuació dels òrgans qualificadors només els exigeixi formalitzar els seus dictàmens o qualificacions mitjançant l'expressió de la puntuació que exterioritzi el seu judici tècnic. Per tant, la puntuació s'ha de considerar com un element idoni i suficient per considerar formalment correcta l'actuació d'avaluació tècnica dels òrgans qualificadors.

No obstant això, l'omissió en les normes reguladores de la necessitat que els òrgans qualificadors motivin les avaluacions no exclou que es pugui exigir, si bé correspondrà a la persona interessada de reclamar-ho.

Els tribunals qualificadors han d'explicar les raons que els han conduït a emetre un judici tècnic quan els ho demanin expressament

Per tant, es pot dir que el tribunal avaluador, en principi, compleix quan donen a conèixer la puntuació que exterioritza la qualificació atorgada. Ara bé, es pot retreure a l'òrgan qualificador la falta de motivació quan, malgrat que la persona interessada l'hagi demanada expressament, no hagi atès aquesta petició.

L'exigència de la motivació vol dir atendre l'obligació d'explicar les raons que han conduït a emetre el judici tècnic quan hagin estat expressament demanades o quan s'hagi plantejat la revisió de la qualificació que exterioritzi aquell judici tècnic. I això és així perquè la prohibició de l'arbitrarietat no pot tolerar que se silenciïn les raons que han conduït a emetre aquell judici.

D'acord amb l'evolució jurisprudencial, en les queixes tramitades amb aquest fonament, el Síndic ha manifestat que per considerar vàlidament motivades les decisions dels tribunals qualificadors, aquests han d'expressar el material o les fonts d'informació sobre les quals opera el judici tècnic; consignar els criteris de valoració qualitativa que s'utilitzaran i expressar per què l'aplicació d'aquells criteris condueix al resultat individualitzat que atorga la preferència a un candidat davant de la resta.

Igualment, ha demanat que en tots els casos s'atenguin les reclamacions amb aquest fonament, ja que el fet de no atendre les peticions efectuades (revisió de la puntuació atorgada i criteris de correcció seguits en els exercicis rea-

litzats) crea una situació d'indefensió a les persones aspirants; indefensió perquè se'ls priva dels elements de judici necessaris perquè puguin combatre, si escau, la decisió dels tribunals avaluadors en les qüestions que poden ser objecte de revisió jurisdiccional, com ara els possibles errors aritmètics, errors notoris i inacceptables de qualificació en respostes que injustificadament es consideren incorrectes, variacions arbi-

tràries de criteris i penalitzacions injustificades, entre d'altres.

D'altra banda, la manca d'atenció de les reclamacions pot privar les persones interessades de conèixer elements de defensa clau a l'hora d'exercir els seus drets, com ara en les proposicions de prova pericial, per exemple, demostratives dels errors o equivocacions.

Queixa 04526/2011 i altres

Els participants en un concurs oposició per a l'accés a la funció pública docent es van mostrar en desacord amb les qualificacions obtingudes en una de les fases de l'oposició. Per aquesta raó es van adreçar al tribunal qualificador per tal que revisés la nota del concurs i detallés la qualificació de l'exercici de manera que això els permetés fonamentar, posteriorment, la seva defensa.

Assenyalaven que les reclamacions no havien estat resoltes i que al moment de lliurar la instància el tribunal els va dir que no podien demanar la revisió de la prova, ja que la reclamació només servia per posar de manifest errades aritmètiques; tampoc se'ls va facilitar l'accés a les proves, ni van conèixer com s'havia avaluat ni puntuat cada apartat de la prova.

El Departament d'Ensenyament va manifestar que la resposta a l'estimació o desestimació de les reclamacions quedava atesa amb la publicació de les qualificacions definitives de la fase d'oposició. Tanmateix, va acceptar el suggeriment que s'atengués els reclamants i se'ls fes arribar l'informe del tribunal que donés resposta degudament motivada a les qüestions que es plantejaven.

Queixa 05065/2011 i altres

Alguns alumnes opositors de la convocatòria per ingressar a la categoria de mossos d'esquadra i altres aspirants en les convocatòries d'alguns ajuntaments per accedir a la categoria d'agent dels cossos de policies locals respectius van participar en el curs selectiu organitzat a l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya (ISPC) i van manifestar el seu descontentament amb la qualificació de "no apte", que titllaven d'arbitrària, subjectiva i discriminatòria, fruit de la tasca avaluadora de la persona instructora.

L'estudi de les queixes va desvetllar que les peticions de revisió i les reclamacions presentades a l'ISPC no van ser degudament ateses, ja que no es van donar a conèixer a les persones interessades les raons que van conduir a emetre el judici tècnic que les va declarar "no aptes", més enllà de facilitar-los la puntuació obtinguda en l'avaluació, cosa que va anar en detriment del correcte exercici del seu dret de defensa.

Per aquesta raó, el Síndic va suggerir que la Junta d'Avaluació emetés un informe del curs que recollís els informes dels equips d'avaluació multidisciplinaris o bé que els fes arribar una còpia dels informes sol·licitats, amb l'objectiu d'atendre degudament les peticions formulades pels alumnes opositors.

La participació ciutadana en processos d'interès general

Aquest any el Síndic ha resolt dues queixes en què es qüestionava la manca d'espais de participació de la ciutadania en els processos de presa de decisió sobre projectes d'inversió pública d'interès general.

Davant les situacions de protesta veïnal per la decisió del govern municipal de canviar la ubicació d'un equipament destinat a l'acolliment de persones sense sostre, el Síndic va recordar que el fenomen de rebuig o crítica davant la ubicació de determinats equipaments o serveis no és un fenomen aïllat ni puntual. Es tracta de l'anomenat *Nimby* (not in my back yard; al costat de casa, no).

El fenomen *Nimby* és una constant en les societats quan es verifica la posada en funcionament d'equipaments o de serveis que responen a la necessitat social de rebutjar elements nocius per al medi ambient i per a la salut de les persones (farcits sanitaris, plantes de tractament d'aigua residuals, cementiris de residus tòxics, etc.); o de cobrir demandes socials o sanitàries de sectors poblacionals especialment vulnerables o en situació de risc d'exclusió (com ara centres per a malalts mentals, d'ajuda a la drogodependència, d'acolliment d'infants infractors, d'immigrants o de col·lectius marginals, etc.).

El rebuig social davant la ubicació d'equipaments augmenta quan l'Administració no informa prou sobre el projecte

La ubicació en el territori d'aquests tipus d'equipaments o serveis provoca, de vegades, una confrontació que es deriva de la disconformitat sobre qui ha de "suportar la càrrega" que comporta l'atenció d'aquesta necessitat social.

El Síndic ha assenyalat que, quan es tracta d'equipaments que presten serveis socials o sanitaris d'atenció a col·lectius vulnerables, la seva ubicació no constitueix, per si mateixa, un element objectivament determinant. És a dir, que no hi ha cap element objectiu que faci pensar que la ubicació d'un equipament d'aquestes característiques (un alberg per a persones sense

sostre, per exemple) pot suposar un greuge o un risc per a la població o per a l'entorn.

La ubicació adquireix rellevància solament si condiciona l'objecte de l'equipament, és a dir, la seva utilitat i usabilitat respecte de la població beneficiària dels serveis. Així, només seria qüestionable la ubicació d'aquest tipus d'equipament si afectés l'accessibilitat del servei, entesa com la possibilitat física d'arribar-hi sense que impliqui un esforç desproporcionat per als possibles usuaris.

També ha assenyalat que sovint les manifestacions socials de rebuig davant la ubicació d'equipaments o serveis augmenten quan l'Administració no informa suficientment la població sobre el contingut del projecte. A aquest respecte, ha reiterat les reflexions formulades en els informes presentats al Parlament els anys 2006 i 2008, en el sentit de remarcar que és molt important que les administracions públiques afavoreixin un accés més real dels ciutadans a la informació i a la participació en els processos de presa de decisió i d'execució de les polítiques públiques que els poden afectar més directament.

Quan l'Administració obre un procés participatiu sobre un projecte d'inversió pública n'ha d'escoltar el resultat

Aquests espais de participació afavoreixen la transparència, milloren l'enteniment, en la mesura que obren la possibilitat que la gent hi participi, i ajuden a fomentar la coresponsabilitat ciutadana davant necessitats reals de la mateixa societat.

El Síndic també ha recordat que les administracions municipals estan obligades per la seva normativa sobre participació ciutadana. En aquest sentit, si la normativa municipal garanteix el dret dels ciutadans a demanar la convocatòria d'una audiència pública sobre assumptes del seu interès, l'Administració ha d'atendre les peticions en aquest sentit. Si la sol·licitud compleix els requisits establerts normativament, l'audiència demanada per la ciutadania s'ha de dur a terme dins del termini establert.

Si un cop valorada la sol·licitud de realització d'una audiència pública l'Administració considera que hi ha raons objectives per denegar-la,

ho ha d'explicar als sol·licitants en una resolució motivada. Si considera que la petició compleix els requisits normatius, però hi ha circumstàncies concretes que en desaconsellen la convocatòria en un moment determinat (com ara el desenvolupament d'un procés electoral), també ha de resoldre expressament la petició exposant aquesta situació i, si escau, ajornant la convocatòria fins que deixin de concórrer les causes que en desaconsellaven la realització.

El Síndic entén que quan l'Administració obre un procés participatiu per donar veu a la ciutadania dins del procés de decisió sobre un determinat projecte d'inversió pública, ha de ser conseqüent amb els seus actes i escoltar el resultat del procés. En aquest sentit, resulta aconsellable mantenir informada la ciutadania

sobre les decisions finals que s'adoptin en relació amb l'assumpte objecte del procés participatiu.

Si per qualsevol circumstància la decisió finalment adoptada sobre el projecte objecte d'un procés participatiu s'aparta del resultat d'aquest procés, és raonable que la ciutadania demani que s'obrin nous espais perquè l'Administració informi i doni les explicacions pertinents sobre la decisió. En aquests supòsits, resulta especialment aconsellable que l'Administració atengui la sol·licitud d'informació i expliqui, suficientment, la decisió final sobre el projecte que havia estat objecte del procés participatiu i, si s'escau, els motius que justifiquen la decisió d'apartar-se del resultat del procés de participació.

Queixa 03625/2011

Entre els anys 2006 i 2008 l'Ajuntament de Lleida va dur a terme un procés participatiu sobre el pla de remodelació del parc de les Basses de l'Alpicat. El mes de març de 2011 un grup municipal va presentar un escrit, signat per més de 230 veïns, que demanava la realització d'una audiència pública sobre aquest pla. Argumentaven que la decisió final sobre el projecte no es corresponia amb la derivada del procés participatiu. No van rebre resposta i no es va convocar l'audiència demanada en el termini establert en el reglament de participació ciutadana. El mes de maig de 2011 van demanar la intervenció del Síndic.

L'Ajuntament va explicar que, atesa la coincidència de la data de la petició amb el procés d'eleccions locals, es va considerar que dur a terme la convocatòria, promoguda per un grup polític, podia interferir en el desenvolupament d'unes eleccions.

El Síndic va assenyalar que havia passat prop d'un any des de les eleccions, sense que l'Ajuntament hagués convocat l'audiència ni hagués respost als peticionaris. En conseqüència, va recordar a l'Ajuntament la necessitat de convocar l'audiència pública d'acord amb el Reglament de participació ciutadana. L'Ajuntament va acceptar la resolució del Síndic.

Queixa 06520/2011

L'any 2010 l'Ajuntament de Terrassa va iniciar un procés de pressupostos participatius perquè la població prioritzés entre diversos projectes d'inversió. El més votat va ser un alberg per a persones sense sostre, la fitxa tècnica del qual fixava una ubicació concreta. L'any 2011 l'Ajuntament va decidir canviar aquesta ubicació, la qual cosa va generar el rebuig d'alguns dels veïns de la zona del nou emplaçament.

El Síndic va considerar que es tractava d'una manifestació social de rebuig davant la ubicació de l'equipament i que la sensació de descontentament augmentava per la manca d'informació sobre el procés de decisió de canvi d'emplaçament. El fet que l'Administració hagués decidit aquest canvi sense informar la ciutadania ni obrir un espai per escoltar-la va comportar la pèrdua de la legitimitat democràtica que s'havia guanyat amb el procés participatiu en què s'havia votat la prioritat del projecte.

Així doncs, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que facilités a la ciutadania la màxima informació possible sobre el projecte i sobre els fets que van motivar el canvi d'emplaçament. L'Ajuntament va acceptar els suggeriments del Síndic.

Actuacions d'ofici

AO 03125/2012
Finalitzada

Simplificació dels tràmits per registrar associacions

Arran d'algunes queixes, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar la simplificació dels tràmits per registrar associacions.

AO 03241/2012
En tramitació

Web de la Direcció General de Policia sobre col·laboració ciutadana contra la violència urbana

Arran de la posada en funcionament de la pàgina web de la Direcció General de Policia de col·laboració ciutadana contra la violència urbana, on apareixen imatges de persones presumptament vinculades a actuacions violentes durant la vaga general del mes d'abril passat, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar l'abast de l'afectació de drets que pot comportar i ponderar-la amb la finalitat pretesa amb la difusió de les imatges.

AO 03523/2012
En tramitació

Responsabilitat per danys derivats de l'ús del servei Bicing. Règim jurídic aplicable

El Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici per estudiar el règim jurídic aplicable al servei de Bicing, tenint en compte que és de gestió privada, tot i que de responsabilitat pública.

AO 03577/2012
En tramitació

Possible obertura d'expedients sancionadors per l'impagament de peatges en el marc de la campanya "No vull pagar"

Arran de la mobilització ciutadana consistent a no abonar els peatges de les autopistes catalanes, el Síndic obre una actuació per analitzar si hi ha base jurídica per sancionar.

AO 07068/2012
En tramitació

Suspensió dels perllongaments del servei actiu concedits abans de l'entrada en vigor de la Llei 5/2012, de 20 de març

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar la suspensió dels perllongaments del servei actiu concedits abans de l'entrada en vigor de la Llei 5/2012 de 20 de març.

AO 07165/2012
En tramitació

Estudi sobre les notificacions en els procediments sancionadors en matèria de trànsit

Arran de les queixes recurrents sobre la pràctica de les notificacions, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar les notificacions en el procediment sancionador en matèria de trànsit.

AO 07600/2012
En tramitació

Eleccions al Parlament de Catalunya del 25 de novembre de 2012

El Síndic considera oportú obrir una actuació d'ofici per analitzar les incidències ocorregudes amb relació a les eleccions al Parlament de Catalunya del 25 de novembre de 2012.

2. CONSUM

Consum en xifres

L'actuació del Síndic amb relació a les participacions preferents

Altes i modificacions de contractes de subministraments no consentides

El dret a la continuïtat del subministrament

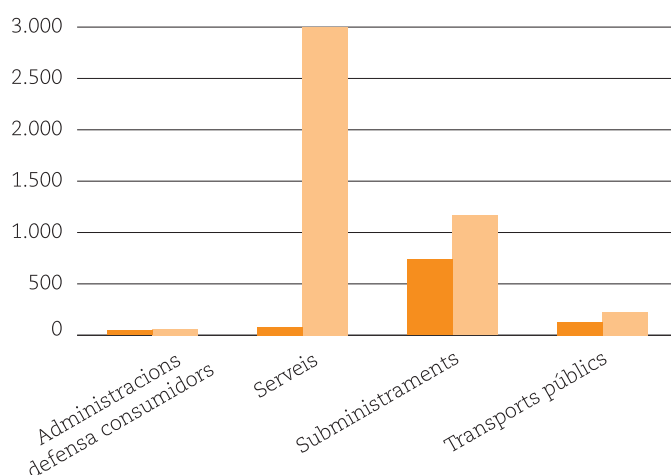
La vaga en els transports públics

Actuacions d'ofici

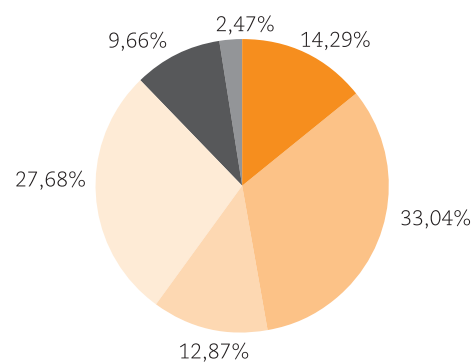
Consum en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

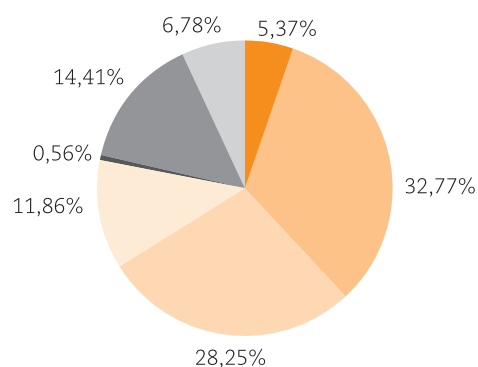
Consum	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Administracions defensa consumidors	45	-	59	104
Serveis	68	11	3.002	3.081
Subministraments *	736	2	1.166	1.904
Transports públics **	126	4	224	354
Total	975	17	4.451	5.443



* Subministraments	Total (%)
Aigua a domicili	14,29%
Elèctric	33,04%
Gas	12,87%
Telecomunicacions i societat de la informació	27,68%
Telèfon universal	9,66%
Altres	2,47%
Total	100%

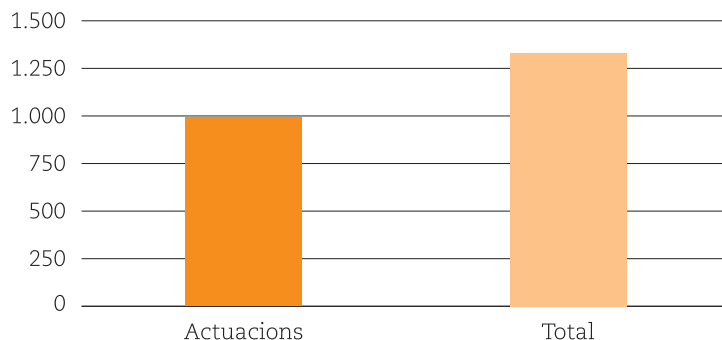


** Transports públics	Total (%)
Autopistes; peatges	5,37%
Transport aeri	32,77%
Transport ferroviari	28,25%
Transport interurbà	11,86%
Transport marítim	0,56%
Transport urbà	14,41%
Altres	6,78%
Total	100%



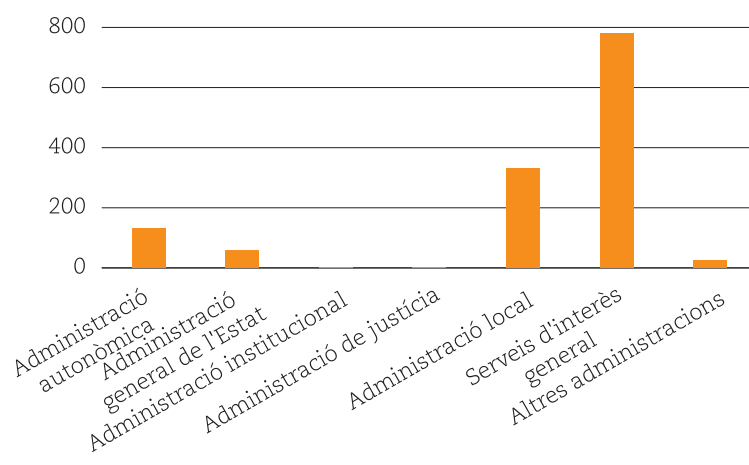
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	732	732
Dues administracions afectades	237	474
Tres administracions afectades	9	27
Cinc administracions afectades	1	5
Sis administracions afectades	11	66
Vuit administracions afectades	1	8
Més de deu administracions afectades	1	18
Total	992	1.330



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

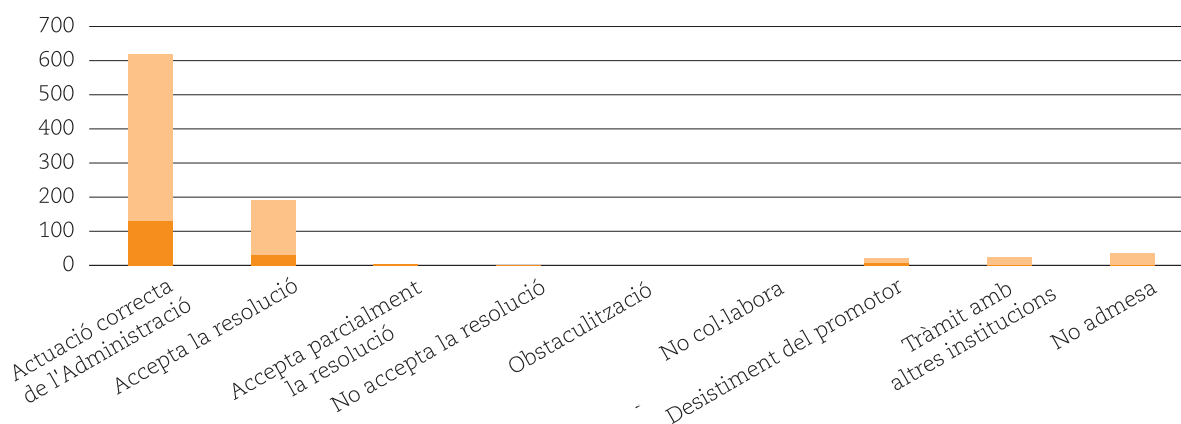
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	122	10	132
Administració general de l'Estat	56	3	59
Administració institucional	1	-	1
Administració de justícia	1	-	1
Administració local	315	17	332
Serveis d'interès general	765	14	779
Altres administracions	20	6	26
Total	1.280	50	1.330



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

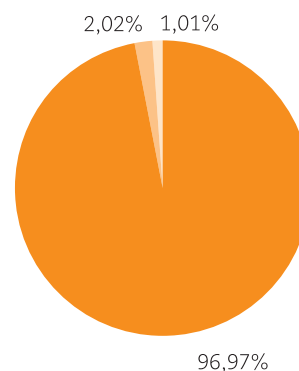
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	24	268	292	24,56%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	13	260	273	22,96%
Pendent de resposta a la resolució del Síndic	11	8	19	1,60%
Actuacions finalitzades	171	691	862	72,50%
Actuació correcta de l'Administració	129	491	620	52,14%
- Abans de la investigació del Síndic	60	239	299	25,15%
- Després de la investigació del Síndic	69	252	321	27,00%
Accepta la resolució	30	162	192	16,15%
Accepta parcialment la resolució	3	1	4	0,34%
No accepta la resolució	2	-	2	0,17%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	6	15	21	1,77%
Tràmit amb altres institucions	1	22	23	1,93%
No admesa	2	33	35	2,94%
Total	197	992	1.189	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	192	96,97%
Accepta parcialment la resolució	4	2,02%
No accepta la resolució	2	1,01%
Total	198	100%



L'actuació del Síndic amb relació a les participacions preferents

El Síndic va iniciar una actuació d'ofici arran de les nombroses queixes i consultes rebudes i de les informacions dels mitjans de comunicació amb relació a la problemàtica de les participacions preferents emeses per diverses entitats financeres. Es tracta d'un producte comercialitzat durant els darrers anys per bancs, caixes i entitats financeres que té un risc elevat, sense liquiditat immediata, i per al qual no hi ha garantia sobre el capital invertit. Tampoc no es preveu cap tipus de compromís de recompra per part de l'emissor i té caràcter perpetu. D'acord amb la llei, els bancs i les entitats financeres que emeten participacions preferents han de presentar a la Comissió Nacional del Mercat de Valors (CNMV) un fullet i facilitar al client un tríptic/resum amb informació clara i suficient del producte.

Hi ha hagut casos de mala praxi i manca d'ètica i de respecte als drets de les persones en la comercialització de les preferents

Cal remarcar que quan es parla de les *participacions preferents* no s'està fent referència a un producte financer fora de la normativa o que per la seva definició i característiques s'hagi de considerar un negoci jurídic fora de la llei. Ara bé, al costat d'això, sí que es pot afirmar amb caràcter general que es tracta d'un producte financer no adequat per a clients minories i sense experiència en inversions de risc.

La problemàtica s'ha generat en els darrers mesos quan nombrosos clients han sol·licitat el reemborsament immediat del 100% del capital invertit i els bancs i les entitats financeres els ho han denegat. Milers d'afectats han denunciat la comercialització irregular de participacions preferents al·legant una falta de transparència per no haver estat informats ni de les característiques d'aquests productes ni dels seus riscos, i especialment de l'escassa o nul·la liquiditat o de la seva perpetuïtat. Malauradament, quan han volgut recuperar els diners invertits i han rebut la negativa de la seva entitat bancària o financera ha estat

quan molts estalviadors, com a conseqüència d'aquesta falta d'informació, han comprovat el que veritablement havien contractat anys enrere.

L'inici de diversos expedients sancionadors per part de la CNMV i les actuacions d'algunes entitats financeres envers alguns dels seus clients ajuden a fonamentar l'afirmació que hi ha hagut una mala praxi i una important manca d'ètica i de respecte als drets de les persones en la comercialització de les participacions preferents, tant genèricament –per haver destinat el producte a un públic no especialitzat– com individualment –atès que hi ha hagut casos concrets en què s'han acreditat notables mancances d'informació o altres irregularitats rellevants a l'hora de subscriure el contracte amb el client.

L'Estatut d'autonomia de Catalunya determina que “les persones, en llur condició de consumidores i usuàries de béns i de serveis, tenen dret a una informació veraç i entenedora sobre les característiques i els preus dels productes i dels serveis” (article 28). També assenyalava que “els poders públics han de garantir tant la protecció de la salut, la seguretat i la defensa dels drets i els interessos legítims dels consumidors i usuaris, com l'existència d'instruments de mediació i arbitratge en matèria de consum” (article 49).

Les entitats financeres han d'eliminar les males pràctiques en la comercialització dels seus productes

A més, el Codi de consum de Catalunya inclou els serveis financers i d'assegurances entre els serveis bàsics, definits com a serveis de caràcter essencial i necessaris per a la vida quotidiana o que tenen un ús generalitzat entre les persones consumidores. Així mateix, el Codi també remarca que “les persones consumidores tenen dret a la protecció de llurs legítims interessos econòmics i socials, a la protecció jurídica, administrativa i tècnica i a la informació”.

Com a conseqüència de tot això, i de les investigacions realitzades, el Síndic ha fet les recomanacions següents:

1. Els bancs i les entitats financeres s'han d'implantar activament a eliminar les males pràctiques en la comercialització dels seus productes.

2. Els bancs i les entitats financeres han de facilitar informació detallada, completa i comprensible als consumidors sobre els productes que ofereixen, especialment si es tracta dels col·lectius especialment protegits pel Codi de consum de Catalunya.

Cal un sistema gratuït d'arbitratge per resoldre els casos més flagrants d'irregularitat en la venda de les participacions

3. Les administracions i els organismes supervisors han de valorar la conveniència d'aprovar un codi de bones pràctiques en la comercialització de productes financers i d'estalvi.

4. Les administracions i els organismes supervisors han d'aprofundir en el control que fan

sobre els bancs i les entitats financeres pel que fa a la informació i la comercialització dels seus productes, especialment en tot allò que va adreçat a un públic minorista.

5. Els organismes públics competents per a la defensa dels drets dels consumidors (Agència Catalana de Consum, oficines comarcals i municipals d'informació al consumidor) han de fer un esforç d'especialització i disposar de personal format en el sector bancari/financer i els seus productes.

6. Per a una millor seguretat dels clients, cal promoure serveis de defensa del client als bancs i les entitats financeres. Aquests serveis han de ser lliures i independents en l'exercici de les seves funcions.

7. Cal establir un sistema gratuït per al ciutadà que permeti resoldre per la via de l'arbitratge els casos individuals més flagrants d'irregularitat en la comercialització de les participacions preferents, com ara els casos de persones d'edat avançada amb coneixements financers nuls o de persones amb discapacitat.

Actuació d'ofici 00610/2012

En els casos individuals de queixa pel que fa a les participacions preferents, cal tenir present que es tracta d'un problema amb una entitat privada amb relació a un contracte que queda fora de l'àmbit de supervisió del Síndic. Tanmateix, el Síndic sempre ha suggerit a les persones afectades que presentin la reclamació oportuna als serveis de defensa del client dels bancs o les entitats financeres, que facin arribar la seva queixa a la CNMV i al servei de reclamacions del Banc d'Espanya i que, finalment, també ho posin en coneixement de l'Agència Catalana del Consum.

Altes i modificacions de contractes de subministrament no consentides

La liberalització dels serveis d'interès general ha implicat l'obertura d'espais d'activitat econòmica que havien estat monopolitzats pel sector públic a la lliure competència entre operadors privats.

Des que es va produir el canvi esmentat, els operadors de cada sector s'han de sotmetre a les regles de lliure competència sense perdre de vista que els serveis que presten continuen essent essencials pel fet de tenir una especial incidència en la qualitat de la vida de les persones i en la cohesió de la societat.

Així, tot i la titularitat privada de l'operador que presta el servei, cal recordar que hi continua havent un conjunt d'obligacions de servei públic inherents a la naturalesa del servei, sens perjudici que el prestin agents privats i en règim de mercat.

Correspon al legislador delimitar quines prestacions dins de cada servei s'entenen com a servei públic perquè es compatibilitzi la prestació del servei en un règim de competència amb el caràcter essencial de determinades prestacions.

No obstant això, la transcendència de la prestació d'aquests serveis exigeix que es doni una protecció específica per a l'usuari d'un servei d'interès general i ha d'incloure, especialment, el dret a disposar de la informació d'una manera clara i a gaudir del servei en condicions de qualitat, continuïtat i a un preu assequible.

Tot i la titularitat privada de l'operador que presta el servei hi continua havent un conjunt d'obligacions de servei públic

Tot i que es tracta de sectors fortament regulats, es continuen rebent queixes sobre pràctiques comercials deslleials o abusives en la captació de nous clients o en la modificació de contractes que s'allunyen de la bona fe i de l'equilibri de les posicions jurídiques que han de ser la base de les relacions de consum, tal com ho recull l'article 112.2 del Codi de consum de Catalunya.

En aquest context, cal exigir a les empreses que presten serveis d'interès general que donin una protecció específica als drets dels consumidors i usuaris, que hauria d'incloure, especialment, el dret a rebre la informació del servei de forma clara amb relació a les tarifes i les condicions de prestació.

Tot i que l'ordenament jurídic permet que es dugui a terme la contractació per mitjà de conversa telefònica, cal tenir present que també s'exigeix la conformitat expressa del client a través de qualsevol mitjà que en permeti tenir constància.

En el mateix sentit, i malgrat que l'article 5.4 de la Llei 7/1998, de 13 d'abril, sobre condicions generals de la contractació, disposa que en els casos de contractació telefònica no és necessària la signatura convencional, el mateix article també disposa que en aquest supòsit, s'ha d'enviar immediatament al consumidor la justificació escrita de la contractació efectuada en què constin tots els termes. També el Reial decret 1906/1999, de 17 de desembre, que desplega la contractació electrònica i telefònica, recull com un deure de l'empresa facilitar de manera veraç, eficaç i completa la informació prèvia a la contractació.

L'usuari té dret a rebre informació clara sobre les tarifes i les condicions de la prestació dels serveis

Malgrat això, es continuen rebent queixes que evidencien pràctiques comercials poc curoses (especialment a través de comunicacions telefòniques) en què l'usuari assegurava que no havia donat cap consentiment exprés al comercial (sovint, estava pendent de rebre una oferta per escrit) i va tenir coneixement del canvi d'empresa o canvi de les condicions del seu contracte quan va rebre la factura següent.

Per aquest motiu, cal vetllar perquè les ofertes comercials que es facin arribar als usuaris, amb independència del canal que s'utilitzi, siguin molt clares tant pel que fa a les tarifes com a les noves condicions contractuals que s'ofereixen.

Aquest plus d'exigència s'ha de veure reflectit efectivament en les pràctiques comercials de

les empreses, sigui en el moment de fer una oferta comercial o de tramitar les noves altes, en la modificació dels contractes o, fins i tot, en la tramitació de les baixes dels serveis per un possible canvi d'empresa subministradora.

La claredat informativa (preferiblement per escrit) ha de permetre que l'usuari disposi d'un criteri ben informat per dur a terme, si així ho considera oportú, qualsevol canvi de les condicions del contracte o bé, si s'escau, de companyia subministradora.

La necessitat del control de les pràctiques comercials s'accentua quan la persona que rep l'oferta és una persona d'edat avançada i, malauradament, també hi ha hagut queixes en què s'evidenciaven pràctiques de legalitat dubtosa per part de comercials (Q 02581/12 i 03672/12).

Val a dir que en alguns casos, fins i tot abans de l'actuació del Síndic de Greuges de Catalunya, quan l'empresa ha tingut coneixement de la possible actuació comercial irregular ha corregit immediatament la seva actuació i així ho ha fet saber el promotor de la queixa.

Queixa 03672/2012

Un comercial de Gas Natural Fenosa es va presentar a casa dels pares de la persona interessada per oferir-los un canvi de companyia. Tot i que els titulars asseguraven que no havien signat res, a partir del mes següent, les factures les emetia Gas Natural Fenosa. L'empresa va corregir la situació abans de la intervenció del Síndic.

Queixa 03404/2012

Un comercial d'Endesa va tramitar el canvi del contracte de subministrament de la persona interessada sense que aquesta hi donés el consentiment exprés. La persona interessada volia tornar a les condicions contractuals anteriors. Tot i que l'empresa va regularitzar la facturació en el percentatge acordat, la pràctica de la prova sobre l'existència de l'atorgament del consentiment per part de l'usuari correspon als tribunals de justícia o, si escau, als tribunals d'arbitratge de consum. Per aquest motiu, tot i suggerir a l'empresa que prenguéss les mesures oportunes per evitar situacions com la plantejada, es va informar la persona interessada de la possibilitat d'adreçar-se a la Junta Arbitral de Consum per resoldre la seva reclamació.

El dret a la continuïtat del subministrament

Determinats serveis d'interès general porten implícita l'exigència de rebre el servei en condicions de qualitat i de continuïtat. Aquest fet exigeix que l'empresa tingui una cura especial perquè el servei d'interès general es presti de forma ininterrompuda.

Enguany, s'han rebut queixes d'usuaris que exposaven els problemes que patien amb interrupcions de subministraments de serveis bàsics per problemes en la xarxa elèctrica que causava microtalls al municipi, per avaries fruit d'accidents fortuïts com ara el cas del subministrament de gas natural de molts veïns al barri de Poblenou de Barcelona (AO 00939/2012) o fruit d'actes vandàlics com ara el sabotatge de les xarxes de telecomunicacions en diferents municipis del Vallès Oriental.

En aquestes situacions el Síndic s'ha interessat immediatament per la situació denunciada per les persones afectades, s'ha posat en contacte amb les empreses subministradores i ha informat les persones interessades sobre els mecanismes previstos en la normativa sectorial per compensar els períodes d'inter-

rupció del servei, a banda de la possible reclamació pels danys i perjudicis que la incidència els hagués pogut causar.

En aquestes situacions, les empreses han de millorar els canals d'informació amb els usuaris afectats perquè puguin saber amb certesa que la companyia està prenent mesures per retornar el servei i quin és el temps previst per enllestir la reparació, ja que l'emissió de missatges confusos o contradictoris per part dels serveis d'avaries incrementen encara més el malestar dels usuaris.

En cas d'avaria, les empreses han de millorar els canals d'informació amb els afectats

En aquest sentit, es podien habilitar espais a través dels webs de les empreses que facilitin informació actualitzada sobre la incidència, una succinta explicació i el temps en què es preveu tornar a disposar del servei.

El mateix canal informatiu també es pot utilitzar en les inevitables interrupcions programades per realitzar el manteniment i la millora de les xarxes i instal·lacions del servei.

Queixa 01830/2012

Veïns d'Alcanó es van adreçar al Síndic per exposar el seu desacord amb els microtalls en el subministrament elèctric que habitualment patien. Endesa va informar que el subministrament elèctric d'Alcanó depenia del *recloser* d'Albatàrrec, on s'estaven fent millores en la línia, i que s'estaven prenent les mesures de protecció que estableix el Reial decret 1432/2008.

De la informació traslladada, se'n desprenia que Endesa estava portant a terme treballs de millora en la línia que donava servei a Alcanó i, per tant, a curt termini, hauria de suposar una millora de la qualitat del subministrament elèctric al municipi.

No obstant això, i davant la durada dels treballs d'actualització de la xarxa, a banda de recomanar a Endesa que s'agilitessin els treballs per reduir els perjudicis que es causaven als veïns, el Síndic va suggerir que un responsable d'Endesa informés a bastament l'alcalde del municipi de les obres de millora de la línia i de les possibles afectacions que les avaries podien causar als veïns. Finalment, i davant futurs talls programats, el Síndic va suggerir a Endesa que assegurés que les comunicacions de caràcter públic tinguessin la màxima eficàcia i eficiència per garantir que l'Ajuntament d'Alcanó tingués coneixement del tall programat amb la màxima antelació possible.

Queixa 01368/2012

Una seixantena de veïns d'Ulldemolins, usuaris de telefonia mòbil contractada amb Vodafone, s'havien quedat sense servei de telefonia mòbil des de feia més d'una setmana. Vodafone va informar que ja s'havia resolt la incidència que impedia que els seus clients rebessin el servei i va indicar que havien habilitat una locució per als usuaris afectats en què demanaven disculpes i s'informava de l'existència d'una incidència a la zona. D'altra banda, l'empresa va assenyalar que davant situacions com l'exposada es feia un abonament massiu de forma automàtica de l'import de la indemnització.

Queixes 04633/2012 i 04863/2012

Les persones interessades exposaven que des de feia uns quants dies no disposaven de servei telefònic. Quan el Síndic es va posar en contacte amb l'empresa, Telefònica va assenyalar que des del 22 de juny que patien sabotatges a la xarxa de telecomunicacions en diferents municipis de la comarca del Vallès Oriental.

Segons va indicar la companyia, els sabotatges, els portaven a terme treballadors d'una empresa subcontractada per Telefònica a causa d'un conflicte laboral i, de vegades, per restablir el servei necessitaven la intervenció dels Mossos d'Esquadra. El 3 de juliol es van restablir totes les línies malmeses.

La vaga en els transports públics

Molts usuaris de transports públics s'han adreçat a la institució per exposar les afectacions que patien en els seus drets per reiterades convocatòries de vagues en els transports públics, i també freqüents incompliments d'horaris per part de Renfe, que atribueixen a vagues de zel.

Cal tenir present que l'exercici del dret de vaga dels treballadors està reconegut com a dret fonamental en l'article 28.2 de la Constitució i consisteix a alterar temporalment i de forma col·lectiva l'ordinària relació de treball mitjançant la cessació de la prestació del servei.

Atès que, a hores d'ara, encara no s'ha aprovat cap llei orgànica que reguli el dret de vaga, en aquesta matèria es continua aplicant el Reial decret llei 17/1977, de 4 de març.

L'article 10.2 del reial decret llei esmentat permet que quan la vaga es declari en empreses encarregades de la prestació de qualsevol servei públic l'autoritat governativa acordi les mesures necessàries per assegurar el funcionament dels serveis.

Es justifica l'establiment dels serveis mínims pel fet que determinats serveis, com ara el transport de viatgers, es consideren serveis essencials per a la comunitat i la seva interrupció afecta drets i béns constitucionalment protegits, com ara el dret a la circulació que estableix l'article 19 de la Constitució.

Així doncs, quan s'afecta un servei essencial per a la comunitat com ara el transport públic l'autoritat governativa competent pot acordar les mesures necessàries per assegurar-ne el funcionament mínim.

El preavis de la convocatòria de vaga té per finalitat donar l'oportunitat de negociar les demandes i també d'advertir els usuaris

Aquestes mesures per mantenir el servei essencial sempre han de ser proporcionals a les finalitats que es volen aconseguir i impliquen que es portin a terme els treballs necessaris per a la cobertura mínima dels drets que el mateix servei essencial dóna, però, sense arribar al nivell de rendiment habitual ni assegurar-ne el funcionament normal. Per això, la restricció del dret de vaga s'ha de fer de manera ponderada, justificada i proporcional, ja que si el dret queda sotmès a limitacions que el fan

impracticable o el dificulten més enllà del que sigui raonable la seva protecció deixa de ser real i efectiva.

Així doncs, tot i que el dret de vaga es pot limitar pel fet de tractar-se d'un servei essencial, l'exercici d'aquest dret no es pot impedir o limitar de manera desproporcionada perquè s'estaria afectant un dret fonamental que és objecte de protecció constitucional. De fet, si s'impedís o se'n limités l'exercici mitjançant engany o abús d'una situació de necessitat, la conducta podria constituir un delictes (article 315 del Codi penal).

Ara bé, com així disposa la Sentència 11/1981, de 8 d'abril, del Tribunal Constitucional "el derecho de huelga no tiene por qué entrañar necesariamente el de todas las formas y modalidades, el de todas las posibles finalidades pretendidas y menos aún el de todas las clases de acción directa de los trabajadores".

La prestació dels serveis mínims acordats en una vaga és un compromís públic

L'exercici del dret de vaga en el nostre ordenament jurídic pot quedar sotmès en virtut de la mateixa Constitució a un procediment determinat, ja que l'article 53 de la Constitució permet que el legislador reguli les condicions d'exercici dels drets fonamentals.

Entre les condicions per a l'exercici del dret de vaga, l'article 3 del Reial decret llei esmentat exigeix que es faci un preavis especialment quan les vagues afecten els serveis públics. Aquest requisit es justifica per donar a l'altra part l'oportunitat de negociar les demandes dels treballadors o portar a terme una transacció per evitar la vaga. I, evidentment, en el cas dels serveis públics, el preavis també té per finalitat advertir els usuaris i permetre que puguin adoptar les mesures que considerin necessàries.

En els casos en què no es fa el preavis, la vaga pot ser considerada il·lícita, abusiva o il·legal. Tot i que correspon als tribunals de justícia valorar si una vaga va ser il·legal, il·lícita o abusiva, val a dir que l'article 7.1 del Reial decret llei 17/1977 disposa que "l'exercici del dret de vaga s'ha de portar a terme per la cessació dels serveis, i considera actes il·lícits i abusius les vagues rotatòries, [...] les vagues de zel i en general altres formes d'alteració col·lectiva del règim de treball diferents de la vaga". El Tribunal Constitucional ha interpretat aquest precepte de la manera següent:

“Es claro que el derecho de huelga comprende la facultad de declararse en huelga –estableciendo la causa o por qué y finalidad reivindicativa que se persigue– y la facultad de elegir la modalidad de huelga. Mas es claro asimismo que la facultad de elección sólo podrá moverse dentro de aquellos tipos o modalidades que la Ley haya admitido, y ya hemos dicho que el legislador puede considerar ilícitos o abusivos algunos tipos, siempre que lo haga justificadamente, que la decisión legislativa no desborde el contenido esencial del derecho y que los tipos o modalidades que el legislador admita sean bastantes por sí solos para reconocer que el derecho existe como tal y eficaces para obtener las finalidades del derecho de huelga”.

L'empresa hauria de prendre mesures proactives per facilitar l'exercici del dret de devolució del bitllet que preveu la normativa

El Tribunal Constitucional destaca que les vagues de zel no s'inclouen en l'enumeració que l'article 11 fa de les vagues il·legals, ja que l'article 7.2 es limita a dir que “es consideren actes il·lícits o abusius”. Així doncs, considera que l'expressió del legislador deixa clar que hi ha una presumpció *iuris tantum* de l'abús del dret de vaga, però com a presumpció *iuris tantum*, admet prova en contra. I, per aquest motiu, la decisió sobre si una convocatòria de vaga pot ser abusiva o no sempre l'han de prendre els tribunals de justícia. No obstant això, el Síndic va fer arribar les consideracions i els suggeriments següents al Departament de Territori i Sostenibilitat perquè s'apliquin en situacions en què es puguin produir convocatòries de vagues sense que se segueixi el procediment previst o bé davant l'incompliment dels serveis mínims:

1. La prestació dels serveis mínims acordats en una vaga és un compromís públic i, per tant, l'incompliment s'ha de considerar com una irregularitat jurídica que cal corregir immediatament.

2. Quan s'observin incidències greus en el desenvolupament de la vaga que afectin la prestació dels serveis mínims o bé la vaga es porti a terme sense seguir el procediment legalment previst, l'empresa que presta el servei públic ha de donar tota la informació real i necessària perquè l'usuari pugui fer ús, si s'escau, d'un transport alternatiu o prendre les mesures que consideri oportunes.

3. L'empresa hauria de prendre mesures proactives per facilitar l'exercici del dret de devolució del bitllet que preveu la normativa, amb la finalitat de tramitar la devolució al més aviat possible i procurar que la persona afectada per l'endarreriment no pateixi encara més retard en el seu horari. En aquest sentit:

- Cal agilitar la tramitació de la devolució amb un increment de treballadors que atenguin els usuaris a les oficines d'atenció al client i a les estacions.

- Cal ampliar el termini per sol·licitar la devolució del bitllet, que, com a mínim, hauria de ser de quinze dies des que es va produir l'afectació del servei o bé quan la persona hagi exhaurit la targeta multiviatge.

- Cal permetre tramitar la sol·licitud de devolució del bitllet a través d'altres mitjans no presencials com ara a través del web de l'empresa o a través de l'habilitació d'una adreça de correu electrònic.

4. La informació sobre els serveis mínims acordats s'ha de facilitar als usuaris de forma clara i amb anticipació suficient. Aquesta informació s'ha de procurar donar els dies laborables anteriors a la jornada de vaga.

5. Davant d'una vaga de zel i de qualsevol altre tipus de vaga que es pugui considerar abusiva, il·lícita o il·legal i que afecti greument la qualitat del servei, el Departament de Territori i Sostenibilitat ha de vetllar perquè les mesures adoptades per corregir la situació irregular, o les que se'n derivin com a conseqüència, siguin les adequades i es portin a terme efectivament.

Queixa 06381/2012

La promotora de la queixa informa la institució que en la jornada de vaga dels treballadors de Renfe convocada el 17 de setembre de 2012 no es van complir els serveis mínims acordats, ja que en la pàgina web constava el pas per Cubelles d'un tren a les 14:17 hores (procedent de Sant Vicenç de Calders) amb destinació a Barcelona Estació de França, però no va passar ni tampoc es va avisar els usuaris que anés amb retard.

Actuacions d'ofici

AO 00609/2012
En tramitació

La garantia dels drets dels consumidors arran del cessament d'activitats d'Spanair

Arran del cessament d'activitats d'Spanair, el Síndic, d'acord amb el conveni signat amb la companyia, decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar si aquest cessament ha comportat una vulneració dels drets de les persones afectades.

AO 00610/2012
En tramitació

Anàlisi de l'actuació de les administracions públiques en relació amb les participacions preferents emeses per les entitats financeres

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents emeses per entitats bancàries, i tenint en compte l'afectació en els drets de les persones, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar quina ha estat l'actuació de les administracions públiques en aquesta qüestió.

AO 00939/2012
Finalitzada

Garantia dels drets de les persones afectades pel tall de subministrament de gas al Poblenou (Barcelona)

Arran del tall de subministrament de gas al Poblenou a causa d'una avaria, i tenint en compte el gran nombre de persones afectades, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per verificar que les companyies que presten serveis d'interès general respecten la normativa vigent pel que fa a les canalitzacions; per esbrinar les causes per les quals s'ha produït l'avaria; per conèixer quines són les mesures que tant les empreses com les administracions implicades han posat en marxa per garantir els drets de les persones afectades, i per conèixer com es gestionaran les reclamacions que es presentin i les possibles indemnitzacions a què tinguin dret les persones afectades.

AO 01114/2012
Finalitzada

Anàlisi de la garantia dels drets de les persones afectades per la supressió de línies d'autobús urbà i interurbà

Arran de la supressió de determinades línies d'autobús urbà i interurbà, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar si es poden haver vulnerat els drets dels usuaris a un servei de transport públic de qualitat, tant pel que fa a la prestació del servei com pel que fa a les possibles reclamacions presentades.

AO 01115/2012
En tramitació

Avaluació i seguiment del compliment del Codi de consum de Catalunya

Ateses les competències del Síndic per supervisar l'activitat de les empreses privades que gestionen serveis públics o a compleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents de manera concertada i indirecta, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per avaluar el compliment del Codi de consum per part de les empreses privades que presten serveis d'interès general i per fer-ne el seguiment.

AO 01410/2012
Finalitzada

Incidències en el servei de transport ferroviari (Rodalies) de Barcelona

A partir de les diverses incidències en la prestació del servei de transport públic ferroviari que duu a terme Renfe a la xarxa de rodalies de Barcelona (talls del servei, retards habituals o dèficits d'informació), i en virtut de les competències reconegudes per la llei, el Síndic obre una actuació d'ofici per esbrinar quines són les causes internes i externes que han portat el servei a la situació actual, i també per analitzar quines mesures es preveuen adoptar per corregir les mancances detectades.

AO 03248/2012
En tramitació

Participacions preferents emeses per Caja Sur (Caja de Ahorros y Monte de Piedad de Córdoba)

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03249/2012
En tramitació

Participacions preferents emeses per BBVA (Banco Bilbao Vizcaya Argentaria)

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03250/2012
En tramitació

Participacions preferents emeses per Banco Santander

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03251/2012
En tramitació

Participacions preferents emeses per Bankia (Caja de Madrid i altres)

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03252/2012
En tramitació**Participacions preferents emeses per Unnim (caixes de Manlleu, Sabadell i Terrassa)**

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03253/2012
En tramitació**Participacions preferents emeses per Catalunya Caixa**

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03254/2012
En tramitació**Participacions preferents emeses per Caixa Penedès**

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03255/2012
En tramitació**Participacions preferents emeses per Caixa Laietana**

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03256/2012
En tramitació**Participacions preferents emeses per Banc Sabadell**

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, i a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

AO 03257/2012
En tramitació**Participacions preferents emeses per "la Caixa" (Caixabank)**

Arran de la problemàtica existent amb les participacions preferents analitzada en l'actuació d'ofici 00610/2012, a fi d'estructurar de manera eficient les actuacions d'investigació, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici amb relació a cadascuna de les entitats bancàries, de manera que es puguin agrupar les consultes rebudes corresponents a cadascuna de les entitats.

3. CULTURA I LLENGUA

Cultura i llengua en xifres

El català a l'Administració de justícia

Ús de les llengües oficials en els mitjans electrònics al sector públic

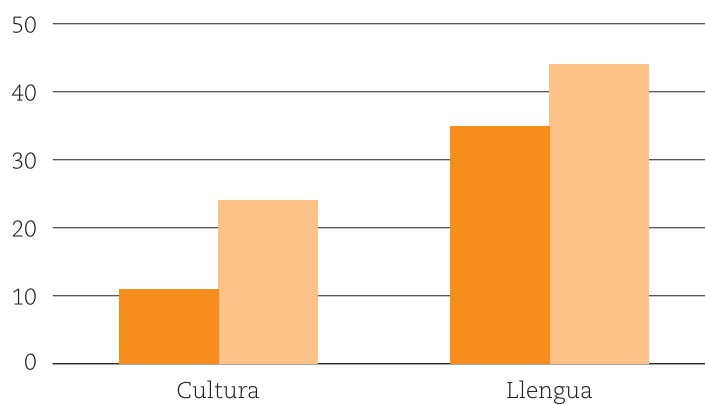
L'ús del català pels membres dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat

Actuacions d'ofici

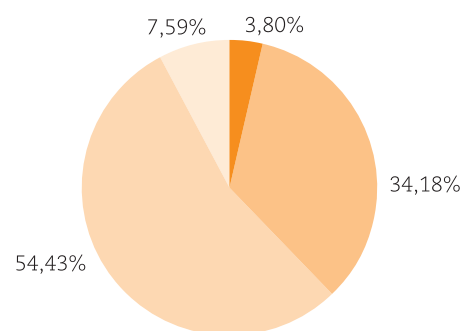
Cultura i llengua en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Cultura i llengua	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Cultura	11	-	24	35
Llengua *	34	1	44	79
Total	45	1	68	114

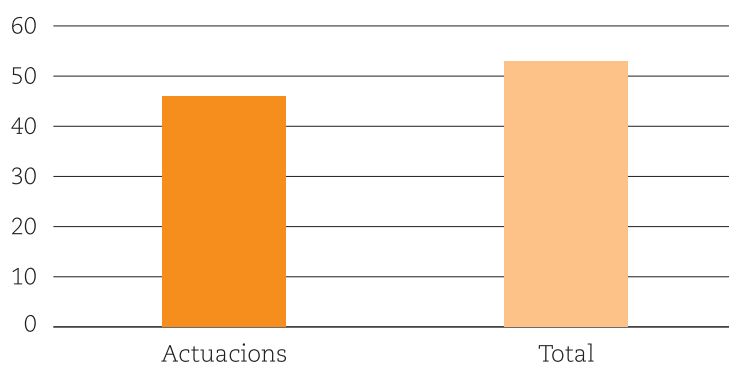


* Llengua	Total (%)
Certificats de prova de nivell de català	3,80%
Vulneració dels drets dels castellanoparlants	34,18%
Vulneració dels drets dels catalanoparlants	54,43%
Altres	7,59%
Total	100%



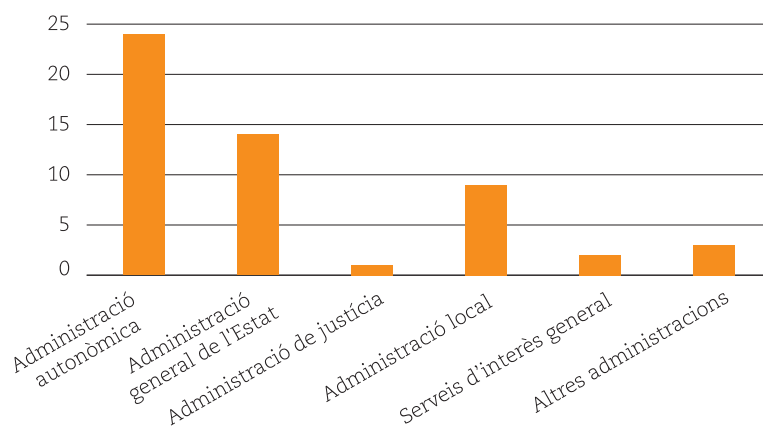
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	39	39
Dues administracions afectades	7	14
Total	46	53



c. Distribució segons les administracions afectades en les actuacions iniciades durant el 2012

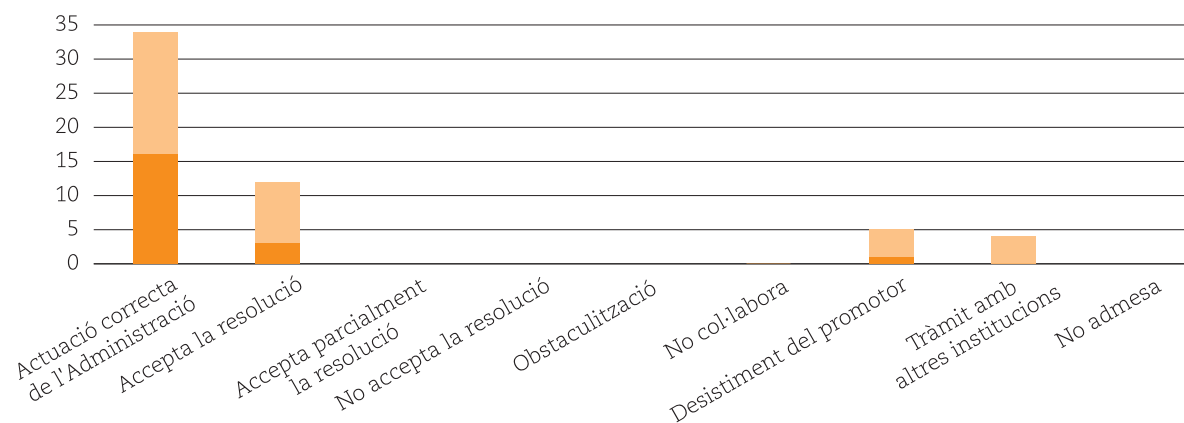
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	24	-	24
Administració general de l'Estat	13	1	14
Administració de justícia	1	-	1
Administració local	9	-	9
Serveis d'interès general	2	-	2
Altres administracions	3	-	3
Total	52	1	53



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

	■ < 2012	■ 2012	Total	
Actuacions en tramitació	4	11	15	21,43%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	3	8	11	15,71%
Pendent de resposta a la resolució del Síndic	1	3	4	5,71%
Actuacions finalitzades	20	35	55	78,57%
Actuació correcta de l'Administració	16	18	34	48,57%
- Abans de la investigació del Síndic	11	15	26	37,14%
- Després de la investigació del Síndic	5	3	8	11,43%
Accepta la resolució	3	9	12	17,14%
Accepta parcialment la resolució	-	-	-	0%
No accepta la resolució	-	-	-	0%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	1	4	5	7,14%
Tràmit amb altres institucions	-	4	4	5,71%
No admesa	-	-	-	0%
Total	24	46	70	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

■ Accepta la resolució	12	100%
■ Accepta parcialment la resolució	-	0%
■ No accepta la resolució	-	0%
Total	12	100%

El català a l'Administració de justícia

A Catalunya són vàlides les actuacions judicials, tant les orals com les escrites, fetes en qualsevol de les llengües oficials sense necessitat de traducció. Igualment, es reconeix a tothom el dret a relacionar-se, oralment i per escrit, amb l'Administració de justícia en la llengua oficial que esculli i a ser-hi atès, i no se li pot exigir cap mena de traducció.

D'aquestes disposicions legals s'infereix, clarament, que el dret d'opció lingüística correspon als ciutadans i que l'Administració de justícia ha de disposar dels mitjans personals i materials per poder efectiu aquest dret, i encara més quan la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, també reconeix a tothom que ho sol·liciti el dret a rebre en la llengua oficial demanada la testimoniança de les sentències i els actes resolutoris que els afecten sense retards per raó de llengua.

Així mateix, l'Estatut d'autonomia de Catalunya ha anat un pas més enllà quan, en l'apartat 2 de l'article 33, ha reconegut a totes les persones, en les relacions amb l'Administració de justícia, el dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin en totes les actuacions judicials i a rebre tota la documentació oficial emesa a Catalunya, i per tant no únicament sentències i actes resolutoris, en la llengua sol·licitada.

La garantia d'aquest dret d'opció lingüística queda subjecta, òbviament, al fet que jutges, magistrats, fiscals, encarregats del registre civil i personal al servei de l'Administració de justícia acreditin, en la forma establerta en les lleis, que tenen un coneixement adequat i suficient de les llengües oficials que els faci aptes per complir les funcions pròpies del seu càrrec o lloc de treball.

Els ciutadans tenen dret a rebre en la llengua oficial demanada la documentació i la testimoniança de totes les actuacions judicials

En l'àmbit a què es fa referència és on tradicionalment s'ha advertit un ús menys freqüent del català i, de vegades, fins i tot, s'ha consta-

tat una vulneració dels drets lingüístics de les persones, que, malgrat haver manifestat expressament la seva voluntat de rebre les comunicacions relatives a la tramitació d'un procediment judicial en català, han vist frustrades les seves expectatives per la manca de compliment de les disposicions legals a què s'ha fet referència més amunt.

En l'exercici de les funcions estatutàriament atribuïdes de protegir i defensar els drets i les llibertats que reconeixen la Constitució i el mateix Estatut, el Síndic té competències per supervisar, entre d'altres, l'activitat de les administracions autonòmica i local, però no així la de supervisar i resoldre sobre les actuacions professionals de l'Administració de justícia, que correspon, per disposició legal, al Consell General del Poder Judicial.

Això no obstant, en compliment del seu mandat parlamentari de protecció i defensa dels drets i les llibertats, el Síndic manté relacions de col·laboració amb l'Administració de justícia i amb el Ministeri Fiscal i, més concretament, en els casos en què rep queixes sobre presumptes vulneracions de drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració de justícia s'adreça al president del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (en endavant TSJC) per demanar-ne la col·laboració i perquè s'interessi en la mesura que sigui possible pels fets exposats en aquestes queixes.

Cal esmerçar tots els esforços a l'abast del poder judicial per impedir la vulneració dels drets lingüístics

És freqüent que el personal al servei de l'Administració de justícia invoqui determinats preceptes de la Llei orgànica del poder judicial i de la Llei d'enjudiciament civil, que estableixen que en les actuacions judicials s'ha d'usar el castellà, en tant que llengua oficial de l'Estat, per defensar que només és potestatiu l'ús d'altres llengües que també siguin oficials en el territori de la comunitat autònoma on tinguin lloc les actuacions judicials, tant en les manifestacions orals com escrites.

En definitiva, s'utilitzen les normes esmentades més amunt per sostenir l'existència d'una facultat, però en cap cas d'una obligació de fer servir

el català, malgrat la voluntat expressament manifestada pels ciutadans, la qual cosa no només suposa desconèixer la legislació autonòmica en matèria lingüística, sinó adoptar una postura contrària a la voluntat del legislador.

En el sentit apuntat més amunt també s'utilitza l'argument que jutges, magistrats, secretaris i fiscals pertanyen al Consell General del Poder Judicial i al Ministeri de Justícia, que són respectivament òrgans exclusivament estatals, i que per tant tenen com a obligatori l'ús de la llengua castellana, de manera que es fa cas omís d'un acord de la Sala de Govern del TSJC del 4 de setembre de 2007, que reconeix el dret de la ciutadania a rebre qualsevol documentació judicial en català, un cop així es demani al jutjat i sigui aquesta una còpia de l'original dictada en català o una traducció d'una dictada en castellà.

El Síndic, que ha manifestat en reiterades ocasions que cal esmerçar tots els esforços a l'abast del poder judicial per impedir la vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans, ha trobat enguany la màxima col·laboració del president del TSJC, a qui es va adreçar per demanar informació sobre la manca de tramessa en català d'una citació per a la compareixença davant un jutjat del promotor d'una queixa.

El president va informar el Síndic que el secretari judicial requerit per informar sobre els fets havia mostrat un inexcusable desconeixement de la normativa aplicable i un evident menyspreu per la llengua catalana i va manifestar que havia posat els fets en coneixement de la Secretaria de la Sala de Govern del TSJC per si se'n desprengués algun tipus de responsabilitat disciplinària.

Queixa 01516/2012

El promotor de la queixa va ser citat per comparèixer en qualitat de testimoni de la part actora en un procediment judicial i, malgrat que va demanar expressament que se li lliurés la citació en català, el jutjat en va fer cas omís.

El judici es va suspendre i, malgrat la seva demanada, l'interessat va rebre una nova citació també en castellà. El president del TSJC va demanar un informe al secretari judicial sobre els fets exposats i el funcionari va esgrimir la legislació estatal i la seva qualitat de funcionari del Ministeri de Justícia per defensar que no tenia cap obligació de parlar ni d'entendre el català i encara menys de tramitar en català, llevat que es causés indefensió a una de les parts.

La seva actuació va merèixer el retret del president del TSJC, que va ordenar que tant en aquest assumpte com en qualsevol altre en què s'exerceixi el dret d'opció lingüística es doni una resposta adequada a la normativa vigent i a l'Acord de la Sala de Govern de 4 de setembre de 2007.

Ús de les llengües oficials en els mitjans electrònics al sector públic

La Llei 29/2010, de 3 d'agost, de l'ús dels mitjans electrònics al sector públic de Catalunya, posava de manifest que els mitjans estaven arribant a tots els àmbits de la societat i que en transformaven en bona mesura l'economia, la política, les relacions socials, la cultura, i també palesava que les administracions públiques gaudien de les oportunitats que els mitjans electrònics generaven.

Les administracions públiques estan al servei dels ciutadans i, per tant, cal garantir l'accessibilitat, la transparència i la seguretat facilitant les relacions entre tots els actors (entre les mateixes administracions públiques i entre les administracions i els ciutadans) mitjançant eines que en millorin l'eficàcia i l'eficiència.

L'Administració electrònica o l'ús dels mitjans electrònics per les administracions públiques, que les millorava i alhora les transformava, feia imprescindible una regulació que ha abastat diverses perspectives, entre les quals hi ha la difusió de la informació, la participació dels ciutadans i l'impuls de les relacions per aquests mitjans del sector públic amb les empreses i els ciutadans.

Cal evitar tota discriminació per raó de llengua en els mitjans electrònics dels serveis públics

La Llei s'aplica al sector públic de Catalunya, que està integrat per l'Administració de la Generalitat i els ens locals, i també per les entitats públiques vinculades o que en depenen; els consorcis, les fundacions en què és majoritària la presència o la participació de les entitats esmentades; entitats de dret públic amb personalitat jurídica pròpia, universitats públiques i altres entitats que recull el punt 2 de l'article 2 de la Llei 29/2010, quan actuen en l'exercici de les potestats administratives.

Igualment, la Llei s'aplica a les relacions que s'estableixen entre les institucions de la Generalitat quan usen mitjans electrònics i als ciutadans, a les empreses i als ens sense per-

sonalitat jurídica que es relacionen amb el sector públic de Catalunya quan usen mitjans electrònics en les actuacions no sotmeses a dret privat.

No hi ha cap dubte que l'ús dels mitjans electrònics pels ciutadans que hi tinguin accés quedarà condicionat per la llengua en què les entitats que integren el sector públic posin a disposició dels ciutadans en les aplicacions.

La Llei estatal 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, en l'article 6.2.c, disposa que els ciutadans tenen dret a la igualtat en l'accés electrònic als serveis de les administracions públiques i, per tant, cal evitar tota discriminació per raó de llengua en els mitjans electrònics.

Les aplicacions electròniques han de permetre triar la llengua oficial en la qual fer consultes i tramitacions

Igualment, en la disposició addicional sisena estableix que les seues electròniques el titular de les quals tingui competència sobre territoris amb règim de cooficialitat lingüística han de possibilitar l'accés als seus continguts i serveis en les llengües corresponents.

En aquest mateix sentit, la disposició addicional cinquena de la Llei 29/2010, de 3 d'agost, ha establert que les aplicacions dels mitjans electrònics posades a disposició dels ciutadans per les entitats del sector públic han de permetre que la consulta, la participació i la tramitació es puguin fer en la llengua oficial escollida per la persona interessada i han de permetre de canviar l'opció lingüística en qualsevol moment.

Aquesta disposició no és sinó una manifestació més dels drets lingüístics que reconeix a les persones l'Estatut d'autonomia de Catalunya (en endavant EAC), que en prohibeix la discriminació per raons lingüístiques i consagra el dret d'opció lingüística que els permet utilitzar la llengua oficial que triïn en les relacions amb les institucions, les organitzacions, les administracions públiques i, en general, amb les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

Malgrat que el català sigui la llengua pròpia de Catalunya i, per tant, la d'ús normal de les administracions públiques catalanes, i encara aquestes disposin de webs en llengua catalana i castellana o d'altres mecanismes que puguin garantir el dret a la informació, enguany la institució ha hagut de recordar el

deure legal de l'Administració de possibilitar l'accés al contingut de les aplicacions concretes en les llengües oficials per garantir que al sector públic la consulta, la participació i la tramitació pels mitjans electrònics es dugui a terme en la llengua que triïn els ciutadans.

Queixa 02071/2012

El promotor de la queixa va manifestar la impossibilitat d'accedir a la informació en llengua castellana al web d'una aplicació específica del Departament d'Empresa i Ocupació de la Generalitat, i va exposar que el castellà era la seva llengua materna i que, a més, el fet de trobar la informació únicament en llengua catalana li agreujava un problema de dislèxia.

L'Administració va reconèixer que efectivament no disposava de l'aplicació en llengua castellana i, en un principi, es va remetre al compliment de les disposicions legals d'acord amb les quals la llengua pròpia de Catalunya i de les seves administracions públiques és el català. Igualment, va manifestar que disposava dels sistemes d'atenció i de mecanismes de consulta per garantir una correcta informació sobre el pla, si bé finalment va acceptar el recordatori de deures legals formulat per la institució.

Queixa 05628/2012

Un ciutadà es va adreçar a la institució per manifestar el seu descontentament per la manca de formularis en castellà al web del Departament de Governació per poder participar en un concurs específic de mèrits i capacitats.

Malgrat que se'l va informar de la inexistència d'una vulneració del seu dret a participar en el concurs, atesa la seva condició de funcionari de l'Administració de la Generalitat, que li presuposa el coneixement de la llengua catalana a un nivell adequat i suficient, el Síndic va demanar informació per conèixer si hi podia haver un presumpte greuge per raó de llengua pel fet de voler fer ús dels mitjans electrònics per participar en el concurs i no estar disponible al web la sol·licitud en llengua castellana.

El Departament va confirmar que no està implementada la participació telemàtica en aquests concursos i que els formularis s'han de presentar en format paper disponible en les dues llengües oficials. El Síndic ha recordat que quan s'implementi l'aplicació haurà d'estar disponible en les llengües oficials per evitar discriminacions.

L'ús del català pels membres dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat

L'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) garanteix el dret de tria lingüística dels ciutadans que els permet escollir la llengua oficial que volen emprar en les seves relacions amb les institucions, organitzacions i administracions públiques a Catalunya.

Aquest dret obliga, alhora, les institucions, organitzacions i administracions públiques, inclosa l'Administració electoral a Catalunya, i en general les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

Amb relació a la capacitació lingüística dels empleats públics, la Llei de política lingüística de 1998 només va fer referència al personal al servei de les administracions, les corporacions i les institucions públiques de Catalunya, i va reconèixer el dret de tothom a relacionar-se oralment i per escrit amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua oficial que escollís i a ser-hi atès, sense que se li pogués exigir cap mena de traducció.

La norma va fer alguna precisió sobre la capacitació lingüística de caràcter sectorial, més concretament amb relació a la provisió de places al servei de l'Administració de justícia i sobre el personal dels despatxos dels fedataris públics.

Ha estat l'Estatut d'autonomia de 2006, però, el que per garantir el dret de tria lingüística de la ciutadania ha establert que l'Administració de l'Estat situada a Catalunya ha d'acreditar que el personal al seu servei té un nivell de coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials que el faci apte per complir les funcions pròpies del seu lloc de treball.

El personal de l'Administració de l'Estat a Catalunya ha d'acreditar un coneixement adequat de les llengües oficials

Tanmateix, sovintegen les queixes dels ciutadans que entenen que els seus drets lingüístics són vulnerats per funcionaris de l'Administra-

ció de l'Estat pel fet que, tot i que estan al servei de la ciutadania i han de tenir els coneixements de les llengües oficials, es neguen a atendre les persones que se'ls adrecen fent servir el català o, fins i tot, les comminen a fer servir el castellà si volen ser ateses.

Concretament, enguany s'han rebut queixes sobre l'actuació de la Guàrdia Civil, tant al terme municipal de la Jonquera com a l'Aeroport del Prat, que posaven de manifest que les persones interessades havien estat comminades a parlar en castellà per ser ateses i de quina manera els va afectar haver defensat el seu dret a escollir la llengua en què volien relacionar-se amb els agents (retards, escorcolls, retencions indegudes de documentació i personals etc.)

De fet, la difusió a través dels mitjans de comunicació d'una actuació semblant a les denunciades que havia tingut lloc a l'Aeroport del Prat, en aquest cas amb la policia nacional, va donar lloc a l'obertura d'una actuació d'ofici per part de la institució.

La Delegació del Govern s'ha negat a informar el Síndic del coneixement del català per part de guàrdies civils implicats en queixes

El problema amb què s'ha trobat el Síndic a l'hora de voler tramitar aquestes queixes ha estat la negativa de la Delegació del Govern a facilitar informació sobre els fets denunciats o a comunicar l'acreditació del coneixement del català, tant en l'expressió oral com escrita, que s'exigeix als agents i que els fa aptes per acomplir les tasques encomanades, a fi de salvaguardar el dret de les persones administrades a relacionar-se en la llengua oficial que escullin i a ser-hi atesos sense que se'ls pugui exigir cap mena de traducció.

La Delegació entén que, atès que es tracta de l'actuació d'òrgans de l'Administració general de l'Estat amb seu a Catalunya, la competència per supervisar-los i fiscalitzar-los correspon al Defensor del Poble.

Tanmateix, el Síndic argumenta que l'article 59 de la Llei 24/2009, de 23 de desembre, ha establert la possibilitat que el Síndic de Greuges demani la col·laboració de l'Administració

general de l'Estat a Catalunya en les actuacions que porti a terme en exercici de les seves competències.

La mateixa norma també ha previst que el Síndic, en compliment de la seva funció de protecció i de defensa dels drets i les llibertats, es pugui adreçar a totes les autoritats, tots els òrgans i tot el personal de qualsevol administració pública amb seu a Catalunya.

Per aquesta raó, el Síndic ha manifestat que entén que les especials característiques i funcions atribuïdes a aquesta institució la fan creditora d'una col·laboració i una comunicació que seria desitjable obtenir de manera directa de la Delegació del Govern, i més encara quan, d'acord amb les competències que la Constitució li atribueix, correspondria a la Delegació facilitar les relacions de cooperació entre administracions en benefici dels ciutadans.

Queixa 07342/2012

La persona interessada manifesta que va ser requerida en castellà per la Guàrdia Civil a l'Aeroport del Prat de Llobregat perquè obrís la seva maleta. Quan ella va respondre en català, explica que l'agent va demanar-li que s'expressés en castellà, atès que ell no l'entenia ni tenia l'obligació de fer-ho.

La persona interessada va recordar a l'agent que ella tenia dret a expressar-se en la seva llengua materna dins del territori de Catalunya, moment en el qual explica que l'agent va reclamar-li la documentació per obrir-li "un expedient policial" del qual, segons manifesta, no ha tingut més notícies.

Queixa 00316/2012

Un cotxe de patrulla de la Guàrdia Civil va aturar la persona interessada quan circulava amb el seu vehicle al terme de la Jonquera, carretera direcció a Cantallops.

D'acord amb el relat fàctic de la persona interessada, un cop els agents el van haver aturat i ell els va demanar en català conèixer-ne les raons, aquests el van instar a parlar en castellà, atès que no l'entendien i perquè consideraven que la seva actitud suposava una falta de respecte.

Els agents el van denunciar perquè portava un adhesiu amb el logotip CAT sobre les plaques de matrícula davanteres i el van instar a treure'l tot amenaçant-lo de detenir-lo en cas contrari.

Actuacions d'ofici

AO 04789/2012
En tramitació

Manca d'atenció per part d'un policia nacional a un usuari dels serveis aeroportuaris

Arran de la notícia apareguda als mitjans sobre la denúncia d'un ciutadà a qui s'havia retingut 20 minuts el DNI i que havia estat menystingut per haver-se negat a canviar del català o l'anglès al castellà en adreçar-se a un policia nacional, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per investigar els fets.

4. EDUCACIÓ I RECERCA

Educació i recerca en xifres

Dilació en la resolució i en el cobrament de beques i ajuts en matèria d'educació

Dèficits en les garanties d'equitat en l'admissió d'alumnat en l'educació infantil de segon cicle als centres amb oferta de primer cicle

La integració de centres escolars

Canvis en l'admissió d'alumnat i efectes sobre la segregació escolar

Accessibilitat econòmica als ensenyaments no obligatoris

L'aplicació de la potestat disciplinària en l'àmbit escolar

Retards en la resolució i el cobrament de beques destinades a l'alumnat universitari

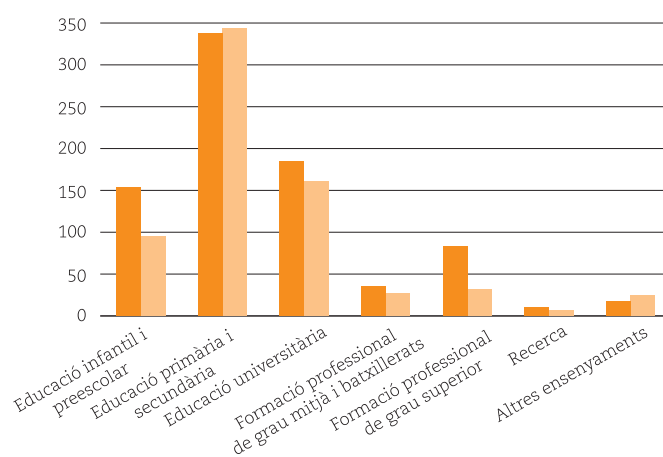
La reclamació dels resultats de les proves d'accés a la universitat i el procés de matrícula universitària

Actuacions d'ofici

Educació i recerca en xifres

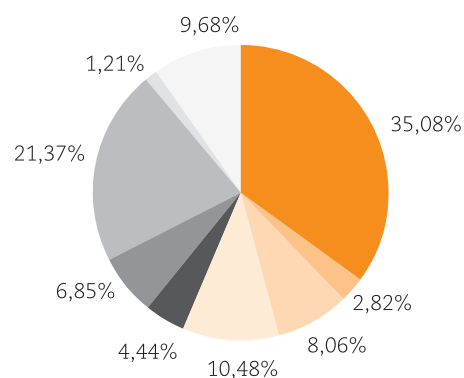
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Educació i recerca	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Educació infantil i preescolar *	149	4	95	248
Educació primària i secundària **	316	22	343	681
Educació universitària	185	-	161	346
Formació professional de grau mitjà i batxillerats	35	-	27	62
Formació professional de grau superior	82	1	32	115
Recerca	10	-	7	17
Altres ensenyaments	16	1	24	41
Total	793	28	689	1.510



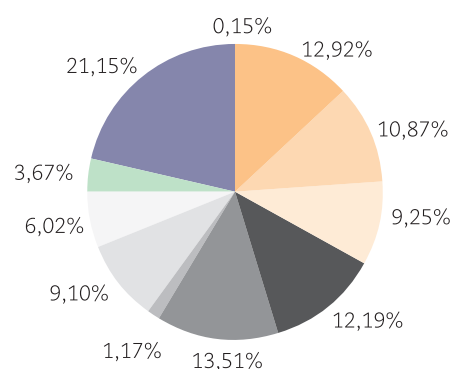
* Educació infantil i preescolar

	Total (%)
Accés a l'educació i centres	35,08%
Assetjament escolar	2,82%
Beques i ajuts	8,06%
Centres d'ensenyament	10,48%
Drets i deures dels alumnes	4,44%
Necessitats educatives especials	6,85%
Organització i planificació del sistema escolar	21,37%
Professorat	1,21%
Altres	9,68%
Total	100%



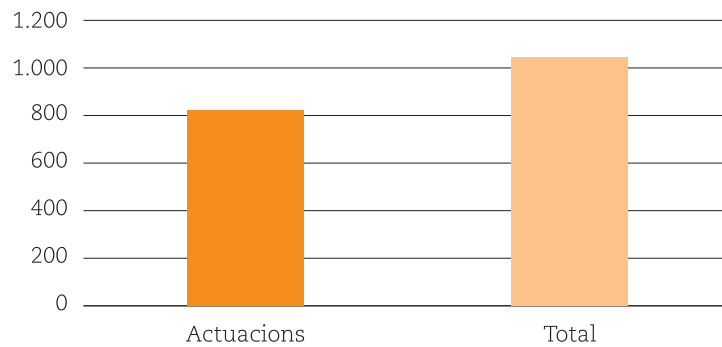
** Educació primària i secundària

	Total (%)
Absentisme escolar	0,15%
Accés a l'educació i centres	12,92%
Assetjament escolar	10,87%
Beques i ajuts	9,25%
Centres d'ensenyament	12,19%
Drets i deures dels alumnes	13,51%
Estudis	1,17%
Necessitats educatives especials	9,10%
Organització i planificació del sistema escolar	6,02%
Professorat	3,67%
Altres	21,15%
Total	100%



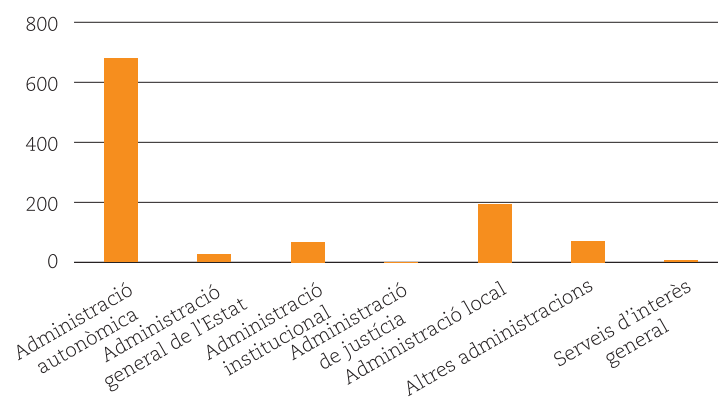
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	617	617
Dues administracions afectades	184	368
Tres administracions afectades	20	60
Total	821	1.045



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

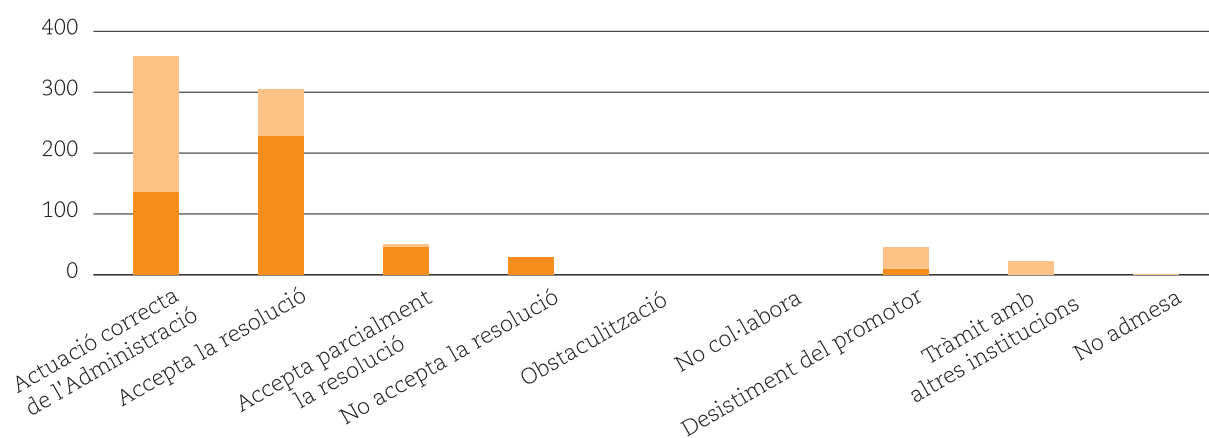
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	651	28	679
Administració general de l'Estat	26	-	26
Administració institucional	67	-	67
Administració de justícia	2	-	2
Administració local	184	10	194
Altres administracions	67	4	71
Serveis d'interès general	6	-	6
Total	1.003	42	1.045



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

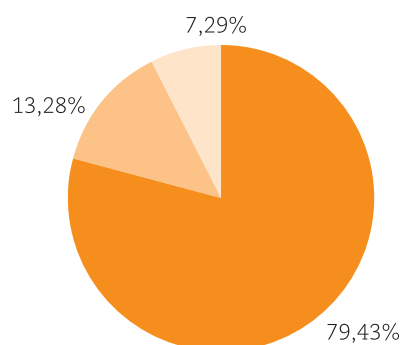
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	368	452	820	50,18%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	47	341	388	23,75%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	321	111	432	26,44%
Actuacions finalitzades	445	368	813	49,76%
Actuació correcta de l'Administració	135	225	360	22,03%
- Abans de la investigació del Síndic	85	133	218	13,34%
- Després de la investigació del Síndic	50	92	142	8,69%
Accepta la resolució	228	77	305	18,67%
Accepta parcialment la resolució	45	6	51	3,12%
No accepta la resolució	28	-	28	1,71%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	9	37	46	2,82%
Tràmit amb altres institucions	-	23	23	1,41%
No admesa	-	1	1	0,06%
Total	813	821	1634	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	305	79,43%
Accepta parcialment la resolució	51	13,28%
No accepta la resolució	28	7,29%
Total	384	100%



Dilació en la resolució i en el cobrament de beques i ajuts en matèria d'educació

En els darrers informes anuals, el Síndic s'ha ocupat de destacar les queixes relacionades amb la denegació de determinades prestacions econòmiques, especialment de beques en matèria d'educació, a infants en situació de pobresa, pel fet de no complir els criteris socials i de renda, excessivament restrictius, previstos en les bases que en regulaven la concessió. L'augment de la precarietat econòmica de moltes famílies per l'efecte de la crisi econòmica i la manca d'adequació de les partides pressupostàries de les convocatòries d'ajut a aquesta evolució creixent de les necessitats socials han provocat que aquesta realitat persisteixi amb força en l'actualitat.

En el cas del menjador escolar, per exemple, són prou coneguts els dèficits de cobertura de les beques per als alumnes que presenten una situació socioeconòmica precària: l'increment de dificultats econòmiques d'ençà de l'any 2008 ha coincidit amb un decrement de la partida pressupostària global (ordinària i extraordinària) que el Departament d'Ensenyament ha destinat a ajuts individuals de menjador escolar des del curs 2009/2010.

L'agilitat en la tramitació dels ajuts és fonamental per garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats

Especialment durant l'any 2012, a aquest tipus de queixa s'hi han sumat altres queixes relacionades amb el retard en la resolució i el cobrament d'aquestes prestacions econòmiques en matèria d'educació (ajuts de menjador escolar, beques per a l'estudi, etc.). Val a dir que aquestes prestacions estan destinades a garantir el seguiment normalitzat de l'escolarització per part dels infants en situació de pobresa o a compensar desigualtats en l'accés a determinats recursos o serveis educatius, de manera que l'agilitat a l'hora de tramitar-les acostuma a ser fonamental per assolir els objectius que plantegen.

L'estudi de les queixes, en canvi, posa de manifest que aquestes beques i ajuts es resolen passats mesos de l'inici de curs, i no sempre hi ha previstos els mecanismes per compensar

aquestes desigualtats durant aquest període de manca de resolució. A més, les dificultats pressupostàries de la Generalitat de Catalunya han provocat una demora en els pagaments dels ajuts ja concedits.

En aquest sentit, és il·lustratiu el cas de la concessió de les beques i els ajuts a l'estudi de caràcter general i de mobilitat per al curs acadèmic 2011/2012 per a l'alumnat que cursa estudis postobligatoris (batxillerat i cicles formatius de grau mitjà) i superiors no universitaris (cicles formatius de grau superior). La convocatòria dels ajuts es fa en data de 21 de juliol de 2011 (Ordre EDU/2099/2011) i la resolució es dicta en data 26 de juny de 2012, quan el curs acadèmic ja ha finalitzat. A finals d'octubre del curs següent, el curs 2012/2013 les persones interessades encara no havien percebut l'import de l'ajut.

També n'és un exemple el cas de la concessió de les beques de menjador escolar, en què la resolució i el pagament de l'import als beneficiaris també es produeix amb retard. L'atorgament d'aquests ajuts quan una part important del curs ja ha transcorregut comporta abocar les possibles famílies beneficiàries, moltes de les quals requereixen aquest ajut per garantir l'accés dels seus fills al servei, a una situació d'incertesa afegida a la precarietat econòmica en què ja viuen. Aquest és el cas, per exemple, d'alumnat que no fa ús del servei per impossibilitat econòmica, tot i tenir-ne necessitat, pel fet de no tenir constància de la concessió de l'ajut (pel temor de no ser finalment beneficiari i de contraure un deute no previst amb el promotor del servei, o per la impossibilitat d'anticipar l'import corresponent a la quota del servei, si aquest promotor ho exigeix).

Hi ha persones que reben l'import de determinats ajuts quan el curs ja ha finalitzat

En aquest sentit, convé afegir que el Síndic ha tingut coneixement que escoles amb una composició social especialment desfavorida, que presenten un nombre elevat d'alumnat beneficiari de beques de menjador, i sovint també amb una AMPA sense fons econòmics suficients per compensar aquest retard, han tingut diversos mesos el servei de menjador escolar sense pràcticament usuaris (amb efectes nega-

tius sobre l'absentisme escolar o sobre la nutrició adequada dels infants socialment més desfavorits).

Davant d'aquest fet, el Síndic recorda a les administracions competents que aquestes beques esdevenen un pilar fonamental per promoure l'equitat en el sistema educatiu i el seguiment normal de l'activitat escolar dels alumnes en una situació socioeconòmica desfavorida. Per aquest motiu, considera que aquest retard excessiu en la concessió i en el pagament de les beques i ajuts vulnera el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats dels alumnes amb dificultats econòmiques, i limita

les possibilitats de combatre els efectes de la pobresa infantil.

Aquests retards, a més, poden generar dèficits d'eficiència en el sistema de protecció social. En alguns casos, els serveis socials d'atenció primària han de concedir ajuts d'urgència social per garantir l'accés dels alumnes a aquests recursos i serveis educatius (llibres, menjador escolar, etc.) a famílies que, mesos després, rebran beques i ajuts pels mateixos conceptes del Departament d'Ensenyament i dels consells comarcals, un cop l'Administració hagi resolt les peticions formulades.

Queixa 00782/2012

La persona interessada es queixa que el mes de febrer de 2012 encara no s'ha resolt la sol·licitud de beca de menjador demanada el mes de maig de 2011 per al curs 2011/2012.

El Consell Comarcal del Maresme exposa que la resolució es va dictar el mes de març de 2012, transcorreguts sis mesos de l'inici de curs. Aquesta administració comarcal afegeix que aquest retard en la resolució es va produir perquè encara no havia signat l'addenda econòmica corresponent al curs 2011/2012 amb el Departament d'Ensenyament, i que la notificació d'aquesta administració sobre l'import pendent de pagament per a ajuts de menjador no es va produir fins al final del mes de febrer de 2012.

Amb relació a aquests casos, el Síndic ha recordat al Consell Comarcal del Maresme i al Departament d'Ensenyament que els ajuts de menjador escolar suposen una mesura fonamental per compensar desigualtats econòmiques en l'accés a aquest servei educatiu, com estableix, entre d'altres, l'article 6 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació, i també per garantir el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

Dèficits en les garanties d'equitat en l'admissió d'alumnat en l'educació infantil de segon cycle als centres amb oferta de primer cycle

En el marc de diverses queixes, el Síndic va constatar que no hi havia un criteri clar sobre com procedir en l'al·legació de la condició d'existència de germans escolaritzats al centre en el procés d'admissió en el cas d'alumnat que sol·licita plaça a un centre que disposa d'oferta d'educació infantil de primer cycle. Hi ha centres privats concertats que apliquen aquest criteri de prioritat a alumnat que accedeix a P3 amb germans escolaritzats al primer cycle d'educació infantil al mateix centre, i d'altres que, en la mateixa situació, no reconeixen aquest criteri de germans.

Davant d'aquesta situació, i a petició del Síndic de clarificar i d'homogeneïtzar els criteris que cal seguir en l'aplicació del criteri de germans al centre, el Departament d'Ensenyament exposa que la normativa que regula l'admissió d'alumnat, la Resolució ENS/315/2012, de 23 de febrer, quan defineix estrictament el *criteri de germans escolaritzats al centre* no diferencia, en l'aplicació, l'etapa educativa en què ha d'estar escolaritzat el germà, ni tampoc si aquesta etapa ha de ser objecte de concert ("s'entén que un alumne o alumna té germans escolaritzats al centre quan aquests hi estan escolaritzats en el moment de presentar la sol·licitud de preinscripció").

Amb tot, el Síndic recorda que la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, estableix que l'accés al sistema educatiu s'ha de produir en condicions d'igualtat i que, per garantir l'exercici efectiu d'aquest dret, el Govern regula un procediment únic d'accés als centres públics i als centres privats sostinguts amb fons públics (art. 4). Entre altres aspectes, aquesta mateixa llei afegeix que en cap cas el procediment d'admissió dels alumnes als ensenyaments de primer cycle d'educació infantil sostinguts amb fons públics no implica el dret d'accés amb relació als ensenyaments posteriors (art. 47.6).

En aquesta mateixa línia, el Síndic també recorda que la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (art. 84.8), i el Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics (art. 2.5), preveuen que als centres privats concertats que imparteixen diverses etapes educati-

ves el procediment inicial d'admissió es faci al curs que correspongui a la menor edat dels que són objecte de concert.

Si bé aquests preceptes fan referència a l'alumnat que participa directament en el procés d'admissió, a criteri d'aquesta institució, l'esperit de la norma esmentada anteriorment pretén garantir condicions similars als diversos centres educatius i als diversos sectors de titularitat en el procés d'admissió d'alumnat, a fi de poder evitar desequilibris en la demanda i fomentar la igualtat d'oportunitats en l'accés als centres. L'aplicació d'aquest criteri per als que tenen germans a l'educació infantil de primer cycle suposa un avantatge per als centres privats que disposen d'aquesta oferta respecte a la resta de centres privats i també respecte al sector públic.

Aplicar el criteri d'admissió de tenir germans al primer cycle d'educació infantil vulnera el principi d'equitat

I, alhora, la norma també preveu que l'accés a l'educació infantil de primer cycle o a altres ensenyaments no sufragats amb fons públics no suposi un avantatge en relació amb la resta d'alumnat que vol accedir al mateix centre, entre altres motius, perquè l'admissió als centres privats que tenen oferta educativa no sufragada amb fons públics, com passa amb l'educació infantil de primer cycle, no es regeix pel Decret 75/2007, de 27 de març, ni per les garanties objectives d'igualtat que preveu la norma.

La Llei 12/2009 és clara quan impedeix que el procediment d'admissió dels alumnes als ensenyaments de primer cycle d'educació infantil sostinguts amb fons públics es vinculi amb el dret d'accés amb relació als ensenyaments posteriors (art. 47.6). Malgrat que la vinculació de l'alumne amb el centre on cursa el primer cycle és més forta pel fet d'estar-hi escolaritzat que pel fet de tenir-hi un germà matriculat, la Llei no dona prioritat en l'accés a l'educació de segon cycle.

Així, si la norma prohibeix l'aplicació d'una prioritat que podria tenir una justificació més clara perquè no s'ajustaria al principi d'igualtat d'oportunitats, i perquè l'accés a aquest primer cycle no està sotmès a una regulació

objectiva de l'Administració educativa, cal entendre que tampoc admet aquesta prioritat quan el grau de vinculació és menor, atès que tampoc no s'ajustaria al principi d'igualtat d'oportunitats.

Des d'aquesta perspectiva, doncs, l'aplicació del criteri d'existència de germans en el procés d'admissió al centre en el cas d'alumnat que tingui germans escolaritzats a l'educació infantil de primer cicle pot contravenir determinats principis que inspiren l'ordenament jurídic vigent i que tenen a veure amb les garanties d'igualtat en l'accés als centres educatius sufragats amb fons públics.

Fetes aquestes consideracions, el Síndic demana al Departament d'Ensenyament que

interpreti el criteri d'existència de germans matriculats al centre d'acord amb el principi d'igualtat d'oportunitats en educació, i que aprofiti l'elaboració del nou decret d'admissió d'alumnat per regular de manera més clara aquest aspecte.

Això permetria evitar algunes situacions que també poden vulnerar el principi d'igualtat d'oportunitats en educació relacionades amb l'existència d'irregularitats en l'admissió. Per exemple, el Síndic ha tingut coneixement que hi ha centres privats concertats que deneguen l'accés a l'oferta de primer cicle no subjecta a concert a infants que tenen germans grans escolaritzats en altres escoles i que previsiblement no faran el segon cicle d'educació infantil al mateix centre.

Actuació d'ofici 01245/2011

El Síndic va tenir coneixement que, suposadament, hi havia centres d'educació infantil de segon cicle sufragats amb fons públics que tenien oferta d'educació infantil de primer cicle i que en el procés d'admissió al segon cicle computaven els punts de germans escolaritzats en el primer cicle.

Per poder estudiar aquest assumpte, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici i fer l'exercici de revisar el procés d'admissió a alguns dels centres que tenien els dos cicles d'educació infantil.

L'anàlisi d'aquests casos va constatar que no hi havia un criteri clar i coincident a l'hora d'aplicar aquest criteri, ni per part dels centres, ni per part dels diversos serveis territorials del Departament d'Ensenyament.

La integració de centres escolars

Al llarg de l'any 2012, el Síndic de Greuges ha rebut nombroses queixes referides al tancament de diversos centres escolars i a la seva integració en altres centres de la zona en municipis com ara Reus, Tarragona, la Canonja o Olèrdola, especialment perquè són centres amb demanda elevada i amb projectes educatius de centre singulars i ben valorats per les famílies.

L'estudi de les queixes posa de manifest que, en general, el Departament d'Ensenyament justifica aquesta decisió d'acord amb les previsions d'evolució demogràfica decreixent en aquests municipis, a la necessitat de racionalitzar la inversió en centres en el context actual de limitacions pressupostàries, a la necessitat de millorar les condicions materials d'escolarització de l'alumnat dels centres suprimits, ubicats en instal·lacions provisionals, a la disponibilitat d'oferta sobrant a la zona (o propera a la zona) per donar resposta a les necessitats d'escolarització existents, etc.

En aquest sentit, el Síndic recorda que la mesura adoptada d'integrar dos centres es fa en el marc del manament del Departament d'Ensenyament de programar l'oferta educativa, tal com estableixen els articles 44, 45 i 74 de la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, que atorga competències a l'Administració educativa a l'hora de crear, modificar i suprimir centres escolars. Aquesta mesura, doncs, si bé pot ser discutida legítimament per membres de la comunitat escolar dels centres afectats, atès que modifica les seves condicions d'escolarització, *per se* no suposa una vulneració de drets.

Tot i que la integració de centres educatius comporta riscos, no suposa una vulneració de drets

Amb tot, el Síndic també recorda que aquesta mesura es pot adoptar sempre que la integració no malmeti les condicions de qualitat i equitat en què els alumnes estaran escolaritzats, condicions que també protegeix tant la Llei orgànica d'educació com la Llei d'educació de Catalunya.

La decisió del Departament d'Ensenyament d'integrar dos centres, doncs, requereix que la mateixa Administració educativa iniciï actuacions específiques per poder desenvolupar

aquest procés sense vulnerar drets de l'alumnat actualment escolaritzat i de les seves famílies, i garantint que l'oferta educativa que en resulti respongui a criteris de qualitat i d'equitat en la planificació educativa.

De fet, la mateixa integració té riscos relacionats, per exemple, amb la possible sobreocupació de determinats centres de la zona (o zones contigües), depenent de com es gestioni el procés de reubicació de les famílies escolaritzades als centres suprimits, especialment si la previsió de la davallada demogràfica no es confirma en el futur; o també amb la possible manca de garanties d'unes condicions d'accessibilitat geogràfica al nou centre adequades, quan el centre alternatiu és distant del centre que se suprimeix. L'adopció d'aquesta mesura, doncs, obliga les administracions afectades a trobar solucions a la problemàtica que planteja.

La demanda d'un centre no ha de ser el criteri principal que cal tenir en compte en la programació de l'oferta

A més, en la línia del punt anterior, hi ha persones interessades que apel·len al dret de llibertat d'elecció de centre, a l'opció feta en el procés d'admissió per un determinat projecte educatiu i a l'elevada demanda del centre per justificar el seu desacord amb la integració de centres.

En vista d'aquests arguments, d'una banda, el Síndic recorda que el criteri de demanda real (solicituds presentades en primera opció per les famílies) d'un determinat centre no és necessàriament l'aspecte principal que cal tenir en compte en la programació de l'oferta, i que el grau de demanda del centre no és determinant del nivell de qualitat ofert, però sovint sí de determinats problemes d'inequitat. Pel que fa al seguiment de criteris de demanda en la planificació de l'oferta, és a dir, de mantenir o crear noves places als centres amb sobredemanda, el Síndic defensa que la decisió sobre la programació de l'oferta ha de prendre en consideració altres criteris d'interès general, abans que la demanda rebuda per cada centre o per cada zona.

I, d'altra banda, el Síndic recorda que l'ordenament jurídic no reconeix el dret de l'alumnat i les seves famílies a un determinat projecte educatiu. En tot cas, la Llei 12/2009, d'educació, estableix,

en l'article 91, que tots els centres vinculats al Servei d'Educació de Catalunya han de disposar de projecte educatiu, i afegeix, en l'article 93, que les administracions han de garantir que els centres públics siguin un referent de qualitat educativa i d'assoliment dels objectius d'excel·lència i d'equitat, entre d'altres.

Encara que la llei no reconeix el dret a un determinat projecte educatiu les famílies han de poder conèixer el projecte del centre i participar en la seva aprovació

Més enllà d'aquests trets comuns, que han de quedar garantits, és ben cert que l'ordenament jurídic també preveu que els centres tinguin un marge d'autonomia per definir un projecte educatiu propi. El caràcter singular d'un centre (per ideari, per confessionalitat, per enfocament pedagògic, etc.), però, no genera drets entorn de l'admissió d'alumnat, ni tampoc l'obligació de garantir a les famílies una oferta alternativa de les mateixes característiques.

Dit això, la Llei 12/2009 també incorpora el dret de les famílies a conèixer el projecte educatiu

de centre i a participar en la seva aprovació a través del consell escolar de centre, alhora que consagra la participació de la comunitat educativa en general i la implicació de les famílies en particular com a principis bàsics del sistema educatiu.

En vista d'aquesta consideració, el Síndic demana al Departament d'Ensenyament que es treballi conjuntament amb les comunitats educatives dels centres objecte d'integració en la definició d'objectius comuns que permetin incorporar les millors pràctiques de referència dels dos centres, consensuant una única línia metodològica, a fi que aquest procés d'integració dels projectes educatius de centre sigui reeixit. I també demana que s'informi les famílies sobre el nou projecte educatiu de centre que resulti de la integració, respectant en la mesura que sigui possible els trets principals dels projectes educatius originals, i que aquest nou projecte sigui aprovat en el marc del nou consell escolar de centre (o alternativament, en cas que no estigui previst renovar-ne la composició després del procés d'integració sofert, a fi d'adequar l'elecció de representants a la nova realitat del centre, buscar la manera de garantir la participació de les famílies i de la resta de membres de la comunitat escolar, encara que sigui a través del consell escolar de l'escola objecte de tancament quan encara estiguin en funcionament).

Q 01576/2012 i altres

El Síndic ha rebut diverses queixes referides al tancament de l'escola Olga Xirinacs de Tarragona. El Consell Escolar manifestava la seva disconformitat amb aquest tancament i sol·licitava, entre altres aspectes, que es traslladés el centre a unes altres instal·lacions o que es fessin les reformes necessàries a les instal·lacions provisionals existents, sempre amb l'objectiu de mantenir el seu projecte educatiu. No estava conforme amb la fusió amb altres centres, tal com havia previst el Departament d'Ensenyament.

L'estudi d'aquestes queixes va concloure que l'evolució de les sol·licituds d'admissió d'alumnat al municipi justificava la supressió d'oferta per part del Departament d'Ensenyament, i que aquesta administració, d'acord amb les seves competències i amb la discrecionalitat de què disposa en la programació de l'oferta educativa, tenia prou arguments per tancar l'escola Olga Xirinacs, ubicada en instal·lacions provisionals, i integrar-la en una altra escola del municipi. Malgrat la manca d'irregularitat, el Síndic va demanar, entre altres aspectes, que es garantís l'acompanyament adequat de les famílies afectades en el procés de reubicació i també que es treballés amb les direccions dels dos centres per fusionar els projectes educatius i adequar el funcionament dels òrgans de participació de la comunitat escolar a la nova realitat.

Canvis en l'admissió d'alumnat i efectes sobre la segregació escolar

Després de l'aprovació del Decret 10/2012, de 31 de gener, de modificació del Decret 75/2007, de 27 de març, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics, que incorpora definitivament el criteri de desempat per a l'alumnat que hagi tingut familiars escolaritzats al centre per al qual es presenta la sol·licitud, ja exposat en l'informe anual precedent, val a dir que els principals canvis existents en matèria d'admissió d'alumnat aplicats pel Departament d'Ensenyament han tingut relació amb les ampliacions de la grandària de les zones escolars en diversos municipis i també amb les ampliacions de ràtio a molts centres, especialment després de l'aprovació del Reial decret llei 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu.

Amb l'excepció d'algun canvi puntual, com ara l'aprofitament, per primer cop a la ciutat de Barcelona, de l'instrument de la reserva de places per a alumnat amb necessitats educatives específiques per promoure l'escolarització equilibrada, convé assenyalar que les mesures adoptades en matèria d'admissió d'alumnat han estat més orientades a reforçar la llibertat d'elecció de centre que a combatre la segregació escolar, tot i que aquest problema continua vigent i vulnera el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

És significatiu que, tot i que l'any 2012 el Departament d'Ensenyament va modificar el decret d'admissió d'alumnat vigent fins aleshores amb nous criteris de prioritat, encara avui no s'hagi desplegat l'article 48.1 de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC), que preveu l'establiment territorial de la proporció màxima d'alumnes amb necessitats educatives específiques per centre. Malgrat que aquest és el principal instrument de lluita contra la segregació escolar que va aportar la LEC, està pendent de desplegament des de l'any 2009.

Pel que fa a les àrees de proximitat, durant els darrers anys diversos municipis, com ara Barcelona, Mataró o Cornellà de Llobregat, han fet modificacions en la zonificació escolar que tendeixen cap a la configuració de models de zona única o cap a models amb

àrees de proximitat més grans, amb un nombre més elevat de centres públics i concertats.

Des de la perspectiva de la defensa dels drets dels infants, i específicament del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, el Síndic recorda la necessitat de valorar els models de zonificació escolar no només sobre la base de criteris de satisfacció de la demanda o d'ampliació de les opcions de tria de les famílies, sinó també, i sobretot, pels seus efectes sobre l'equitat en l'admissió d'alumnat. La LEC estableix el deure de respectar el dret a l'elecció de centre en el procés d'admissió d'alumnat, però també de promoure els principis d'equitat, inclusió educativa i foment de la cohesió social que regeixen l'accés al sistema educatiu.

Les noves mesures en matèria d'admissió d'alumnat estan més orientades a reforçar la llibertat d'elecció de centre que a combatre la segregació escolar

La zonificació escolar és un dels instruments de planificació educativa que té més incidència, tant en la reproducció de la segregació escolar com en la promoció de l'equitat en l'admissió d'alumnat als centres escolars. Prova d'aquest fet és que la mateixa LEC regula aspectes bàsics de les àrees d'influència en l'article 48, relatiu a la coresponsabilització de tots els centres en l'escolarització equilibrada d'alumnes.

Des d'aquesta perspectiva, el Síndic demana al Consorci d'Educació de Barcelona i al Departament d'Ensenyament que estudiïn l'efecte que poden tenir els nous models de zonificació escolar, amb zones úniques o àrees més grans, en la lluita contra la segregació escolar i que garanteixin l'aprofitament de la zonificació escolar com a instrument per combatre aquest fenomen.

Pel que fa a les ampliacions de ràtio, el Reial decret llei 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu, que preveu

ampliar fins a un 20% les ràtios d'alumnat per grup. Les dades sobre el procés de preinscripció fetes públiques pel Departament d'Ensenyament el juny de 2012 posen de manifest, d'una banda, que per al curs 2012/2013 pràcticament no hi ha grups que exhaureixin la possibilitat d'ampliar les ràtios a un 20% (30 alumnes per grup a educació infantil i primària i 36 a educació secundària obligatòria), però també que el nombre de grups amb ràtios ampliades s'ha incrementat substancialment fins a 1.202 grups de P3 (un 35,8% del total de grups, un 54,7% del total en el sector concertat).

Cal estudiar l'impacte dels canvis en els models de zonificació i de les ampliacions de ràtio sobre la segregació escolar

Davant d'aquest fet, d'entrada, el Síndic de Greuges recorda que la mesura d'ampliar ràtios es fa en el marc del manament del Departament d'Ensenyament de programar l'oferta educativa, d'acord amb el que preveu l'ordenament jurídic vigent. No obstant això, Síndic també recorda que, depenent de com s'apliquin, les ampliacions de ràtio i de grups poden condicionar clarament el dret dels infants a una educació de qualitat i en igualtat d'oportunitats.

Des de la perspectiva de la qualitat, la mateixa Llei orgànica 8/1985, de 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació estableix, en l'article 14, que "tots els centres docents han de complir uns requisits mínims per impartir els ensenyaments amb garantia de qualitat", i entre aquests requisits hi ha el nombre de llocs escolars per grup i per centre. Les situacions que sobrepassin els nivells mínims establerts, doncs, tot i que estiguin autoritzades per norma, especialment les situacions de sobreràtio, tenen incidència en la qualitat de l'educació.

Des de la perspectiva de la igualtat d'oportunitats, cal recordar que la proliferació d'ampliacions de ràtio als centres amb una demanda més gran tendeix a dificultar la consolidació de la demanda dels centres menys sol·licitats, generalment amb una composició social més desfavorida. En aquest sentit, el Síndic considera que la programació de l'oferta no ha d'estar només condicionada als criteris de demanda, és a dir, de crear noves places als centres amb sobre demanda, sinó que també ha de ponderar els efectes que aquesta decisió genera en l'equitat del sistema.

Alhora, convé afegir que la proliferació de ràtios en el procés ordinari d'admissió també limita l'ús de les ampliacions de ràtio com a instrument per fomentar l'escolarització equilibrada d'alumnat en la matrícula fora de termini, que és l'únic ús que preveu el Decret d'admissió d'alumnat amb caràcter excepcional. L'aprovació del Reial decret llei 14/2012 suposarà institucionalitzar les ampliacions de ràtio abans d'iniciar el curs escolar, en el mateix període ordinari d'admissió, seguint l'ordre de les llistes d'espera. D'aquesta manera, l'instrument previst en la normativa d'ampliar ràtios a partir de l'inici de curs per garantir l'escolarització equilibrada de l'alumnat amb necessitats educatives específiques en el procés d'admissió fora termini no es podrà aplicar (o s'aplicarà de manera més limitada) als centres que presentin una demanda més consolidada en la preinscripció i en què ja s'hagin aplicat ampliacions de ràtio amb alumnat ordinari. En definitiva, depenent de com s'apliquin les ampliacions de ràtio previstes en el Reial decret llei 14/2012, el marge d'actuació del Departament d'Ensenyament per combatre la segregació escolar, doncs, es pot veure limitat.

El Síndic demana que en l'aplicació del Reial decret llei 14/2012 el Departament d'Ensenyament preservi el marge d'actuació de què disposa en l'ús de les ampliacions de ràtio com a instrument per fomentar l'escolarització equilibrada de la matrícula fora de termini, tal com preveu la LEC.

Actuació d'ofici 06964/2011

El Síndic constata que hi ha municipis com ara Montcada i Reixach o Sabadell que no compleixen la previsió que recullen la LOE i la LEC segons la qual les àrees de proximitat han de ser les mateixes per als centres públics i per als centres privats concertats. Precisament, aquest és un dels instruments de planificació educativa que incorpora la normativa per promoure l'escolarització equilibrada d'alumnat, amb l'objectiu que centres públics i centres concertats presentin una demanda educativa de característiques similars.

En general, són municipis que tendeixen a tenir un model de zonificació amb diverses àrees territorials d'influència per a centres públics i un model de zonificació diferenciada per a centres concertats, o bé de zona única o d'àrees territorials més grans. Això significa que els centres públics poden escolaritzar amb punts de proximitat només els infants del seu entorn geogràfic immediat, mentre que els centres concertats poden escolaritzar amb punts de proximitat infants residents en altres zones del municipi.

Fins ara, el Departament d'Ensenyament ha defensat l'adequació de models de zonificació diferenciats per a centres públics i concertats per la bona acceptació que tenen entre la comunitat educativa dels seus municipis (absència de queixes) i sobretot per la distribució geogràfica desigual de centres públics i concertats en el territori i per la suposada necessitat de garantir a qualsevol infant del municipi opcions de tria amb punts de proximitat tant a centres de titularitat pública com a centres de titularitat privada.

En aquest sentit, el Síndic considera que establir un model de zonificació escolar en el qual no hi hagi representat un centre concertat en una de les zones no vulnera el dret d'elecció de centre que estableix l'ordenament jurídic. La normativa no obliga l'Administració educativa a incorporar en les àrees d'influència oferta privada, encara que al municipi n'hi hagi. Les famílies que ho decideixin tenen dret a escollir centres de titularitat privada, siguin dins la pròpia àrea d'influència o no, i així és com es respecta aquest dret d'elecció.

L'ordenament jurídic no reconeix el dret de qualsevol alumne a obtenir plaça en un centre privat concertat, per la qual cosa aquesta premissa no s'ha de considerar necessàriament en la zonificació escolar. No obstant això, l'ordenament jurídic sí que estableix el deure de l'Administració educativa de promoure l'escolarització equilibrada de l'alumnat i l'equitat en la composició social dels centres a través dels instruments de què disposa, entre els quals assenyala específicament la mateixa zonificació escolar per a centres públics i concertats.

Accessibilitat econòmica als ensenyaments no obligatoris

Els ensenyaments no obligatoris, bé per la manca de garanties de gratuïtat, bé per la no-obligatorietat, conformen l'àmbit de l'educació reglada amb més desigualtats d'accés. Els infants socialment menys afavorits tendeixen a accedir més tard al sistema educatiu que els infants socialment afavorits, i també tendeixen a abandonar-lo abans, de manera prematura, amb nivells més baixos d'assoliment d'ensenyaments postobligatoris.

Si les polítiques de promoció de l'escolarització de la primera infància són clau a l'hora de garantir la igualtat d'oportunitats socials i educatives dels infants, també ho és la provisió d'oferta de formació professional. Des del moment en què conforma l'itinerari formatiu preferent entre els grups socials desfavorits, més orientats cap a la inserció laboral i cap a trajectòries formatives professionalitzadores, la formació professional representa un sector educatiu estratègic a l'hora de combatre els efectes de la pobresa en l'accés als ensenyaments postobligatoris en general i a l'educació superior en particular.

Malgrat aquesta importància, les restriccions pressupostàries aplicades pel Departament d'Ensenyament en diversos àmbits educatius també han derivat en augments o noves incorporacions de quotes o taxes que l'alumnat ha de satisfer per accedir a aquests ensenyaments: és el cas de l'increment de quotes a moltes escoles bressol de Catalunya i també de la creació d'un preu públic per a la matriculació als cicles formatius de grau superior.

Els sistemes de tarifació social segons la renda faciliten un accés més equitatiu als ensenyaments no obligatoris

En termes generals, el Síndic reconeix que, d'acord amb el que preveu l'ordenament jurídic, aquests increments de taxes i quotes no suposen formalment una irregularitat de les administracions implicades. La Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, no incorpora l'educació infantil de primer cicle o la formació professional de grau superior entre els ensenyaments declarats

gratuïts, ni tampoc el deure de l'Administració de garantir l'accés gratuït a aquests ensenyaments.

No obstant això, el Síndic alerta del risc de malmetre un dels pilars fonamentals del nostre estat del benestar i un dels drets educatius bàsics, la gratuïtat de l'ensenyament, i recorda als poders públics el deure de garantir l'accés a aquests ensenyaments en condicions d'equitat, tal com estableix la Llei 12/2009, d'educació, en part, a través de polítiques de beques i ajuts.

La imposició d'un cost en l'accés a l'oferta formativa pot representar un obstacle per a la participació de la població socialment menys afavorida, i davant d'aquest obstacle, el Síndic considera que l'existència d'un preu públic no ha d'impedir a les persones amb menys recursos econòmics accedir a la formació.

La reducció de les aportacions que el Departament d'Ensenyament fa als municipis ha donat lloc a increments de preus a les llars d'infants en alguns casos inassolibles per a les famílies, com s'ha pogut observar a través de les queixes que el Síndic ha rebut en relació amb aquesta qüestió.

Els increments de quotes a les escoles bressol exclouen les famílies amb rendes més baixes

Val a dir que, en alguns municipis, s'ha optat per establir sistemes de tarifació social en funció de la renda de la unitat familiar, de vegades, fixats a partir de l'indicador de renda de suficiència (IRSC). El Síndic valora molt positivament aquests sistemes, atès que es tracta d'un tipus d'estructura tarifària que facilita un accés més equitatiu al servei perquè té en compte el nivell d'ingressos familiars.

Tanmateix, les queixes rebudes posen de manifest que, si bé alguns municipis han assumit part de l'aportació que havia estat fent el Departament d'Ensenyament, la qual cosa ha suposat increments de quotes limitats, en molts d'altres la part de finançament que ha deixat d'aportar el Departament d'Ensenyament ha estat traslladada íntegrament a les quotes que satisfan les famílies. Fins i tot, alguns ajuntaments també han reduït la seva aportació al finançament de les escoles bressol. En aquests casos, s'han produït incre-

ments de quotes que deixen fora de l'accés al servei les famílies amb rendes més baixes.

Es tracta de quotes que, malgrat que se'ls apliquin sistemes tarifaris en funció de la renda, afecten l'accés a les escoles bressol en condicions d'equitat, tal com preveu específicament la Llei 12/2009, que estableix que l'educació infantil ha de prevenir i compensar els efectes discriminadors de les desigualtats d'origen social, econòmic o cultural (art. 56.1).

Aquest increment de quotes és un dels factors que explica, juntament amb la crisi econòmica i amb l'augment de la taxa d'atur, que el nivell de demanda d'aquests serveis hagi disminuït en molts municipis en els darrers anys (fet que, al seu torn, ha comportat el tancament d'escoles bressol públiques en diferents municipis). En aquest sentit, el Síndic suggereix a aquests ajuntaments que aquest tancament sigui una suspensió temporal del servei, amb la previsió que una millora de la conjuntura econòmica pugui fer augmentar la demanda.

Pel que fa a la formació professional, com s'exposava, el Síndic ha rebut diverses queixes referides al pagament de preus públics per a la matriculació als cicles formatius de grau superior (CFGs).

En el cas del preu públic per a la matrícula dels cicles formatius de grau superior, l'Ordre ENS/181/2012, de 22 de juny, incorpora facilitats en el pagament del preu públic, com ara el fraccionament en dues parts iguals, que s'han d'ingressar en els mesos de juliol i de setembre (article 3), i també exempcions i bonificacions (article 4). A priori, aquestes bonificacions i exempcions milloren l'accessibilitat econòmica de l'oferta de CFGs a una part important d'alumnat que presenta una situació socioeconòmica precària.

Amb tot, l'ordre esmentada estableix la possibilitat de retorn del 50% del preu públic per a als alumnes que obtinguin, per al mateix curs acadèmic, una beca o ajut a l'estudi del Ministeri d'Educació, i que no hagin pogut acreditar aquest fet en el moment de formalitzar la matrícula (article 5).

El procediment establert preveu que aquests alumnes que sol·liciten la beca hagin d'ingressar l'import del preu per matrícula que els correspongui abans d'iniciar el curs i que, en tot cas, un cop hagin obtingut la beca o ajut a l'estudi del Ministeri d'Educació (després d'acreditar-ho davant de la direcció del centre), se'ls retorna l'import.

Calen alternatives al pagament anticipat de la formació professional de grau superior per als alumnes desfavorits

Davant d'aquest fet, el Síndic recorda al Departament d'Ensenyament que aquesta bonificació esdevé fonamental per promoure l'equitat en l'accés als CFGs dels alumnes en una situació socioeconòmica desfavorida, i considera que l'exigència d'anticipar l'import del preu públic fins que el Ministeri d'Educació no resolgui la convocatòria d'ajuts no afavoreix l'exercici efectiu del dret a l'educació en igualtat d'oportunitats dels alumnes amb més dificultats econòmiques i limita les seves possibilitats d'accés als CFGs. Per aquest motiu, el Síndic recomana al Departament d'Ensenyament que estableixi procediments alternatius en el pagament dels preus públics per als alumnes socialment desfavorits, a fi d'evitar que hagin d'anticipar recursos econòmics que els són escassos.

De la mateixa manera que amb l'accés a l'educació infantil de primer cicle, i atès que l'oferta de formació professional encara avui és quantitativament deficient a Catalunya en termes comparatius amb altres països europeus, el Síndic també suggereix al Departament d'Ensenyament que estudiï si la creació d'un preu públic incideix en el nivell de demanda dels CFGs i atenua la tendència de creixement sostingut d'alumnat experimentada en els darrers anys.

Queixa 05856/2012

El Síndic va rebre una queixa referida a l'increment de preus produït en una escola bressol municipal. La persona interessada assenyalava que s'havia introduït una modificació en les tarifes, que passaven a determinar-se en funció de la renda familiar, tot i que les quotes resultants eren desproporcionades amb els ingressos de les famílies i duplicaven, en el seu cas, la del curs anterior i arribaven a ser superiors a moltes llars d'infants privades.

Un cop estudiada la informació facilitada per l'ajuntament corresponent, el Síndic va observar que, en el cas hipotètic d'una família de tres membres amb uns ingressos anuals de 10.000 euros, l'esforç econòmic que havia de fer per escolaritzar (amb menjador) un fill a l'escola bressol municipal equivalia al 28,6% dels seus ingressos, i aquest esforç relatiu anava disminuint a mesura que s'incrementaven els ingressos familiars, tot i l'augment de quotes. El Síndic també va constatar, amb la informació rebuda, que més enllà de la reducció de la subvenció del Departament d'Ensenyament, el gruix del finançament de l'escola bressol estava assumit per les famílies a través de les quotes (el 77%) davant només el 7% assumit per l'Ajuntament.

Amb aquestes dades, el Síndic va considerar que, tot i diferenciar-se en funció de la renda del nucli familiar, les quotes aplicades podien afectar l'equitat perquè deixaven fora de l'accés al servei les famílies amb rendes més baixes. Per aquest motiu, va recordar a l'ajuntament que hauria de garantir l'accés a l'escola bressol en condicions d'equitat, amb tarifes que no tinguessin caràcter exclouent, i va suggerir a aquesta administració que valorés les quotes resultants i la seva idoneïtat per garantir l'accés dels infants amb famílies en situació econòmica més desfavorida.

Queixa 03950/2012

Aquesta queixa té relació amb la incorporació de la taxa per a l'estudi dels cicles formatius de grau superior. La persona interessada, que estava a l'atur i que tenia la intenció d'estudiar aquests ensenyaments, va exposar que la incorporació d'aquesta taxa li suposava una dificultat afegida en l'accés a l'oferta.

El Síndic recorda a l'Administració la necessitat de garantir l'accessibilitat econòmica a aquesta oferta de l'alumnat amb més dificultats econòmiques i la conveniència que els alumnes no hagin d'anticipar la taxa establerta en els casos en què, per raons socioeconòmiques, els serà retornada.

L'aplicació de la potestat disciplinària en l'àmbit escolar

El Síndic ha rebut diverses queixes relatives a l'aplicació de sancions als alumnes en l'àmbit escolar. La convivència als centres docents és un bé que cal preservar i les actuacions contràries a la convivència comeses pels alumnes han de ser objecte de resposta per part de les escoles, resposta que s'ha de donar en el marc de la Llei 12/2009, de 10 de juliol, d'educació (LEC), i del Decret 102/2010, de 3 d'agost, d'autonomia dels centres educatius.

L'exigència del compliment de les garanties del procediment constitueix el marc referencial dins el qual els centres han d'exercir la seva autonomia i la seva autoritat. Aquesta autoritat s'ha d'exercir amb ple respecte dels drets de tots els membres de la comunitat educativa, incloent-hi el dret a reclamar l'obertura d'un expedient disciplinari, a formular els recursos previstos en la normativa i, si escau, a adreçar-se al Síndic de Greuges (Q 07741/2011).

Pel que fa al contingut de les sancions, les queixes també posen de manifest que alguns centres recorren freqüentment a l'aplicació de sancions com ara la suspensió del dret a assistir al centre o fins i tot la inhabilitació definitiva per cursar-hi estudis, en detriment de mesures reparadores o altres mesures que són infrautilitzades.

En l'aplicació de mesures disciplinàries manca un ús més alt de les mesures reparadores i educatives

Cal tenir present que aquestes mesures plantegen el perjudici acadèmic que comporta la pèrdua de setmanes de classe i l'escàs impacte educatiu que generen aquestes sancions. En aquest sentit, la LEC estableix, en l'article 36.2, que la imposició de mesures correctores i sancionadores ha de tenir per finalitat contribuir al manteniment i la millora del procés educatiu dels alumnes. D'altra banda, el Decret d'autonomia dels centres afegeix que "sempre que sigui concordant amb aquesta finalitat, la mesura correctora ha d'incloure alguna activitat d'utilitat social per al centre".

En les queixes rebudes al Síndic es troba a faltar un ús més alt de les mesures d'ús social i, en canvi, una utilització recurrent de les expulsions. Aquesta pot ser una via que facilita la gestió dels centres, però no sembla la més adequada (fora dels supòsits més greus) des de la perspectiva de la millora del procés educatiu de l'alumnat.

Cal assenyalar que en alguns dels casos d'expulsió el Síndic ha constatat, a més, l'existència de retards en l'assignació de plaça al nou centre, que poden arribar a unes quantes setmanes. Amb motiu d'una d'aquestes queixes, el Síndic ha suggerit al Consorci d'Educació de Barcelona que adopti mesures per escurçar aquest termini, de manera que s'asseguri l'escolarització immediata dels alumnes expulsats en un altre centre, si cal, condicionant l'aplicació de la sanció al fet que tinguin plaça en un altre recurs.

Els centres no haurien de sancionar els alumnes per fets atribuïbles als seus progenitors o tutors

Pel que fa a les garanties del procediment, el Síndic ha observat algunes disfuncions amb relació a l'aplicació de la potestat disciplinària als centres docents. D'una banda, d'algunes queixes rebudes, se'n desprèn l'aplicació de sancions per la comissió de faltes greument perjudicials per a la convivència als centres educatius sense l'obertura d'un expedient disciplinari i sense l'acord que preveu l'article 25.7 del Decret d'autonomia dels centres educatius.

La LEC estableix una tipologia de sancions que es poden aplicar per la comissió de conductes greument perjudicials per a la convivència, que recull l'article 37.3, i que van des de la suspensió del dret a participar en activitats extraescolars o complementàries o a assistir al centre fins a la inhabilitació definitiva per cursar-hi els estudis. L'aplicació d'aquestes sancions, a diferència d'altres mesures correctores, requereix necessàriament l'obertura d'un expedient disciplinari, amb l'excepció dels supòsits en què l'alumne i la família reconeixen de manera immediata la comissió dels fets i accepten la sanció corresponent.

Tanmateix, mesures com ara la prohibició d'assistir a sortides, excursions i colònies, sanció prevista per a les conductes més greus, sovint s'aplica sense obrir expedient i es comunica a les famílies com una mera prohibició d'assistència, de vegades ni tan sols per escrit. L'obertura d'expedient és el mitjà establert en la normativa per garantir l'encert de la decisió i el fet que les famílies i els alumnes puguin fer al·legacions i, si escau, presentar un recurs.

D'altra banda, també a partir de les queixes arribades, s'ha detectat que, en determinats casos, la prohibició d'assistir a les colònies o de fer sortides és conseqüència d'actuacions no atribuïbles als alumnes sinó als progenitors, com, per exemple, els endarreriments en el pagament de la quota de material escolar. Aquests supòsits (aplicació de sancions als alumnes per fets que no els són atribuïbles) incompleixen un dels principis bàsics reconeguts en l'àmbit sancionador, que és el de personalitat de la pena. En aquests casos, el Síndic considera que l'Administració educativa ha de garantir els drets dels alumnes i ha de promoure l'adopció de formes de relació dels centres amb les famílies que no incloguin la sanció als alumnes per fets que no se'ls pot atribuir (Q 04748/2012, Q 05309/2010, Q 07018/2011).

L'adopció de mesures cautelars per part dels centres com a norma habitual suposa una greu afectació dels drets dels alumnes

Pel que fa a l'adopció de mesures cautelars, el Decret d'autonomia dels centres educatius preveu la possibilitat, quan s'incoa un expedient disciplinari, de suspendre provisional-

ment l'assistència a classe per un mínim de tres dies i fins a un màxim de vint dies lectius, mesura es preveu que sigui adoptada excepcionalment "per tal d'evitar perjudicis majors a l'educació de l'alumnat afectat o a la de la resta d'alumnat del centre".

En alguns casos aquesta mesura s'adopta de manera gairebé automàtica, sense que aparegui una motivació específica que en justifiqui l'aplicació, només en funció de la gravetat de la conducta, i per la seva durada màxima. L'adopció de mesures cautelars per part dels centres suposa una greu afectació dels drets dels alumnes, especialment en els casos en què implica suspendre l'assistència a classe, ja que s'adopta en iniciar-se l'expedient, abans que n'hagi conclòs la tramitació i s'hagi acordat l'aplicació de la sanció. Per aquest motiu, l'aplicació de mesures cautelars hauria de tenir caràcter excepcional i hauria d'estar justificada en cada cas en funció de les circumstàncies que concorren i no com un avançament de la sanció aplicable.

Finalment, pel que fa a l'aplicació de les sancions, la Llei 30/1992 estableix, en l'article 138, que en els procediments sancionadors la resolució és executiva quan posi fi a la via administrativa. D'acord amb això, les sancions que s'acordi imposar en l'àmbit educatiu per la comissió d'infraccions greument perjudicials per a la convivència s'han d'aplicar un cop s'hagi posat fi a la via administrativa, és a dir, quan hagi recaigut resolució i sigui ferma perquè ha transcorregut el termini per presentar recurs o perquè aquest estat resolt pel Departament d'Ensenyament.

Això no obstant, el Síndic ha rebut queixes en què els centres han aplicat les sancions, malgrat haver-hi recursos presentats per les famílies encara pendents de resoldre pel Departament d'Ensenyament, i ha demanat que s'esmenin aquestes situacions i que es deixi sense efecte l'aplicació de les sancions fins que es resolguin les reclamacions presentades.

Queixa 07741/2011

El Síndic va rebre una queixa referida a la sanció imposada a un grup d'alumnes d'una escola de primària pel fet que van embrutar (orinar i escopir) el cotxe d'un mestre. Les sancions acordades pel centre van consistir a: privar-los del temps d'esbarjo el que restava de trimestre (quatre setmanes); privar-los de participar en la festa de Nadal; privar-los de participar com a organitzadors en cap de les festes del curs, i privar-los d'anar de colònies el mes de maig, excepte a un infant que no hi anava, al qual es va privar de tres sortides escolars.

En la queixa s'exposava el desacord amb l'aplicació de les sancions en aquests termes pel fet que no es va tenir en compte que els infants van reconèixer els fets, van demanar disculpes al mestre afectat i anteriorment no havien comès faltes ni conductes contràries a la convivència. Així mateix, s'exposava que en la imposició de les sancions no s'havia tingut en compte que aquestes han de ser proporcionades amb els fets i contribuir al procés educatiu dels alumnes, que les famílies no havien rebut comunicació escrita d'aquestes sancions i que havien estat imposades per un òrgan que no era competent per fer-ho.

El Síndic, un cop analitzada la resposta del Departament d'Ensenyament, va assenyalar, abans que res, que les conductes protagonitzades pel grup d'alumnes del centre eren reprovables i que havien de ser objecte de sanció per part de l'escola. Això no obstant, també va considerar que el centre havia aplicat directament les sancions, sense incoar un expedient (aquesta situació va ser esmenada posteriorment); a l'hora de graduar les sancions no es va tenir en compte la manca d'antecedents dels alumnes; se'ls van imposar múltiples sancions pels mateixos fets, la qual cosa contravé el principi que ningú no pot ser castigat dues vegades pel mateix fet; en algunes de les sancions la durada va excedir el període màxim que preveu la normativa, i es va aplicar automàticament, abans que hi hagués acord de les famílies o acord d'inici d'expedient.

Per això, el Síndic va suggerir que:

- Es revisés la tramitació d'aquestes sancions i es donés instruccions al centre i a la Inspecció perquè s'adeqüés la tramitació d'expedients sancionadors als termes que preveu la normativa.
- Es deixessin sense efecte les sancions pendents d'aplicar al grup d'alumnes a causa de les irregularitats detectades i pel fet que tots ells ja havien estat sancionats.

Aquests suggeriments no van ser acceptats pel Departament d'Ensenyament.

Retards en la resolució i el cobrament de beques destinades a l'alumnat universitari

Enguany s'han presentat nombroses queixes amb relació al retard en el cobrament de les beques ja concedides d'acord amb els criteris establerts en la convocatòria del Ministeri d'Educació de beques de caràcter general i de mobilitat per a l'alumnat universitari per al curs 2011/2012.

El Síndic va demanar informació a la Secretaria d'Universitats i Recerca sobre la data en què preveia fer efectives les beques concedides i els motius de la dilació a l'hora de fer-ne el pagament un cop ja dictada la resolució. Cal fer esment de la finalitat de les beques, que és facilitar l'accés i la consecució dels estudis universitaris durant el curs 2011/2012, finalitzat en el moment en què es van plantejar la major part de les queixes.

La Secretaria d'Universitats i Recerca ha informat el Síndic que en la major part dels casos, la beca general i de mobilitat per al curs 2011/2012, ja concedida i pendent d'abonar en el moment en què es van presentar les queixes, s'ha fet efectiva en el període comprès entre el final del mes d'agost i el final del mes de setembre d'enguany.

No obstant això, i tot i haver demanat informació sobre aquesta qüestió, el Síndic està pendent que la Secretaria d'Universitats i Recerca l'informi dels motius pels quals ha hi hagut dilació en molts d'aquests pagaments.

D'altra banda, s'han presentat algunes queixes que plantejaven el retard en la resolució d'ajudes

convocades per la mateixa Agència de Gestió d'Ajudes Universitàries i d'Investigació (AGAUR) respecte del termini de resolució establert en les mateixes bases de les convocatòries. També la Llei de finances públiques de Catalunya i la Llei general de subvencions estableixen un termini màxim de sis mesos per emetre la resolució des de la finalització del termini de presentació de sol·licituds.

El Síndic ha demanat que es garanteixi el compliment del termini de resolució en les convocatòries d'ajuts

En aquests casos, la Secretaria d'Universitats i Recerca ha esgrimit com a motius del retard en l'emissió de la resolució, d'una banda, el context econòmic actual, que requereix que totes les convocatòries que afecten el pressupost de l'any següent passin una sèrie de tràmits i verificacions que garanteixin la disponibilitat pressupostària, i, de l'altra, el temps requerit per establir el càlcul que determina el finançament de la convocatòria en qüestió.

El Síndic no qüestiona els requisits i els paràmetres establerts en les convocatòries per als ajuts destinats a l'alumnat universitari i la recerca. Tot i això, sí que ha demanat que, en la mesura que sigui possible, es prevegin les circumstàncies que poden dificultar la resolució en el termini establert i que s'hi adequin les dates de la convocatòria per poder garantir el compliment del termini de resolució establert en tots els casos.

Queixa 00339/2012

La persona interessada es queixa que, un cop transcorregut el termini de resolució establert en la convocatòria de beques per a estades de recerca a l'estranger, publicada en el DOGC de 12 de juliol de 2011, aquesta encara no s'ha resolt. El Síndic sol·licita informació a l'AGAUR per conèixer la previsió de resolució de la convocatòria i els motius de la dilació.

L'AGAUR comunica al Síndic la publicació de la resolució de 2 de febrer de 2012, de la convocatòria de beques per a estades de recerca fora de Catalunya, en què s'atorga un ajut a la persona interessada.

El context econòmic actual, i el consegüent requeriment que totes les convocatòries que afecten el pressupost de l'any següent passin una sèrie de tràmits i verificacions que garanteixin la disponibilitat pressupostària, s'argüeixen com a motiu del perquè la convocatòria s'ha resolt fora del termini legalment establert. Tot i la resolució de l'objecte de la queixa, el Síndic s'adreça al Departament d'Economia i Coneixement i demana que es garanteixi el termini de resolució establert en les convocatòries. El coneixement de les dificultats que comporta la crisi econòmica actual quant a la gestió de les convocatòries d'ajudes exigeix a l'Administració que, en previsió d'aquestes circumstàncies, hi adequi les dates i els terminis establerts.

La reclamació dels resultats de les proves d'accés a la universitat i el procés de matrícula universitària

Enguany s'han presentat algunes queixes que denunciaven la situació de desavantatge en què es troben alguns estudiants que opten per presentar una reclamació pel desacord amb els resultats obtinguts a les proves d'accés a la universitat (PAU) respecte d'altres estudiants que han optat per no fer-ho.

Alguns estudiants que han presentat una reclamació o sol·licitud de doble correcció, tot i haver aconseguit millors qualificacions a les proves d'accés a la universitat, accedeixen a horaris, assignatures optatives i, fins i tot, campus on cursar els estudis universitaris posteriorment que els que no n'han presentat cap.

Aquesta situació esdevé dissuasòria a l'hora de decidir si es presenta una reclamació o sol·licitud de doble correcció respecte d'una avaluació poc satisfactòria amb relació a les expectatives de l'estudiant. A més, contravé els principis de publicitat, igualtat, mèrit i capacitat que han de regir les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles.

El problema s'origina en el solapament que hi ha entre les dates de resolució de la reclamació o sol·licitud de doble correcció presentades, les dates en què es fan les assignacions de places i els terminis de matriculació a la universitat.

Cal que es respectin els principis de mèrit, capacitat, igualtat i publicitat en el procés d'accés i matrícula a la universitat

Així, a la primera assignació de la convocatòria de juny d'enguany, el 12 de juliol, hi figuraven els estudiants que no haguessin presentat cap sol·licitud de doble correcció i haguessin obtingut la primera preferència assenyalada d'acord amb la qualificació de les proves d'accés a la universitat. A l'assignació definitiva del 18 de juliol, ja hi figuraven els

estudiants que, després d'obtenir el resultat de la doble correcció sol·licitada, i també de les reclamacions, poguessin ser assignats d'acord amb aquesta qualificació a la seva primera preferència.

El termini de matriculació per als estudiants que van obtenir la primera preferència en la primera assignació en la convocatòria de juny va ser del 16 al 20 de juliol. En canvi, per als estudiants que van sol·licitar doble correcció o que accedien a la seva primera preferència després de la resolució de la reclamació a la comissió organitzadora de les PAU, la data de matrícula va ser el dia 20 de juliol.

Durant aquest primer termini de matriculació els estudiants que accedeixen en la primera assignació a la seva primera preferència escullen, en molts casos, i d'acord amb la gestió del procés de matriculació que estableixi la universitat, horaris, assignatures optatives i fins i tot el campus on cursar els estudis.

S'ha d'adaptar el calendari de preinscripció i matrícula universitàries als terminis per resoldre les sol·licituds de doble correcció de les PAU

El dia 20 de juliol van formalitzar la matrícula els estudiants a qui se'ls havia resolt la sol·licitud de doble correcció o que havien millorat amb la reclamació presentada la qualificació obtinguda i podien accedir a la seva primera preferència. En molts casos, aquests només van poder escollir les opcions d'horaris, assignatures i campus restants, independentment de la qualificació obtinguda.

Atesa aquesta situació, la informació rebuda i la normativa vigent, el Síndic ha fet arribar una sèrie de recomanacions al Departament d'Economia i Coneixement perquè es respectin els principis de mèrit, capacitat, igualtat i publicitat en tot el procés d'accés i de matrícula a la universitat.

El sistema de reclamacions contra els resultats de les proves d'accés a la universitat està previst en el Reial decret 1892/2008, de 14 de novembre, pel qual es regulen les condicions per a l'accés als ensenyaments universitaris oficials de grau i els procediments d'admissió a les universitats públiques espanyoles. Aquesta

normativa, de caràcter estatal, s'accepta i s'adopta en l'àmbit català. El Síndic ha demanat a l'Administració catalana, no obstant això, que s'agiliti al màxim el procés de resolució de les sol·licituds de reclamació i doble correcció de les PAU.

La fixació del calendari de preinscripció i matrícula universitàries, l'adopta la Junta del Consell Interuniversitari de Catalunya. Atesa la situació constatada, el Síndic suggereix que s'adapti el calendari de preinscripció i matrícula universitàries als terminis necessaris i establerts per la normativa vigent per sol·licitar i resoldre les sol·licituds de reclamació i doble correcció.

D'altra banda, el Síndic entén que també forma part de la funció del Consell Interuniversitari de Catalunya vetllar perquè en el procés d'accés i de matrícula a la Universitat es respectin els principis de mèrit, capacitat, igualtat i publicitat. Tot i l'autonomia universitària en la gestió de la matrícula, la preferència en l'elecció d'horaris, assignatures optatives i campus s'ha de fer també d'acord amb la qualificació final obtinguda a les PAU.

Finalment, es demana que es garanteixi una informació acurada i detallada als estudiants sobre les opcions de presentar reclamacions i sol·licituds de doble correcció a les PAU.

Queixa 05285/2012

La persona interessada, professora de secundària, posa de manifest que alumnes que han obtingut pitjors qualificacions a les proves de selectivitat tenen prioritat en l'elecció de campus, assignatures i horaris pel fet de no haver presentat cap reclamació respecte d'altres que sí que ho han fet.

El Síndic va demanar informació a la Secretaria del Consell Interuniversitari de Catalunya sobre el funcionament de la preinscripció universitària per a les persones que han optat per presentar reclamacions sobre els resultats de les PAU.

Atesa la informació rebuda, el Síndic fa arribar al Departament d'Economia i Coneixement una sèrie de suggeriments perquè el procés de resolució de les sol·licituds de reclamació i doble correcció dels resultats de les PAU sigui més àgil i s'adaptin els calendaris de preinscripció i matrícula universitàries a la data de resolució de les reclamacions presentades.

Així mateix, el Síndic suggereix que, tot respectant el principi d'autonomia universitària, es vetlli perquè també en l'àmbit universitari es respectin els principis de mèrit, capacitat, igualtat i publicitat en el procés de matrícula i es garanteixi una informació detallada sobre aquestes qüestions.

Actuacions d'ofici

AO 00475/2012
En tramitació

Supressió d'ajuts públics a les escoles de música municipal

Arran de la suposada reducció dels ajuts de l'Administració a les escoles de música municipals, i tenint en compte els possibles efectes sobre la igualtat d'oportunitats d'accés a aquests serveis educatius, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

AO 00897/2012
En tramitació

Revisió dels criteris de funcionament de les escoles bressol municipals de Barcelona

Arran de la revisió dels criteris de funcionament de les escoles bressol municipals de Barcelona, i en vista que aquests canvis poden incidir en la qualitat del servei i en el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici.

AO 01082/2012
En tramitació

Ajornament indefinit de les subvencions que atorga el Departament d'Ensenyament per al funcionament de les escoles bressol municipals

Atès que l'ajornament indefinit de les subvencions que atorga el Departament d'Ensenyament per al funcionament de les escoles bressol municipals té una greu incidència en el finançament de la xarxa d'escoles bressol de titularitat pública i en el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats dels infants, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici.

AO 02134/2012
En tramitació

Estat de manteniment de la SES de Salt

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar el possible deficient estat de manteniment de la SES de Salt, del qual s'ha tingut coneixement per mitjà d'un membre del Consell Assessor Jove.

AO 02856/2012
Finalitzada

Èxode d'escolars a Aitona

Arran del tancament del col·legi privat d'Aitona, i del fet que moltes famílies optaran per preinscriure els seus fills fora del municipi per la situació de segregació de l'escola pública d'Aitona, el Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar aquest cas.

AO 02857/2012
En tramitació

Aules amb ràtios per sobre de la norma a Barcelona

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per valorar la possible vulneració dels drets dels infants, arran de la notícia que a Barcelona hi ha quasi 400 aules amb augments excepcionals de ràtio.

AO 02858/2012
En tramitació

Ús lectiu de les activitats complementàries dels centres concertats

Atès que s'ha tingut constància que hi ha alumnat escolaritzat en centres concertats que té dificultats per sufragar el cost de l'hora complementària i que, per aquest motiu, no roman al centre durant l'activitat, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar la possible vulneració dels drets dels infants.

AO 03578/2012
En tramitació

Reial decret 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu

Arran de l'aprovació del Reial decret 14/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents de racionalització de la despesa pública en l'àmbit educatiu, que preveu ampliar fins a un 20% les ràtios d'alumnat per grup, i atès que aquesta situació pot condicionar el dret a una educació de qualitat i en igualtat d'oportunitats dels infants, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici.

AO 03818/2012
Finalitzada

Esfondrament del sostre d'una escola de Barcelona

Arran del desprendiment d'un fals sostre en una escola de Barcelona en obres, que ha provocat ferits entre l'alumnat del centre, el Síndic ha obert una actuació d'ofici.

AO 04924/2012
Finalitzada

Tancament d'unes escoles de Barcelona

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar el tancament, a causa de motius econòmics, d'unes escoles de Barcelona i les conseqüències per a les persones afectades.

AO 05113/2012
En tramitació

Renúncia d'unes AMPA a gestionar quatre menjadors per manca de cobrament de les subvencions

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar la renúncia dels AMPA de quatre escoles de Lleida a gestionar quatre menjadors per manca de cobrament de les subvencions i les conseqüències que pot tenir en l'alumnat.

AO 05114/2012
Finalitzada

Tancament d'escoles bressol de diferents municipis

Arran del tancament de diverses escoles bressol de diferents municipis a causa de les retallades, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar les possibles conseqüències per al dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

AO 05115/2012
En tramitació

Segregació escolar a Salt

Arran de la reunió mantinguda amb la coordinadora de les AMPA, es constata una problemàtica diversa (fugida de les famílies a escoles d'altres municipis, distribució desigual de l'alumnat amb necessitat educatives específiques, gran mobilitat entre centres educatius) relacionada amb la segregació escolar al municipi. Per estudiar amb deteniment aquesta qüestió, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici.

AO 05116/2012
Finalitzada

Manca de funcionament del menjador en una escola del Prat

El Síndic ha tingut coneixement de la manca de funcionament del menjador en una escola del Prat, mentre no van arribar la transferència dels ajuts del menjador. Per estudiar la possible vulneració de drets dels infants, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici i analitzar aquesta qüestió.

AO 05305/2012
En tramitació

Segregació escolar de l'alumnat gitano a Catalunya

Arran de la publicació d'un informe de la Fundació Mario Maya i de l'Associació de Dones Gitanes sobre la segregació escolar de l'alumnat gitano, el Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per estudiar la situació d'aquest alumnat.

AO 06190/2012
En tramitació

Segregació escolar a Calonge

Davant les diferències de composició d'alumnat de les escoles de Calonge, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar la segregació escolar al municipi.

AO 06322/2012
En tramitació

Supressió de colònies escolars per als infants

Arran de la supressió de les colònies escolars en alguns centres a causa de la reducció de personal educatiu i de suport, i tenint en compte la importància educativa de les colònies escolars per als infants i per als projectes educatius dels centres, el Síndic ha decidit obrir una actuació d'ofici.

AO 06697/2012
En tramitació

Menors sense llibres i material escolar

Arran de la constatació que moltes famílies no poden fer-se càrrec de la compra de llibres i de material escolar, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar aquesta qüestió i l'actuació de les administracions afectades.

AO 06916/2012
En tramitació

Absentisme escolar a Badalona

Arran de l'augment de l'absentisme escolar a Badalona, a causa dels efectes de la crisi econòmica, el Síndic decideix iniciar una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte i l'actuació de les administracions afectades.

AO 07023/2012
En tramitació

Segregació escolar a Tarragona

A partir d'unes queixes, es detecta una situació de segregació escolar al municipi de Tarragona. Atès que això vulnera el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici.

AO 07175/2012
En tramitació

Nova zonificació escolar a Manresa

El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar els efectes que pot tenir la nova zonificació escolar a Manresa sobre el dret a l'educació en igualtat d'oportunitats.

AO 07176/2012
En tramitació

Beques a estudiants de formació professional

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar la manca de pagament de les beques a alumnes de formació professional.

AO 07570/2012
En tramitació

Integració de centres

Arran de les queixes rebudes sobre la integració d'alguns centres, el Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar les integracions de centres que s'han fet durant aquest curs.

AO 07571/2012
En tramitació

Frau en l'empadronament

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar una solució consensuada i adequada al problema plantejat amb el fals empadronament per a l'accés als centres.

AO 07572/2012
En tramitació

Programació de l'oferta de Gavà

Arran del tancament d'un grup de P3 en una escola de Gavà, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar la programació de l'oferta al municipi.

AO 07573/2012
En tramitació

Criteris per dictaminar les necessitats educatives específiques

Davant l'heterogeneïtat a l'hora d'aplicar els criteris per dictaminar les necessitats educatives específiques, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte.

AO 07742/2012
En tramitació

Regulació del dret de vaga de l'alumnat dels centres docents

Arran d'algunes consultes rebudes sobre el dret de vaga de l'alumnat, el Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar aquesta qüestió.

5. IMMIGRACIÓ

Immigració en xifres

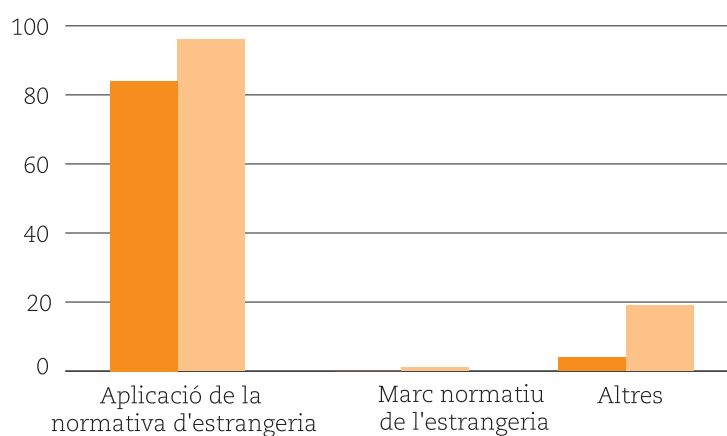
Els informes d'arrelament social i de disponibilitat d'habitatge

Actuacions d'ofici

Immigració en xifres

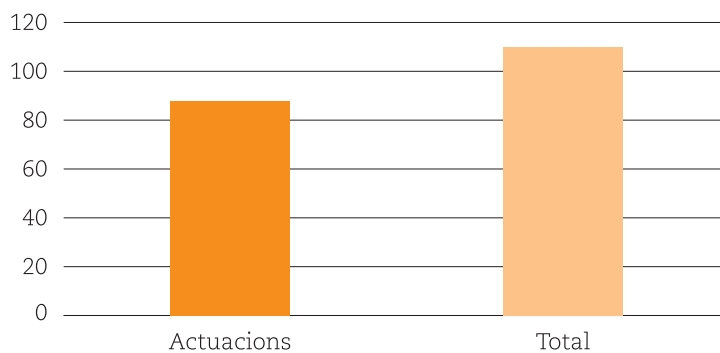
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Immigració	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Aplicació de la normativa d'estrangeria	83	1	96	180
Marc normatiu de l'estrangeria	-	-	1	1
Altres	3	1	19	23
Total	86	2	116	204



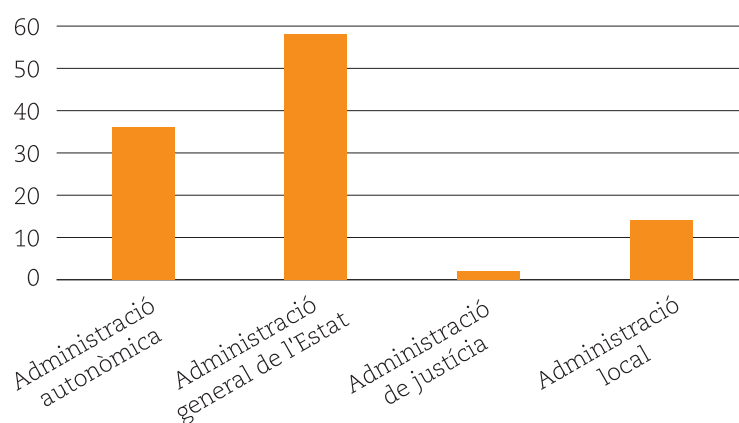
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	67	67
Dues administracions afectades	20	40
Tres administracions afectades	1	3
Total	88	110



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	34	2	36
Administració general de l'Estat	57	1	58
Administració de justícia	2	-	2
Administració local	14	-	14
Total	107	3	110



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	-	11	11	11,46%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	-	9	9	9,38%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	-	2	2	2,08%
Actuacions finalitzades	8	76	84	87,50%
Actuació correcta de l'Administració	3	21	24	25,00%
- Abans de la investigació del Síndic	-	9	9	9,38%
- Després de la investigació del Síndic	3	12	15	15,63%
Accepta la resolució	3	2	5	5,21%
Accepta parcialment la resolució	-	-	-	0%
No accepta la resolució	-	-	-	0%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	-	6	6	6,25%
Tràmit amb altres institucions	2	47	49	51,04%
No admesa	-	1	1	1,04%
Total	8	88	96	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	5	100%
Accepta parcialment la resolució	-	0%
No accepta la resolució	-	0%
Total	5	100%

Els informes d'arrelament social i de disponibilitat d'habitatge

L'elaboració dels informes d'estrangeria en matèria d'arrelament social i de disponibilitat d'habitatge, necessaris per a la tramitació de l'autorització de residència per circumstàncies excepcionals i de l'autorització i la renovació de residència per reagrupament familiar, respectivament, correspon al Departament de Benestar Social i Família, per mitjà de la Direcció General per a la Immigració.

Aquesta competència, que pot ser objecte de delegació per part de la comunitat autònoma als ajuntaments amb la comunicació prèvia a la Secretaria General d'Immigració i Emigració de l'Estat, la va assumir la Generalitat de Catalunya a partir de l'entrada en vigor (30/6/2011) del Reglament d'estrangeria, aprovat pel Reial decret 557/2011, de 20 d'abril. Fins aleshores, la corporació local del lloc de residència de la persona interessada era la que havia d'emetre l'informe, en un termini màxim de quinze dies des de la presentació de la sol·licitud.

El Reglament d'estrangeria possibilita que les comunitats autònomes que emetin l'informe facin una consulta a l'ajuntament on el ciutadà estranger té el seu domicili habitual sobre la informació que li pugui constar. Aquesta possibilitat de consulta s'ha articulada amb caràcter permanent i així va quedar reflectit en el protocol d'actuació que el Departament i les entitats municipalistes de Catalunya van signar el 6 d'abril de 2011.

El Síndic de Greuges ha valorat positivament que s'hagi assolit aquest acord i s'hagin adoptat els instruments adequats per posar-lo en marxa, atesa la dimensió social del fet migratori en l'àmbit municipal i tenint en compte el paper cabdal de l'Administració municipal a l'hora de garantir els serveis de recepció i de primera acollida dels immigrants.

El Síndic de Greuges ha rebut algunes queixes en les quals les persones interessades exposaven les demores a l'hora de rebre els informes d'estrangeria; retards que, en alguns casos, posaven en perill els terminis de caducitat d'altres documents, com ara els antecedents penals, i amb relació als quals resultava difícil identificar quina de les administracions intervinents en el procés en

podia ser la causant, si l'ajuntament o la Generalitat. Així mateix, manifestaven que havien hagut de pagar unes taxes municipals en presentar la sol·licitud i no havien rebut la contraprestació oportuna.

Per conèixer amb més detalls el procediment establert per atendre les sol·licituds d'informe, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici. La resposta a aquesta petició d'informació es va centrar bàsicament en el circuit dissenyat en la Instrucció 1/2012, de 20 de març, per la qual s'estableixen els criteris generals per a l'elaboració dels informes d'estrangeria.

S'hauria d'informar la persona interessada abans d'emetre un informe d'estrangeria amb caràcter desfavorable

La Instrucció estableix que la Generalitat, administració competent per emetre l'informe, pot encarregar-ne la gestió als ens locals amb els quals ho pacti expressament per mitjà del conveni de cooperació interadministrativa corresponent. Tanmateix, per regla general, l'emissió i la notificació dels informes correspon a la Direcció General amb l'elaboració prèvia del document proposta per part de l'ajuntament.

El procediment fixat per a la gestió de la sol·licitud d'informe es caracteritza, bàsicament, pel fet de: no exigir cap període de carència previ d'empadronament al municipi; fixar la presentació de la sol·licitud en el registre de l'ajuntament on la persona interessada estigui empadronada; establir que l'ajuntament ha d'elaborar el document proposta en el termini de trenta dies hàbils a tot estirar, comptadors des de la presentació de la sol·licitud, i enviar-lo a la Direcció General per mitjà de la plataforma EACAT; establir que la Direcció General ha d'emetre l'informe sobre la base del document proposta i de tota la documentació de què disposi, i establir que la Direcció General ha d'emetre i notificar l'informe en el termini de trenta dies hàbils, comptadors des de la data d'entrada de la sol·licitud en el registre.

L'anàlisi detinguda de la Instrucció per determinar si s'ajusta a la regulació que conté el

Reglament d'estrangeria i si és la que garanteix, amb més eficàcia, els principis de bona administració i de seguretat jurídica, ha fet que el Síndic de Greuges detectés algunes disfuncions en el circuit i el procediment dissenyats.

D'una banda, amb relació a la Llei 30/1992, s'ha detectat que, pel que fa al lloc de presentació de la sol·licitud, la Instrucció restringeix el ventall d'opcions que conté l'article 38.4, perquè fixa que s'ha de presentar en el registre de l'ajuntament on la persona està empadronada, sense cap remissió al precepte esmentat. Així mateix, la qualificació dels documents proposats dels ajuntaments, establerts com a preceptius i determinants, d'acord amb l'article 83.3 de la llei esmentada, no s'adequa a la qualificació que es desprèn del Reglament d'estrangeria, que determina que l'informe és facultatiu.

Cal repensar com articular la col·laboració amb els ajuntaments per assolir una millor gestió en l'elaboració d'informes

D'altra banda, amb relació al que estableix el Reglament d'estrangeria, el fet de derivar el ciutadà a presentar la sol·licitud d'informe a l'ajuntament sense que la Direcció General tingui coneixement immediat de les sol·licituds registrades repercuteix en l'allargament del termini de resolució, ja que s'incompleix el termini d'emissió i de notificació fixat, de trenta dies hàbils. Així mateix, en el procés de consulta als ajuntaments, el Departament de Benestar Social i Família els confecciona una tasca que, de vegades, pot resultar excessiva, tenint en compte que, segons el Reglament, han d'emetre el seu parer amb la informació que puguin tenir sobre l'afer en qüestió.

A més, per a una major seguretat jurídica i d'acord amb el dret a una bona administració, el Síndic entén que podria ser convenient que s'inclogués un tràmit d'audiència a la persona interessada abans d'emetre l'informe d'estrangeria amb caràcter desfavorable. D'aquesta manera el Departament posaria en coneixement de la persona interessada els elements o les circumstàncies que han determinat el resultat de l'informe per si volgués formular alguna al·legació perquè la valorés la Direcció General.

Finalment, el Síndic ha assenyalat que la manera de sufragar les despeses que l'elaboració del document proposat genera a les entitats locals s'ha de fixar entre la Direcció General per a la Immigració i els ajuntaments, ja que el ciutadà estableix relació exclusivament amb l'Administració autonòmica, que és l'òrgan competent per resoldre.

El Síndic de Greuges ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família que revisi i corregeixi les disfuncions detectades en el circuit i el procediment dissenyats en la Instrucció.

Finalment, i en la línia d'assolir una gestió més eficaç i ajustada a la normativa vigent del procediment d'elaboració dels informes, el Síndic, tot respectant la potestat d'autoorganització del Departament i el principi de subsidiarietat fixat en la Carta europea d'autonomia local, ha manifestat que podria ser convenient repensar com articular la relació amb els ajuntaments. Amb aquesta finalitat, ha assenyalat al Departament dues possibles opcions –l'encàrrec de gestió i la delegació de competències– perquè el Departament les estudiï, les debati i les analitzi en el grup de treball de la Comissió Mixta Paritària Generalitat-Ens Locals, prevista en la disposició addicional cinquena de la Llei 10/2010, de 7 de maig, d'acollida de les persones immigrades i de les retornades a Catalunya.

Queixa 06977/2011

Una entitat dedicada a l'atenció i el suport dels immigrants es va adreçar al Síndic per exposar, entre d'altres, que malgrat que el Departament de Benestar Social i Família havia d'emetre i notificar l'informe d'estrangeria en un termini de trenta dies, l'ajuntament on l'entitat actua no en permet el compliment perquè les actuacions municipals s'endarrereixen.

De resultes de les actuacions dutes a terme per la institució, el Síndic ha tingut coneixement que el temps mitjà emprat per l'ajuntament per emetre el document proposta d'arrelament social (dins del període analitzat 1/1/2012-25/5/2012) ha estat de 29,3 dies, amb un màxim de 74 dies i un mínim de 6 dies. I, pel que fa a l'informe d'adequació d'habitatge (dins del període 1/1/2012-15/5/2012) ha estat de 29,3 dies, amb un màxim de 92 dies i un mínim de 9 dies.

Queixa 07804/2011

Una ciutadana estrangera que havia sol·licitat un informe d'arrelament social al Departament de Benestar Social i Família el 28 de setembre de 2011 es va adreçar al Síndic l'1 de desembre de 2011 perquè, malgrat que havien transcorregut els trenta dies hàbils per emetre l'informe, encara no havia rebut cap resposta. Finalment, el Departament va informar el Síndic que l'informe havia estat emès el 19 de gener de 2012 i notificat a la persona interessada el 22 de febrer de 2012.

Actuacions d'ofici

AO 00276/2012
En tramitació

La instrucció dels informes en matèria d'arrelament social i de disponibilitat d'habitatge

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar els criteris fixats i la manera com s'instrueix el procediment per emetre els informes d'arrelament social i de disponibilitat d'habitatge, la sol·licitud dels quals s'ha de cursar per mitjà de l'ajuntament on està empadronat el ciutadà estranger.

AO 01658/2012
En tramitació

L'absència d'un registre de parelles de fet i la seva incidència en el dret de residència dels familiars no comunitaris dels ciutadans de la Unió Europea

El Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar la incidència que té l'absència d'un registre de parelles de fet en el dret de residència dels familiars no comunitaris.

6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

Infància i adolescència en xifres

L'afectació de les prestacions o pensions dels infants i adolescents titulars per subvenir les despeses de la seva atenció

Recursos alternatius al nucli familiar: la recuperació i la rehabilitació de l'infant i adolescent en el sistema de protecció

Situacions de maltractaments infantil derivat dels conflictes de parella

L'adopció: estudi de valoració de la idoneïtat i seguiment postadoptiu

Mancances i retrocessos en la intensitat i la cobertura de les prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil

Desigualtats en la garantia del dret de tots els infants al lleure

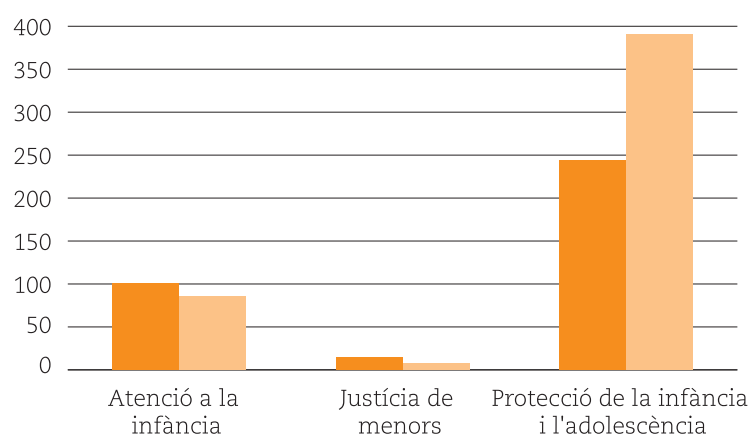
El tancament dels centres educatius de menors i joves Montilivi i Els Til·lers

Actuacions d'ofici

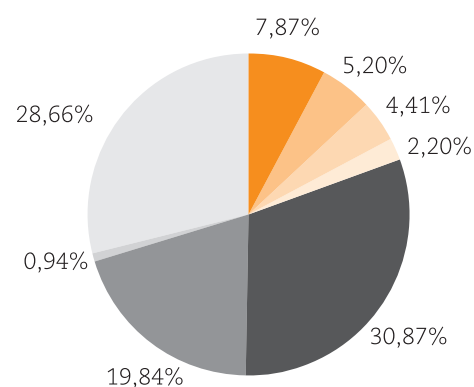
Infància i adolescència en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Infància i adolescència	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Atenció a la infància	92	9	86	187
Justícia de menors	10	5	8	23
Protecció de la infància i l'adolescència *	220	24	391	635
Total	322	38	485	845

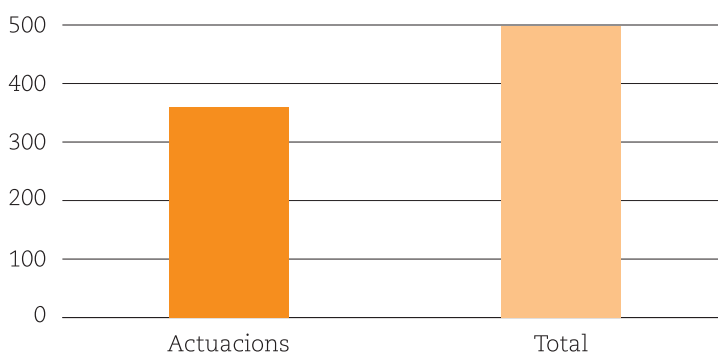


* Protecció de la infància i l'adolescència	Total (%)
Acolliment familiar	7,87%
Adopcions	5,20%
Centres d'acolliment	4,41%
Centres residencials d'acció educativa (CRAE)	2,20%
Conflictes intrafamiliars	30,87%
Equip d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA)	19,84%
Menors estrangers no acompanyats	0,94%
Altres	28,66%
Total	100%



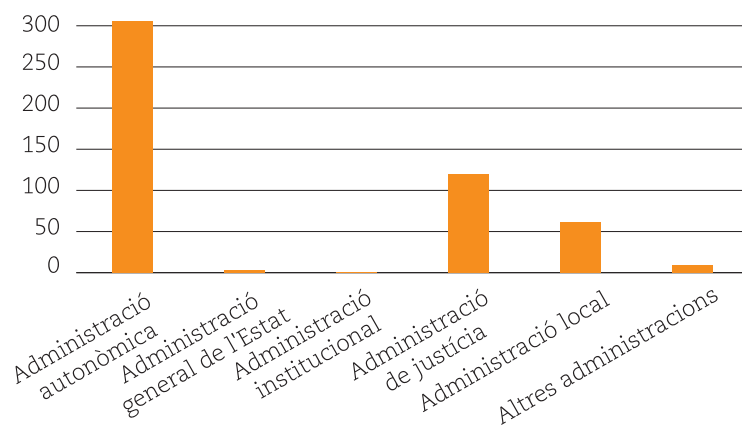
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	262	262
Dues administracions afectades	69	138
Tres administracions afectades	22	66
Quatre administracions afectades	3	12
Cinc administracions afectades	3	15
Sis administracions afectades	1	6
Total	360	499



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

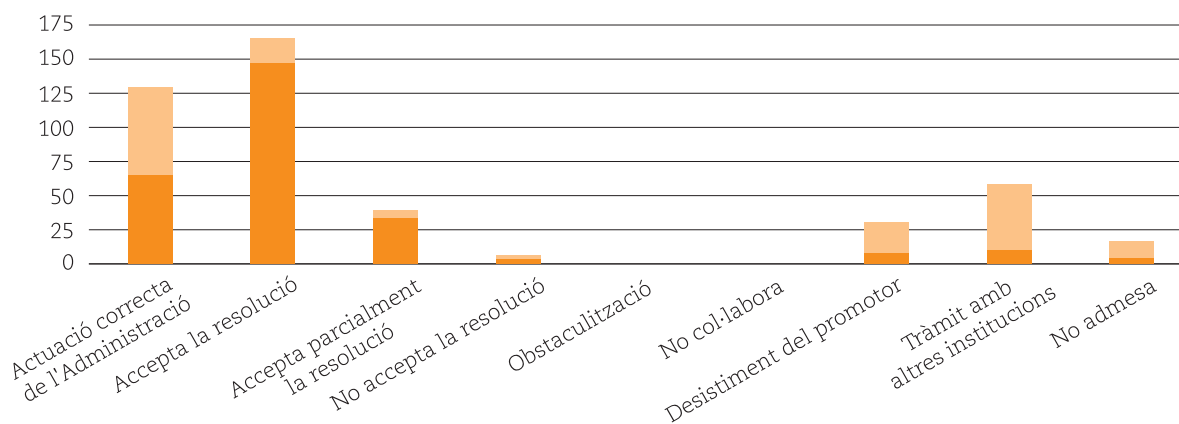
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	262	43	305
Administració general de l'Estat	2	1	3
Administració institucional	1	-	1
Administració de justícia	114	6	120
Administració local	47	14	61
Altres administracions	8	1	9
Total	434	65	499



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

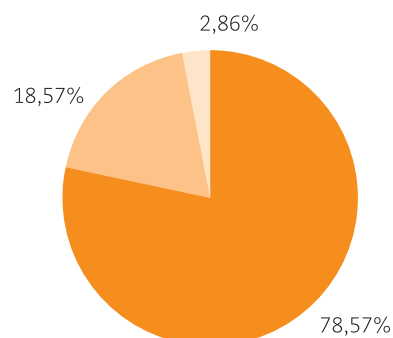
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	57	186	243	35,37%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	22	134	156	22,71%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	35	52	87	12,66%
Actuacions finalitzades	266	161	427	62,15%
Actuació correcta de l'Administració	65	64	129	18,78%
- Abans de la investigació del Síndic	48	45	93	13,54%
- Després de la investigació del Síndic	17	19	36	5,24%
Accepta la resolució	147	18	165	24,02%
Accepta parcialment la resolució	33	6	39	5,68%
No accepta la resolució	3	3	6	0,87%
Obstaculització	0	0	0	0,00%
No col·labora	0	0	0	0,00%
Desistiment del promotor	8	22	30	4,37%
Tràmit amb altres institucions	10	48	58	8,44%
No admesa	4	13	17	2,47%
Total	327	360	687	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	165	78,57%
Accepta parcialment la resolució	39	18,57%
No accepta la resolució	6	2,86%
Total	210	100%



L'afectació de les prestacions o pensions dels infants i adolescents titulars per subvenir les despeses de la seva atenció

En l'*Informe al Parlament 2010* el Síndic feia referència a la decisió de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) d'afectar les pensions que perceben els infants tutelats per raó de les despeses que genera l'exercici de les funcions tutelars. Anteriorment, i fins al juny de 2010, la DGAIA tramitava aquestes pensions i prestacions, les acumulava i les lliurava posteriorment als infants i adolescents quan finalitzava la situació de desamparament o assolien la majoria d'edat.

L'afectació de les pensions i prestacions dels menors tutelats per la DGAIA es fonamenta en la disposició addicional setena de la Llei 14/2010, de 27 de maig, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que disposa que "l'import de les prestacions o pensions de les quals són beneficiaris els infants o els adolescents que estan sota mesures de tutela o guarda a càrrec de l'entitat tutelar resta afectat a subvenir les despeses derivades de l'atenció del servei públic que reben".

Per aplicar aquesta afectació, la disposició addicional esmentada de la Llei 14/2010 ha estat objecte de desplegament mitjançant la Instrucció 1/2012, de 24 de febrer, que, essencialment:

- considera que l'afectació derivada de la Llei 14/2010 implica que les quanties de les pensions i les prestacions de les quals són beneficiaris els infants o adolescents afectats són un recurs propi de la Generalitat de Catalunya i s'integren en el pressupost de la Generalitat de Catalunya com a ingrés de la Generalitat;

- considera que la Generalitat no està obligada al pagament als afectats de cap quantia derivada dels ingressos esmentats;

- aplica aquestes consideracions als ingressos corresponents a pensions i prestacions de menors sota tutela o guarda de la Generalitat debuts des de l'any 2007, sens perjudici dels casos en què, d'acord amb la pràctica anterior, la Generalitat havia abonat les quanties corresponents a pensions ingressades després del 2007, essencialment per a menors que han complert la majoria d'edat entre el 2007 i l'aprovació de la instrucció esmentada.

El Síndic va rebre una queixa d'una associació de famílies acollidores i de nombrosos menors i

joves en desacord amb l'afectació de les pensions i les prestacions que fins llavors els havien lliurat en cessar la tutela. Per aquest motiu, va demanar informació al Departament de Benestar Social i Família i s'ha fet una anàlisi sobre l'adequació de la Instrucció 1/2012 al contingut de la disposició addicional setena de la Llei 14/2010.

Aquesta anàlisi posa de manifest que el contingut de la disposició addicional setena de la Llei 14/2010 genera obligacions noves exclusivament per a la gestió de la DGAIA, ja que l'obliga a reservar els recursos derivats d'aquestes prestacions i pensions per a les despeses derivades de l'atenció del servei públic que reben els infants i redueix l'eventual capacitat de l'Administració per cobrir altres despeses amb aquests recursos. Tot i així, no es pot interpretar com una norma generadora de noves obligacions per als menors (a contribuir al cost del servei) ni com una norma de determinació de la titularitat d'aquests recursos o d'alteració de la seva quantia.

Cap normativa, excepte la disposició addicional setena de la Llei 14/2010, recull l'obligació de pagament del servei per part dels menors tutelats

D'una banda, la generació d'una obligació de pagament del servei per part dels menors tutelats (amb l'excepció de la disposició addicional setena de la Llei 14/2010) no està recollida en la normativa de serveis socials, ni en la normativa reguladora de l'acolliment ni en la normativa de taxes i preus dels serveis socials.

Certament, res no impediria que els serveis esmentats es configurassin com a serveis condicionats a un cofinançament per part dels beneficiaris, i n'hi hauria prou amb una reforma del Decret de cartera de serveis. Tot i així, s'haurien de seguir els manaments de la Llei de serveis socials i, per tant, s'hauria de preveure el cost de referència del servei com a element inicial per fixar la corresponent participació dels beneficiaris; s'hauria de tenir en compte la capacitat econòmica i les diferències entre capacitats econòmiques dels beneficiaris (valorant naturalment tots els seus recursos econòmics i no només les pensions previstes en aquesta nota) i s'hauria de fixar un sistema de bonificacions que impedís que el pagament del servei signifi-

qués l'eliminació d'ingressos propis del beneficiari.

Si els serveis són gratuïts i no hi ha l'obligació de participació dels menors beneficiaris en el finançament del servei, l'única possibilitat de considerar que l'import de les pensions dels menors s'integra en el pressupost de la Generalitat, encara que afectat al pagament de les obligacions del servei, seria considerar que la plena titularitat sobre aquests imports correspon a la Generalitat.

Tanmateix, la determinació de la titularitat i la quantia dels recursos financers derivats de les pensions del Sistema de Seguretat Social correspon a la normativa de seguretat social. Aquesta normativa estableix que el menor és el titular dels recursos resultants de les pensions d'orfenesa, malgrat que s'abonin a la persona o entitat acollidora, que haurà d'administrar-les en interès del menor.

En el cas de l'assignació per menor a càrrec, aquesta es configura entorn de la noció de persona que acull el menor sense disposar de prou recursos econòmics i, per tant, implica que el règim d'abonament i administració dels recursos resultants està completament vinculat al interès del menor.

D'altra banda, el Síndic observa que l'afectació de les pensions i les prestacions dels menors tutelats resulta contrària al principi d'igualtat, atès que implica que tot menor titular o beneficiari d'una pensió d'orfenesa o de la prestació per fill a càrrec aporta el 100% de l'import de la seva pensió (sense distinció en funció de la seva quantia) al finançament del servei d'atenció de menors (sense distinció en funció del conjunt de recursos de què disposi o de la seva situació i capacitat econòmiques), mentre que, en canvi, el menor tutelat titular de qualsevol altre recurs econòmic (independentment de la seva quantia o origen) que no sigui titular o beneficiari de pensió d'orfenesa o per fill a càrrec no aporta res al finançament del servei d'atenció de menors.

Aquesta situació resulta clarament constitutiva de tractament discriminatori i de vulneració de tots els criteris legals i constitucionals sobre la participació dels ciutadans en el finançament dels serveis públics, ja que es tracta de beneficiaris d'un mateix servei derivat d'una mateixa situació i tractats de manera diferenciada.

Així mateix, el Síndic constata que la Instrucció 1/2012, de 24 de febrer, de la DGAIA i de l'Institut Català d'Acolliment i de l'Adopció, sobre les prestacions i les pensions del sistema de la seguretat social de les quals són beneficiaris els infants i adolescents tutelats per la Generalitat de Catalunya, també planteja un problema de constitucionalitat referit a les seves regles d'aplicació temporal.

En aquest sentit, el Síndic considera que, en cas de mantenir-ne la vigència, els efectes de la Instrucció 1/2012 només poden aplicar-se amb caràcter general a tots els menors respecte dels recursos generats posteriorment a la instrucció. Per tant, només per a aquests recursos, i independentment del moment d'accés a la majoria d'edat, es podria defensar que no hi ha l'obligació d'abonament.

Altrament, es generaria una diferència de tractament entre menors basada no en l'edat (tots menors en el moment de generació dels recursos) ni en el règim de les prestacions (idèntic, ja que el canvi es produeix l'any 2012), sinó en el moment d'accés a la majoria d'edat. Aquest resultat discriminatori, a més, ni tan sols es derivaria d'una llei, sinó d'un canvi interpretatiu de l'Administració.

Per això, el Síndic conclou que no és possible interpretar la disposició addicional setena de la Llei 14/2010 com una norma que generi una obligació de participació dels menors beneficiaris en el finançament del servei (ni ho fa expressament ni compleix els mínims necessaris de determinació de quantia i distribució entre els beneficiaris, etc.) ni com una norma que atribueixi la titularitat de les quanties resultants de les pensions a la Generalitat, ja que aquesta determinació correspon a la legislació de seguretat social.

L'afectació de les pensions i les prestacions dels menors tutelats és contrària al principi d'igualtat

La disposició addicional setena de la Llei 14/2010 s'ha d'interpretar com una norma que autoritza la Generalitat a afectar les quanties que resultin de les possibles aportacions dels beneficiaris (amb càrrec als seus fons o als que administra la Generalitat) per finançar el

servei d'acolliment, de manera que es permet una ruptura de principi d'unitat de caixa en aquest àmbit.

La DGAIA ha d'administrar els recursos procedents de les pensions en benefici del menor corresponent, destinant-los a l'accés a serveis i beneficis que no es trobin entre aquells a què té ja accés de manera gratuïta o reservant-los totalment o parcialment per al moment de l'accés a la majoria d'edat.

La Generalitat pot perfectament canviar la consideració del servei d'acolliment com a gratuït i fixar instruments de finançament per part dels beneficiaris, però ho ha de fer seguint el procediment i les condicions que preveu la Llei de serveis socials, de manera que s'afectin tots els beneficiaris del servei en funció de la seva capacitat econòmica i amb les necessàries bonificacions.

Per tot això, el Síndic ha suggerit al Departament de Benestar Social i Família:

- Que deixi sense efecte la Instrucció 1/2012, de 24 de febrer, sobre les prestacions i les pensions

del sistema de la seguretat social de les quals són beneficiaris els infants i adolescents tutelats per la Generalitat de Catalunya amb efectes del dia en què es va establir la mesura.

- Que s'aboni als menors que han deixat d'estar tutelats en el període de vigència de la Instrucció 1/2012 les quantitats percebudes per la DGAIA en concepte de prestació d'orfenesa i prestació per fill a càrrec de què han estat beneficiaris durant el temps de tutela.

- Que s'administrin els recursos procedents de les pensions en benefici del menor corresponent, destinant-los a l'accés a serveis i beneficis que no es trobin entre aquells a què té ja accés de manera gratuïta o reservant-los totalment o parcialment per al moment de l'assoliment de la majoria d'edat.

- Que s'informi i s'escolti els menors sobre la gestió dels recursos corresponents.

- Que es lliurin a les persones afectades les quantitats no gastades de la manera que s'acaba d'indicar quan assoleixin la majoria d'edat.

Queixa 05221/2010

El Síndic va rebre una queixa d'una associació en desacord amb la decisió de la DGAIA d'afectar les pensions que perceben els infants que es troben sota la seva tutela per raó de les despeses que genera l'exercici de les funcions tutelars envers aquests infants. En la queixa s'exposava que els infants declarats en situació de desemparament que viuen en centres o en família acollidora tenen dret a percebre una pensió no contributiva de la Seguretat Social i que fins al juny de 2010 la DGAIA tramitava aquesta pensió, l'acumulava i la lliurava posteriorment a l'infant o adolescent quan finalitzava la situació de desemparament.

Això no obstant, a partir de juny de 2010 s'assenyalava que la DGAIA havia decidit sostreure aquests recursos als infants en concepte de despeses derivades de la seva atenció. Aquesta mesura tenia caràcter retroactiu, ja que les pensions acumulades durant els anys en què els infants havien estat declarats en situació de desemparament no els serien abonades i passarien a l'Administració. L'associació afectada exposava el desacord amb aquesta decisió pel seu caràcter retroactiu i també pels motius següents:

- Se sostreuen els pocs recursos de què disposen els infants desemparats, i ho fa qui n'exerceix la tutela.
- S'elimina un recurs més que tenien aquestes persones en el moment de desinternament d'un centre o un cop assolida la majoria d'edat.
- Hi ha un greuge comparatiu important entre els joves amb majoria d'edat abans del 31 de desembre de 2010 respecte dels joves amb majoria d'edat posterior, tot i que han rebut els mateixos serveis.
- No s'especifiquen la destinació ni els serveis addicionals provinents d'aquests ingressos.
- S'introdueix de manera oculta la figura del copagament (en la majoria dels casos amb tots els béns de què disposen els infants) en uns serveis socials adreçats al segment de població més vulnerable, que són els infants i adolescents desemparats.
- Representa una reducció efectiva i directa dels recursos econòmics destinats als infants desemparats.

Recursos alternatius al nucli familiar: la recuperació i la rehabilitació de l'infant i adolescent en el sistema de protecció

Amb relació als infants sotmesos a mesures de protecció, el Síndic té coneixement, bé a partir de les queixes de familiars o de persones interessades, bé a partir de les visites que es fan periòdicament als centres residencials, de diferents problemàtiques relatives a diversos aspectes de l'actuació protectora de l'Administració, sigui en l'emissió, l'execució o la revisió de les propostes.

De les dades obtingudes per aquesta institució i de les informacions conegudes a partir de les visites destaquen l'augment significatiu dels acolliments parentals, una disminució important dels infants i adolescents en centres d'acolliment, un augment destacable de l'acolliment en família aliena i una disminució important de places en pisos assistits. Destaca, especialment, la davallada d'ingressos d'infants als centres d'acolliment i l'augment rellevant de l'acolliment parental.

El Síndic ha demanat reiteradament a l'Administració que, d'acord amb els requeriments de la Convenció sobre els drets de l'infant i la resta de legislació aplicable a Catalunya, les mesures que s'adoptin amb relació als infants desemparats sempre siguin les idònies i adequades a les seves necessitats.

Així mateix, l'infant que ha estat internat o acollit té dret que es faci un examen periòdic del recurs assignat i de les circumstàncies rellevants que n'han determinat l'assignació.

D'altra banda, el Síndic, en la tramitació de les queixes i les actuacions d'ofici relatives a infants i adolescents protegits per l'Administració, observa disfuncions que poden vulnerar els seus drets per l'allargament dels processos.

Això es produeix, per exemple, al centre d'acolliment quan hi ha una proposta de centre residencial o d'acolliment familiar que encara no pot ser facilitada a l'infant o en un centre residencial d'acció educativa quan hi ha una proposta d'acolliment familiar o es preveu un retorn a casa de l'infant que encara no es pot fer efectiu (per exemple, per manca de recursos d'acompanyament als pares). El manteniment d'infants en recursos residencials o d'acolliment no adequats per a les seves característi-

ques i necessitats d'atenció els produeix un perjudici, i també als altres infants residents al centre o a la unitat convivencial.

Els motius de l'allargament de les estades d'infants en centres d'acolliment i en centres residencials són diversos, entre els quals hi ha el compliment legal d'exhaurir totes les possibilitats que l'infant sigui acollit per la família i la manca del recurs proposat. De vegades, per exemple, s'allarga l'estada d'un infant al centre d'acolliment perquè es vol evitar l'internament de l'infant en un CRAE, però aquesta situació encara pot resultar més perjudicial. En aquests casos, cal trobar la manera de fer compatible un estudi rigorós de la situació personal i familiar dels infants amb una proposta viable de futur en un termini raonable.

L'allargament d'estada en centre és degut freqüentment a la manca de famílies acollidores alienes

Una de les causes més rellevants de l'allargament de l'estada dels infants als centres és la manca de famílies acollidores alienes per donar resposta a les propostes elaborades. La diferència entre les sol·licituds i les famílies disponibles és tan gran que provoca una privació del recurs idoni per a un nombre significatiu d'infants tutelats. En les visites als centres s'observa que un nombre important dels infants que hi viuen té vigent una mesura d'acolliment familiar en família aliena que ha estat renovada reiteradament per part de l'EIA sense resultat positiu. El Síndic ha demanat que es compleixin les exigències de l'ordenament jurídic, tant la Convenció dels drets de l'infant com la legislació catalana, que dóna preferència a les mesures d'acolliment familiar per sobre de les mesures d'acolliment residencial.

També calen destacar algunes situacions d'infants tutelats en què es detecten limitacions del contacte amb la família. En alguns casos, la concreció de visites d'infants tutelats amb els seus familiars biològics no sempre s'estableix tenint en compte l'interès superior de l'infant. Així, els criteris pels quals s'estableixen les visites dels infants tutelats amb els pares responen, en més o menys mesura, a criteris organitzatius. El lloc, l'horari, la freqüència i la

supervisió sovint estan sotmesos a les possibilitats i les limitacions del centre i de la família acollidora, però sobretot a l'espai en què es fan les visites: espais de visites per a infants i adolescents (EVIA) o punt de trobada.

En algunes situacions d'infants tutelats es detecten limitacions del contacte amb la família

Altres possibles vulneracions de drets dels infants i dels adolescents en el sistema de protecció estan relacionades amb la manca d'atenció psicològica o d'altres tipus que requereixen els infants, tenint en compte que la xarxa pública de salut mental no pot assumir, en alguns casos, l'especificitat o la freqüència del tractament que necessiten. En alguns casos, la DGAIA es fa càrrec del cost d'un tractament privat, però en d'altres, la denega. Aquesta mancança pot comprometre la vida present i futura dels infants que se'n veuen privats.

També cal destacar la manca de revisió de la mesura i el recurs de protecció, amb la freqüència i el rigor que l'infant necessita. Cal que l'Ad-

ministració adopti mecanismes per complir aquest deure. Aquests mecanismes inclouen garantir la suficiència de recursos humans per dur a terme les revisions, la formació especialitzada de les persones que han de fer la revisió i la supervisió, la participació de l'infant o de l'adolescent, l'escolta directa de l'infant en la forma més adequada a la seva edat i circumstàncies, i l'escolta indirecta, observant els signes de malestar i de patiment, la reflexió en equip, que portarà a proposar el millor per a l'infant, i la coordinació amb els altres serveis i professionals que hi intervenen. La insuficiència de recursos pot provocar que les revisions pateixin retards importants o que es facin sense el rigor a què tenen dret els infants, i també la manca de coordinació entre els serveis i els professionals intervinents.

També cal tornar a insistir en la necessitat d'una actuació més contundent i activa per part dels diversos departaments implicats en els supòsits dels adolescents escapolits dels centres. Sovint, es tracta d'adolescents amb importants problemes conductuals i de rebuig de la mesura de protecció, que alhora estan en una situació de greu perill per a la seva integritat física i psíquica.

Actuacions d'ofici 01160/2012, 01162/2012, 01164/2012 i 01165/2012

En una visita a un centre residencial d'acció educativa es va sol·licitar als responsables les propostes de mesura per a cada un dels infants que hi residien. Per als que estaven pendents de família acollidora es van obrir actuacions d'ofici per estudiar quin era l'obstacle que impedia l'aplicació de la mesura valorada com a més adequada.

Un cop analitzada la informació tramesa per la DGAIA, es va constatar que els obstacles que impedi-
dien que aquells infants visquessin amb una família eren: a) manca de famílies disponibles adequades a les necessitats dels infants; b) suspensió de la proposta durant dos anys perquè s'estava pendent de la proposta d'un germà petit; c) procés de validació d'una família col·laboradora; d) dificultat per trobar una família d'acollida que acceptés visites entre germans, entre d'altres.

Ateses les dificultats exposades perquè un infant amb proposta d'acolliment familiar accedeixi a aquest recurs, el Síndic ha recordat a l'Administració la necessitat de millorar la cobertura del recurs de l'acolliment familiar, ja que encara hi ha un important nombre d'infants i d'adolescents tutelats per l'Administració pendents d'una família, i molts infants han arribat a la majoria d'edat sense haver gaudit del recurs que s'havia proposat com el millor per al seu desenvolupament.

Situacions de maltractament infantil derivat dels conflictes de parella

El Síndic rep un nombre important de queixes relatives a ruptures conflictives de parella que exposen situacions d'un greu patiment dels fills implicats.

L'interès superior de l'infant no sempre regeix el conjunt d'actuacions que s'encadenen durant alguns processos de ruptura conflictiva de parella, la qual cosa pot tenir un impacte negatiu en l'estabilitat i el benestar emocional dels fills. En les actuacions dels múltiples agents que poden arribar a intervenir durant un procés de ruptura conflictiva de parella (el jutjat, la Fiscalia, l'equip d'assessorament tècnic i psicològic, els serveis de mediació, els serveis de teràpia familiar i el punt de trobada) s'han detectat diverses disfuncions, com ara la multiplicitat d'intervencions i la descoordinació entre serveis, de manera que hi ha un conjunt d'actuacions dissociades i no integrades entre si, i la manca d'escolta d'alguns infants que presenten signes de patiment psicològic i emocional durant el procés conflictiu de la separació dels seus pares.

L'interès superior de l'infant no sempre regeix les actuacions dutes a terme en alguns processos de ruptura conflictiva de parella

El Síndic considera que les administracions públiques haurien de potenciar l'ús i la pràctica de la mediació familiar. La Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, estableix que "els acords respecte a matèries i persones que necessiten una protecció especial, i també respecte a les matèries d'ordre públic que determinen les lleis, tenen caràcter de propostes i necessiten, per a ésser eficaços, l'aprovació de l'autoritat judicial". També assenyala que els acords han de donar prioritat a l'interès superior dels infants i adolescents. L'inici d'un procés de mediació familiar abans de la interposició de la demanda o en qualsevol fase del procediment matrimonial, a iniciativa de les parts o per derivació dels advocats o altres professionals, està sotmès als principis de voluntarietat i confidencialitat. A banda, l'autoritat judicial pot remetre els cònjuges a una sessió informativa sobre mediació, si considera que, ateses les circumstàncies del cas, encara és possible

arribar a un acord. El paper dels advocats en el procés de mediació és clau, ja que de vegades interessa un acord raonable entre les parts, sobretot pel que fa a les qüestions que afecten els fills en comú. És molt convenient que es difongui el coneixement d'aquesta figura i se'n potenciï la pràctica entre els professionals de l'àmbit jurídic, molt especialment pel que fa a les qüestions que afecten els fills en comú, amb vista a l'interès superior dels infants i adolescents implicats en la ruptura conflictiva dels seus pares.

També cal recordar que no únicament es poden derivar a mediació els casos de situacions conflictives produïdes arran d'una separació, d'un divorci o d'una ruptura amb fills menors, sinó que la Llei 15/2009, de 22 de juliol, de mediació en l'àmbit del dret privat, estén la mediació a tots els supòsits de tipus familiar i a altres situacions de l'àmbit civil. Així, l'agent social de referència d'atenció primària bàsica també pot derivar les parts a un servei de mediació o bé els mateixos advocats quan saben que la sortida del conflicte passa, bé per iniciar la via processal contenciosa (llarga, costosa i amb possibles conseqüències negatives per als fills pel desgast familiar que provoca l'escalada del conflicte), bé per intentar arribar a un acord per mitjà de la mediació sobre les qüestions que afecten els fills. Els diferents serveis educatius, psicopedagògics, etc. també poden acomplir una tasca d'assessorament envers les famílies que ho necessitin sobre l'existència d'aquesta via.

Els professionals que treballen amb infants haurien d'informar les famílies sobre l'existència de la via de la mediació

Finalment, cal fer esment de la possible intervenció de la DGAIA en els supòsits extrems en què, un cop fetes les valoracions tècniques pertinents i l'estudi de la situació de l'infant, de l'estudi esmentat, se'n desprengui una situació de desprotecció. Així, la Llei 14/2010, dels drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, defineix, en l'article 102, com a situació de risc "la situació en què el desenvolupament i el benestar d'un infant o adolescent es veuen limitats o perjudicats per qualsevol circumstància personal, social o familiar, sempre que per a la protecció efectiva de l'infant o l'adolescent no sigui necessària la separació del nucli familiar". Així, l'article 102.f defineix com a situació de risc "el conflicte obert i crònic entre els proge-

niters, separats o no, quan anteposen llurs necessitats a les necessitats de l'infant o adolescent”.

Amb relació a les situacions de maltractament greus i abusos sexuals, cal destacar que l'any 2012 el Síndic va convocar (4 de maig) la Comissió de Seguiment del Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors, formada per representants dels diferents departaments i institucions signants, amb l'objectiu, d'una banda, de reafirmar la validesa del Protocol; i de l'altra, de millorar elements que se'n deriven, mitjançant la creació d'una comissió tècnica que hi treballi.

Posteriorment, la Comissió Tècnica de Seguiment es va reunir el dia 15 de juny i va reprendre el pla de treball que, al seu dia, es va iniciar a fi

de treballar, d'una banda, en la millora i la coordinació efectiva de les actuacions, i de l'altra, en les pautes i el circuit de funcionament per assolir una intervenció immediata i àgil, tot cercant la intervenció mínima necessària, d'acord amb l'interès superior dels infants i els adolescents.

Precisament, dins dels temes rellevants que va introduir la Comissió Tècnica de Seguiment és l'establiment de mecanismes per evitar la victimització dels infants, la demora d'alguns processos judicials, la necessitat de la prova preconstituïda i l'exploració dels infants amb les màximes garanties, i pel que fa a les agressions sexuals, la garantia que l'exploració del metge forense de guàrdia es faci juntament amb el metge per tal que l'infant no pateixi una doble victimització.

Queixa 03498/2012

Una persona exposa que té la guarda i custòdia dels seus fills per sentència del Jutjat de Violència sobre la Dona. La promotora de la queixa exposa el temor i la negativa del seu fill de complir el règim de relació amb el seu pare estipulat per sentència. Segons la persona interessada, el seu fill va presenciar presumptes maltractes del pare envers la mare i la germana, hi havia una ordre d'allunyament del pare envers la mare que va ser retirada i està pendent que se celebri el judici penal per aquests fets.

Es va informar la persona interessada que el Síndic té poc marge d'actuació per les funcions que té legalment atribuïdes, ja que l'actuació dels jutges i els fiscals en exercici de les seves funcions està exclosa de l'àmbit de competències de la institució. Tot i així, es va traslladar el cas a la Fiscalia Provincial de Barcelona, atès que aquest òrgan té atribuïdes funcions específiques pel que fa als infants i la seva intervenció és preceptiva en els processos que els afectin.

En aquest cas, el Ministeri Fiscal, tenint en compte les circumstàncies concurrents, especialment la gravetat de la conflictivitat familiar, les dificultats de comunicació entre les parts i els trets d'ansietat que presenta l'infant, valora convenient que el règim de visites sigui progressiu i sense pernocta, amb els canvis a l'escola o al punt de trobada.

L'adopció: estudi de valoració de la idoneïtat i seguiment postadoptiu

En el marc del procés adoptiu, el Síndic rep queixes fonamentalment per disconformitats amb el procediment de valoració de la idoneïtat per adoptar per part de la institució col·laboradora per a la integració familiar contractada (ICIF).

Atesa la reiteració d'alguns dels plantejaments, el Síndic va obrir una actuació d'ofici amb relació a l'estudi de la valoració d'idoneïtat.

D'altra banda, després d'haver observat, a través de les queixes rebudes, que un cop acompanyada l'adopció es presenten múltiples situacions de desajustos familiars i personals que requereixen la intervenció dels especialistes i el treball en xarxa, també es va obrir l'actuació d'ofici 8009/2011, a fi d'analitzar el seguiment postadoptiu.

Pel que fa al procediment de valoració de la idoneïtat dels adoptants, hi ha hagut una certa ampliació i un espaiament de les hores de formació grupal. El procés de formació i de valoració dels sol·licitants d'adopció passarà a tenir una temporalitat de vuit mesos, qüestió que ha quedat regulada en la Llei 10/2011, del 29 de desembre, de simplificació i millorament de la regulació normativa. Aquest fet també permetrà que es faci un nombre més alt d'entrevistes amb les famílies, en els casos en què es consideri adequat o bé en què calgui aprofundir més determinats aspectes.

Cal que l'Administració supervisi que l'actuació tècnica durant tot el procés d'idoneïtat sigui curosa, ètica i professional

No obstant això, el procés d'avaluació de la idoneïtat per adoptar és un procés complex en què preval l'interès superior dels infants, però que genera, inevitablement, expectatives en les famílies sol·licitants. Per això, el Síndic ha suggerit que cal vetllar per garantir mecanismes de supervisió de les ICIF perquè l'actuació tècnica durant tot el procés sigui curosa, ètica i professional. En aquest sentit, de les queixes i situacions analitzades, se'n desprèn que aquest seguiment i supervisió per part de l'Administració responsable és insuficient i que requereix una

actitud proactiva i continuada per garantir la prestació del servei amb plenes garanties.

Pel que fa al seguiment postadoptiu, el Síndic, especialment a partir de les informacions proporcionades pels professionals que treballen amb infants als diversos serveis o centres, ha tingut coneixement d'alguns casos en què les situacions familiars s'han complicat i han desembocat en ingressos de fills adoptius en centres.

Això fa pensar que en alguns supòsits, el treball de prevenció amb els nuclis familiars que presenten necessitats relatives als seus processos relacionals i de vinculació des de l'inici no és tan exhaustiu com seria desitjable. Aquesta informació s'ha pogut obtenir en visites realitzades a diversos centres i EAIA, en les quals els professionals han exposat la dificultat i la complexitat del tractament i l'estudi d'aquests casos.

En alguns casos s'han produït circumstàncies que dificultaven extremadament l'adaptació dels infants adoptats al seu entorn

Per fer front a aquestes situacions, es va crear el Servei d'Atenció Postadoptiva. En aquest espai d'atenció individualitzada s'ofereix a les famílies l'orientació i el suport en els aspectes específics de l'adopció, mitjançant entrevistes amb la família i l'infant, per oferir pautes d'actuació amb el fill o filla i revisar-ne l'aplicació en les trobades posteriors. Així, es fan les coordinacions necessàries amb altres serveis implicats i la derivació, si escau, a altres serveis de tractament. Les famílies també poden fer consultes al Servei d'Atenció Postadoptiva les vegades que calgui.

Tot i l'activitat i el funcionament d'aquest servei, en determinades adopcions s'han produït circumstàncies que dificultaven extremadament l'adaptació dels infants o adolescents adoptats al seu entorn, sobre les quals també té responsabilitat l'Administració per no haver vetllat prou per garantir una prevenció i un seguiment adequats, o potser les famílies no han rebut prou acompanyament davant de diverses problemàtiques que han anat sorgint entorn de l'evolució dels infants adoptats en els seus processos de maduresa i de construcció d'identitat. El Síndic, tot i valorar-ne positivament la implantació, observa que aquest recurs

no ha estat suficient i va suggerir la revisió del recurs d'atenció postadoptiva a fi de fomentar aquest servei, ampliar-ne l'abast, millorar el seguiment, l'atenció i l'assessorament a les famílies, i aprofundir en el seguiment individualitzat dels infants o adolescents adoptats.

El Síndic també va demanar a l'ICAA que s'analitzessin quins eren els principals motius dels retorns esmentats i quines eren les mesures que es podien prendre per prevenir-los; quants d'aquests casos havien sol·licitat la intervenció del servei postadoptiu; quants d'aquests casos d'infants retornats eren idoneïtats administratives i quants eren idoneïtats judicials; com es valora que es podria millorar la prevenció per detectar a temps situacions de risc i evitar-ne la cronificació, i, en general, quantes demandes d'intervenció ha rebut el Servei d'Atenció Postadoptiva durant els darrers tres anys i qui les ha plantejat (famílies, escoles, centres d'estimulació precoç, centres de salut mental i/o altres fonts).

Sobre aquesta qüestió, recentment el Síndic ha rebut resposta de l'ICAA, en la qual indica que s'està treballant conjuntament amb la DGAIA per recollir i analitzar les dades relatives a infants adoptats que han estat tutelats.

La resposta rebuda exposa que aquesta valoració requereix una anàlisi acurada de diversos factors que han incidit en aquests casos, relatius tant a l'infant com a la seva història prèvia, i també a la família, el procés d'adopció, etc., i té per objectiu avaluar-ne l'impacte i poder analitzar en quins aspectes ha d'incidir l'Administració de la Generalitat de Catalunya per millorar l'atenció dels infants i les famílies, i posar èmfasi en la prevenció.

Per tot això, el Síndic suggereix que s'incrementin els sistemes d'acompanyament de les famílies davant de diferents problemàtiques que van sorgint entorn de l'evolució dels fills adoptats en els seus processos de maduresa i de construcció d'identitat per prevenir el fracàs de les adopcions.

Queixa 05953/2012

Les persones interessades es queixen que l'Administració els ha comunicat que no els tornarà a renovar el certificat d'idoneïtat per raons d'edat després d'haver pagat totes les taxes des de l'inici del procés. El Síndic considera que, tenint en compte que el temps d'espera és inherent en tot procés d'adopció, caldria que l'Administració hagués previst aquesta circumstància en l'estudi d'idoneïtat i hagués informat la família d'aquesta qüestió des d'un bon començament. Així doncs, el Síndic demana a l'Administració que es revisin les tècniques i les pautes que s'utilitzen en els estudis d'idoneïtat per evitar que situacions com aquesta es repeteixin en el futur.

Mancances i retrocessos en la intensitat i la cobertura de les prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil

El 21 de setembre de 2012 es va lliurar al Parlament de Catalunya l'*Informe sobre la pobresa infantil a Catalunya*, en el qual es reclamava una política social que prioritzés l'eradicació d'aquest fenomen. En l'informe s'analitzaven els nivells de despesa en protecció social, i es pot observar que Catalunya s'ubica entre els països amb nivells més baixos de despesa en protecció social, amb un 17,8% del PIB, més de quatre punts per sota de la mitjana estatal (22,7%) i més de vuit punts percentuals per sota de la mitjana europea (26,4%), i també amb nivells més baixos d'eficàcia a l'hora de reduir la pobresa infantil, especialment pels dèficits d'inversió en polítiques de protecció social adreçades a la infància (que suposen l'1% del PIB en el cas de Catalunya, notablement inferior al 2% del conjunt de la Unió Europea).

De fet, el model català de transferències econòmiques presenta debilitats en la dotació de recursos financers i també en la focalització d'aquests en la població infantil. Les polítiques de transferències econòmiques associades a la reducció de la pobresa infantil a Catalunya no necessàriament identifiquen l'infant com a subjecte amb dret a percebre la prestació, i les prestacions econòmiques de caràcter universal són molt limitades i poc extensives al llarg de la trajectòria vital de l'infant, a diferència del que succeeix en la majoria de països europeus, que no només se centren en les primeres edats de l'infant.

Les mesures d'austeritat han debilitat les polítiques de lluita contra la pobresa infantil

A més, la major part de les prestacions econòmiques específicament orientades a combatre la pobresa infantil presenten percentatges de cobertura molt inferiors a la proporció de població infantil que es troba en aquesta situació socioeconòmica. Per exemple, només l'11,6% dels infants en situació de pobresa relativa va ser beneficiari de la renda mínima d'inserció (amb algun dels progenitors titulars d'aquesta prestació) o solament el 26,8% dels

infants en situació de pobresa relativa va ser perceptor de beca de menjador o tan sols el 57,8% dels joves estudiants en situació de pobresa relativa va rebre un ajut per a l'estudi.

Aquesta insuficient focalització de les prestacions per combatre la pobresa en els infants i els baixos nivells de cobertura, d'extensivitat i d'intensitat de bona part de les prestacions econòmiques, doncs, fan que el seu impacte sobre la reducció de la pobresa infantil sigui feble.

En aquest informe, el Síndic recorda a les administracions que la millora del sistema de prestacions a l'abast dels infants, que passa per una inversió de recursos financers més elevada, ha d'implicar un esforç més gran per millorar aspectes relacionats amb la gestió d'aquestes prestacions (progressivitat del llinyar de renda i de la intensitat de la prestació, flexibilitat en el procediment d'accés, reducció del període de temps previst per a la resolució i per al cobrament, etc.), a fi que aquestes prestacions donin una millor resposta a les situacions de pobresa infantil i a les necessitats materials bàsiques dels infants.

Cal configurar un sistema integrat de prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil

Davant d'aquest escenari, cal afegir que les restriccions pressupostàries aplicades pels diferents governs (central, autonòmic i locals), d'acord amb l'actual context de crisi econòmica i de contenció de la despesa pública, han incidit negativament en àmbits de la política social clau per combatre la pobresa infantil. Ens trobem en un context d'increment de les necessitats socioeconòmiques de les famílies i també de decrement de la despesa destinada a moltes de les prestacions econòmiques adreçades a la infància: s'han suprimit diverses prestacions i s'ha reduït el finançament d'altres.

Les prestacions adreçades a la infància que concentren la major part d'inversió, com ara la prestació econòmica de caràcter universal per infant a càrrec, la renda mínima d'inserció i els ajuts de menjador escolar, o bé han quedat suspeses o bé s'ha reduït de manera significativa l'import global destinat.

Entre les recomanacions del Síndic per lluitar contra la pobresa infantil destaquen:

- Prioritzar la despesa social en polítiques adreçades a la infància.
- Dissenyar plans integrals contra la pobresa infantil.

- Fer un desplegament normatiu del dret dels infants a un nivell de vida adequat.
- Desenvolupar una renda de suficiència econòmica garantida per als infants.
- Configurar un sistema integrat de prestacions econòmiques per combatre la pobresa infantil.

Actuació d'ofici 03486/2010

La priorització de la despesa social en la infància és una de les recomanacions formulades en el marc de l'*Informe sobre la pobresa infantil a Catalunya*, que el Síndic ha lliurat al Parlament de Catalunya durant l'any 2012.

Aquest informe, que fa una anàlisi de les polítiques de provisió de serveis i de prestacions econòmiques, a més, recomana que es promogui el disseny de plans integrals contra la pobresa infantil, que es configuri un sistema integrat de prestacions econòmiques, que es desplegui normativament el dret dels infants a un nivell de vida adequat i es determini la renda de suficiència econòmica de què ha de disposar una família per garantir l'accés de qualsevol infant als mínims establerts, i que es creï una prestació específica condicionada a la renda per garantir aquests ingressos mínims (tenint present la previsió de l'Estatut d'autonomia de Catalunya relativa al dret de les persones o famílies que es troben en situació de pobresa a accedir a una renda garantida de ciutadania que els asseguri els mínims d'una vida digna).

Desigualtats en la garantia del dret de tots els infants al lleure

Amb relació al dret al lleure i a la participació en activitats de lleure educatiu, i partir de les queixes rebudes i de les visites a centres i entrevistes amb professionals, s'observa l'existència de situacions de desigualtat en l'accés a aquestes activitats, amb caràcter general, per les desigualtats socioeconòmiques i la manca d'ajuts públics que les puguin compensar. En altres casos, la desigualtat es produeix per situacions personals de l'infant, concretament pel fet de tenir alguna discapacitat, la qual cosa ha suposat una dificultat afegida en l'accés a aquestes activitats.

Atesa l'existència d'aquests dèficits d'equitat en la participació dels infants i els joves a les activitats educatives fora de l'horari lectiu, i també de dèficits de qualitat en la provisió de l'atenció educativa, caldria dur a terme el desplegament de la legislació vigent, pel que fa al dret dels infants a accedir en igualtat d'oportunitats i en condicions de qualitat a aquest àmbit educatiu. La mateixa Llei d'educació estableix, en els articles 39 i 158.2.k, el deure del Govern de regular els requisits mínims i d'establir els criteris de qualitat a què s'han d'ajustar les activitats d'educació en el lleure, a fi de garantir-ne la contribució al procés educatiu, o el deure del Departament d'Ensenyament d'establir el marc general d'ordenació de les activitats complementàries i extraescolars.

El lleure ha estat un dels aspectes més afectats per les mesures de contenció de la despesa

Malgrat les disposicions generals en les lleis educatives i d'infància sobre el deure de les administracions d'afavorir i fomentar l'educació en el lleure, i de fomentar la igualtat d'accés dels infants i els adolescents, en aquest àmbit encara no s'ha establert un sistema general d'ajuts que compleixi aquesta provisió i n'afavoreixi l'equitat en l'accés.

En canvi, aquest àmbit ha estat un dels més negativament afectats per les mesures de contenció de la despesa i de dèficit públic vigents en l'actual context de crisi econòmica, amb la supressió o la reducció de les inversions realitzades en diferents àmbits, com ara determinades actuacions que fomen-

ten els usos socials dels recursos i dels equipaments públics (com ara els projectes d'escoles obertes) o actuacions que plantegen l'obertura dels espais de pati dels centres educatius en l'horari no lectiu, incloent-hi l'organització d'activitats per a infants i famílies. Per a aquests projectes, el Departament d'Ensenyament oferiria subvencions a les AMPA dels centres i als ajuntaments, que no han estat atorgades per al curs 2011/2012.

Cal que les administracions garanteixin la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'oferta educativa i de lleure existent

Així mateix, es pot fer esment de les polítiques destinades a fomentar les activitats extraescolars i els serveis de lleure en igualtat d'oportunitats, i específicament les subvencions que oferia el Departament d'Ensenyament a les AMPA i als ajuntaments, que permetien organitzar activitats extraescolars i fomentar l'accés d'infants en situació socioeconòmica més precària, que també s'han suprimit. Igualment, els plans educatius d'entorn, que han estat fonamentals per treballar la cohesió social i la igualtat d'oportunitats en educació (també en el camp del lleure) en barris socialment poc afavorits, també han vist reduïda la dotació de recursos. De fet, la partida econòmica prevista en les successives lleis de pressupostos de la Generalitat de Catalunya a serveis complementaris en educació ha passat de 172,7 milions d'euros l'any 2010 a 137,8 milions d'euros l'any 2011 i a 116,9 milions d'euros l'any 2012. D'altra banda, la Llei d'educació estableix, en l'article 202, que el Departament, per raons d'oportunitat social, d'equitat o de no-discriminació per raons econòmiques, ha d'establir ajuts i atorgar beques amb relació a activitats complementàries i extraescolars. La manca de convocatòria de les subvencions per a l'organització del servei d'acollida matinal d'infants per promoure activitats extraescolars i per participar en el programa d'escoles obertes per al curs 2011/2012 pot vulnerar aquesta previsió normativa.

Aquestes reduccions pressupostàries també s'han deixat notar en l'accessibilitat dels infants als casals d'estiu organitzats per ajuntaments i en la inversió en ludoteques públiques, casals de joves, centres oberts, etc., serveis que permeten que infants i joves de

diverses procedències socials puguin trobar un espai compartit i puguin accedir en igualtat d'oportunitats a les activitats i als recursos que se'ls ofereix.

El Departament d'Ensenyament exposa que s'estan centrant els esforços financers en els aspectes que fan més referència a l'escolarització i que afecten més la millora de l'èxit escolar. El Síndic planteja la necessitat de mantenir

i d'incrementar l'esforç per part de les diferents administracions a l'hora d'assegurar al màxim possible la igualtat d'oportunitats dels infants en l'accés i en l'aprofitament d'aquest tipus d'activitats, les quals afavoreixen la cohesió i la integració socials, i ha demanat a les administracions afectades que busquin fórmules per garantir la igualtat d'oportunitats en l'accés a l'oferta educativa i de lleure existent.

Queixa 01053/2012

La persona interessada es queixa que l'escola ha pres la decisió de no deixar anar de colònies escolars al seu fill, que pateix un trastorn de dèficit d'atenció i hiperactivitat, suposadament de manera preventiva, per les dificultats de garantir que tingui un comportament adequat.

Després de diverses gestions realitzades en el marc d'aquesta queixa amb la direcció del centre, i ateses les valoracions finals de la direcció i del professorat implicat, l'alumne finalment va poder participar a les colònies.

Amb tot, el Síndic va recordar al Departament d'Ensenyament que la Llei 12/2009, del 10 de juliol, d'educació, i la resta d'ordenament jurídic consagren la igualtat d'oportunitats en educació i la inclusió escolar com a principis rectors del sistema educatiu. D'acord amb aquests principis, l'Administració educativa ha de vetllar perquè qualsevol alumne pugui participar en les activitats escolars que organitza el centre. La denegació de participar en unes colònies escolars només s'ha de produir en el marc d'un procediment sancionador incoat adequadament, tal com preveu la normativa.

El tancament dels centres educatius de menors i joves Montilivi i Els Til·lers

Arran que el mes de maig de 2012 el Departament de Justícia anunciés el tancament dels centres educatius de menors i joves Montilivi i Els Til·lers, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici per conèixer l'abast d'aquesta mesura i els efectes que podia tenir en els drets dels menors.

El Síndic també va rebre queixes de professionals de la judicatura i de l'àmbit socioeducatiu, que exposaven el desacord amb el tancament d'aquests recursos pels efectes que podia tenir en la qualitat de la intervenció que es duu a terme amb els menors, i també de diversos menors ingressats al centre educatiu Montilivi.

En una de les queixes rebudes es feia referència, a més, a la suposada adopció de mesures adreçades a disminuir el nombre de menors i joves ingressats en centres, en concret a un increment de les derivacions de joves de divuit anys que compleixen mesura en règim tancat a centres penitenciaris, i també a la suposada existència d'instruccions per evitar l'ingrés en centres de menors que compleixen una mesura de llibertat vigilada.

L'increment de menors internats en un mateix espai físic pot comportar una alteració en el clima i el funcionament dels centres

El juliol de 2012 el Departament de Justícia va facilitar al Síndic un primer informe en què s'anunciava el tancament dels centres Montilivi i Til·lers, s'informava dels criteris tinguts en compte per adoptar aquesta decisió i es facilitava informació respecte d'altres qüestions demanades pel Síndic. Posteriorment, el Departament de Justícia va trametre el Síndic un segon informe, en què s'assenyalava que s'havia produït un canvi en les decisions, i s'havia decidit ajustar el nombre de places del centre Montilivi, que passaria de dues unitats a una amb una capacitat de dotze places, prescindir del pis d'inserció de Girona i mantenir oberta la unitat terapèutica del centre Els Til·lers, mentre que la resta d'unitats quedarien suprimides.

La reducció de places en aquests centres es compensa amb una ampliació de la capacitat del centre Can Llupià, que duplica la seva capacitat; de L'Alzina, que incrementa el nombre de places en gai-

rebé un 30%, i d'El Segre, que passa de 36-42 a 45 places.

El Departament de Justícia feia referència a quatre motius per fonamentar aquestes decisions: la disminució progressiva del nombre de menors internats que s'observa des de l'any 2009 i que s'ha consolidat durant l'any 2012; l'estat d'algunes de les infraestructures d'aquests dos centres, que seran, precisament, les que es deixaran d'utilitzar; la necessitat de racionalitzar la despesa en l'actual conjuntura econòmica i pressupostària i, finalment, la conveniència de donar un nou impuls als programes de medi obert i de mediació per prevenir la reincidència delictiva.

Amb relació a aquestes consideracions, cal fer palès que el Síndic ha constatat situacions de sobreocupació en determinats centres, i aquestes dades es confirmen amb les visites realitzades pel Síndic als centres durant l'any 2011 i 2012, per mitjà de les quals s'ha pogut observar que els centres Til·lers, Montilivi i Can Llupià estaven per damunt de la seva capacitat. D'altra banda, l'increment de places en altres centres pot tenir un fort impacte en el tipus d'atenció que reben els menors i entren clarament en contradicció amb el model de justícia de menors que propugna la Convenció i el nostre marc normatiu, ja que s'allunyen de les recomanacions internacionals (que propugnen centres petits) perquè agrupin els menors en pocs centres de gran capacitat. Així, les Regles de l'Assemblea General de Nacions Unides per a la protecció dels menors privats de llibertat recomanen que "el nombre de menors ingressats als centres tancats sigui prou reduït perquè el tractament pugui tenir caràcter individual" (30), i també que s'estableixin "petits centres de detenció i s'integrin en l'entorn social, econòmic i cultural de la comunitat".

La dimensió dels centres de justícia juvenil pot dificultar una intervenció educativa individualitzada

Pel que fa a la intervenció, la dimensió dels centres de justícia juvenil també pot tenir una incidència negativa en la intervenció educativa que es duu a terme amb els menors i en el caràcter individualitzat que ha de tenir, tal com estableix la Llei 27/2001, de justícia juvenil. Així, el caràcter individualitzat de la intervenció pot quedar afectat per la grandària dels centres, tot i que es mantingui la ràtio de professionals, ja que l'atenció individualitzada es contraposa a la

massificació i ha de permetre la relació afectiva i educativa amb els menors i joves perquè es puguin reinserir.

Altres drets que poden resultar afectats per les mesures són els relacionats amb el dret a la intimitat dels menors. El marc normatiu reconeix el dret a la intimitat en totes les situacions, i les recomanacions formulades per les Regles de les Nacions Unides per a la protecció dels menors privats de llibertat estableixen que el disseny dels centres de justícia juvenil ha de tenir degudament en compte la necessitat d'intimitat de l'infant, i també estableixen que els locals per dormir han de consistir en dormitoris per a petits grups o en dormitoris individuals, tenint presents les normes del lloc. En el cas del centre Can Llupià, el Síndic va poder observar que l'augment de capacitat es duu a terme duplicant el nombre de menors i joves que ocupen les habitacions, que passen de dos nois a quatre, mitjançant la utilització de lliteres. L'espai disponible no sembla suficient des del punt de vista del dret a la intimitat i a tenir un espai propi amb les seves pertinences, tenint en compte que els menors i els joves resideixen al centre i hi poden fer llargues estades, en funció de la mesura establerta judicialment, que pot ser d'anys. El Reial

decret 1774/2004, de 30 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 5/2000, de 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, estableix que "el menor internat ocupa, com a norma general, una habitació individual". D'altra banda, la major concentració d'adolescents i joves pot obligar a adoptar més mesures de seguretat i, en aquest sentit, fer que l'objectiu de seguretat prevalgui respecte d'una contenció més educativa i el principi de similitud amb la vida quotidiana que ha de regir els centres.

El Síndic ha recomanat al Departament de Justícia que se suspengui la decisió de tancar el centre Els Til·lers i de reduir les places al centre Montilivi, mentre no es pugui fer efectiva la creació de nous centres o la realització de les millores considerades necessàries en l'estructura d'aquests; que es reconsideri la decisió d'ampliar la capacitat dels centres educatius de menors del Departament de Justícia Can Llupià, El Segre i L'Alzina, de manera que aquests puguin mantenir la seva capacitat actual, i que es garanteixi el caràcter educatiu individualitzat de la intervenció amb els menors en centres. També ha demanat que es mantingui l'impuls als programes de medi obert i de mediació per prevenir la reincidència.

Queixa 04182/2012

El Síndic va rebre una queixa d'un professional de la justícia de menors que exposava el desacord amb el tancament dels centres Montilivi i Til·lers. En la queixa s'exposava que aquesta mesura posava en perill el model de justícia juvenil, basat en la reeducació i la reinserció dels joves, l'atenció individualitzada, pioner a l'Estat espanyol i amb resultats òptims. En la queixa rebuda es recordava que els centres de justícia juvenil compleixen una funció de control social davant les infraccions dels joves menors d'edat penal i una funció d'educació i de reinserció.

S'assenyalava que la reinserció i l'educació dels joves no ha d'estar supeditada a criteris econòmics, i es recordava que la Llei 14/2010, de 27 de maig, sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, estableix el principi de prioritat pressupostària per a les activitats de promoció i reinserció dels infants i els adolescents. El professional que s'adreçava al Síndic també exposava la preocupació perquè el tancament de centres podia comportar la sobresaturació dels existents, i això dificultaria l'atenció individualitzada i fomentaria la conflictivitat. En aquest sentit, recordava la necessitat d'evitar exportar el sistema penitenciari al de justícia juvenil.

Així mateix, s'al·ludia al fet que l'ocupació dels centres té caràcter cíclic, i res no feia preveure que el nombre de joves ingressats als centres no tornés a augmentar. Així mateix, el tancament d'aquests centres allunya el menor de la proximitat al seu territori, la qual cosa en dificulta la reinserció. Després d'estudiar la informació rebuda, el Síndic ha recomanat al Departament de Justícia:

1. Que se suspengui la decisió de tancar el centre Els Til·lers i de reduir les places al centre Montilivi, mentre no es pugui fer efectiva la creació de nous centres o la realització de les millores considerades necessàries en l'estructura d'aquests.
2. Que es reconsideri la decisió d'ampliar la capacitat dels centres educatius de menors del Departament de Justícia Can Llupià, El Segre i L'Alzina, de manera que aquests puguin mantenir la seva capacitat actual.
3. Que es mantingui l'impuls als programes de medi obert i de mediació per prevenir la reincidència.
4. Que es garanteixi el caràcter educatiu individualitzat de la intervenció amb els menors en centres.

Actuacions d'ofici

AO 00055/2012
En tramitació

Presumptes maltractaments a un infant menor de dos anys

Arran del coneixement de què ha tingut la institució sobre els presumptes maltractaments a un infant menor de dos anys, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar el cas.

AO 00309/2012
En tramitació

Allargament dels processos d'internament en un centre d'acolliment

A partir d'una visita a un centre d'acolliment, en què es constata l'allargament dels processos per manca de places en centres residencials o especialitzats, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici, a fi d'estudiar el funcionament i les dinàmiques d'aquest centre.

AO 00362/2012
Finalitzada

El dret de visites dels infants i adolescents

Arran de la constatació que les visites dels infants amb els familiars biològics als punts de trobada no sempre s'estableixen d'acord amb l'interès dels menors, el Síndic obre una actuació d'ofici per conèixer el funcionament d'aquests serveis.

AO 00675/2012
Finalitzada

Situació de risc de dos infants a Gelida

Atès el coneixement de què ha tingut la institució sobre la situació de risc en què suposadament es troben dos infants, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per investigar aquest cas.

AO 01160/2012
Finalitzada

Manca de compliment de la proposta d'acolliment familiar per a un infant resident en un CRAE

Atesa la informació tramesa al Síndic de Greuges sobre la manca d'aplicació de la proposta de recurs d'acolliment familiar en família aliena elaborada l'any 2009 per a un infant resident en un centre residencial d'acció educativa, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar la possible vulneració del dret de l'infant al recurs més adequat.

AO 01162/2012
En tramitació

Manca de compliment de la proposta d'acolliment familiar per a dos germans residents en un CRAE

Atesa la informació tramesa al Síndic de Greuges sobre la manca d'aplicació de la proposta de recurs d'acolliment familiar en família aliena elaborada l'any 2005 per a dos germans residents en un centre residencial d'acció educativa, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar la possible vulneració del dret de l'infant al recurs més adequat.

AO 01164/2012
Finalitzada**Manca de compliment de la proposta d'acolliment familiar per a dues germanes residents en un CRAE**

Atesa la informació tramesa al Síndic de Greuges sobre la manca d'aplicació de la proposta de recurs d'acolliment familiar en família aliena per a aquestes dues germanes residents en un centre residencial d'acció educativa, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar la possible vulneració del dret de l'infant al recurs més adequat.

AO 01165/2012
En tramitació**Manca de compliment de la proposta d'acolliment familiar per a un infant resident en un CRAE**

Atesa la informació tramesa al Síndic de Greuges sobre la manca d'aplicació de la proposta de recurs d'acolliment familiar en família aliena elaborada l'any 2010 per a un infant resident en un centre residencial d'acció educativa, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar la possible vulneració del dret de l'infant al recurs més adequat.

AO 01354/2012
En tramitació**Presumptes maltractaments infligits per una monitora a un grup d'infants que feien una estada en una casa de colònies**

Arran d'una queixa sobre presumptes maltractaments per part d'una monitora a un grup d'infants que feien una estada en una casa de colònies, el Síndic obre una actuació d'ofici per analitzar el cas.

AO 02024/2012
En tramitació**Seguiment del Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors**

Es convoca una comissió de seguiment amb l'objectiu de revisar i d'avaluar l'aplicació i el grau d'efectivitat del Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors.

AO 02089/2012
En tramitació**Actuació d'ofici en relació amb un centre d'acolliment**

Arran d'una queixa sobre presumptes maltractaments per part d'educadors i aïllaments en cel·la de 24 hores, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte.

AO 02090/2012
Finalitzada**Actuació d'ofici en relació amb l'aplicació automàtica del règim de custòdia compartida per part d'alguns òrgans judicials sense tenir en compte l'interès dels infants afectats**

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar l'aplicació automàtica del règim de custòdia compartida per part d'alguns òrgans judicials sense tenir en compte l'interès dels infants afectats.

AO 02351/2012
Finalitzada

L'atenció dels infants amb diabetis tipus 1

Atesa la informació rebuda de l'Associació de Diabètics de les Terres de Ponent, sobre diverses qüestions que afecten l'atenció dels infants amb diabetis tipus 1 en els àmbits educatius i de salut, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte.

AO 02510/2012
En tramitació

Atenció de tres infants sense escolaritzar

Arran d'una queixa sobre la situació de tres germans sense escolaritzar, el Síndic obre una actuació d'ofici per investigar la situació d'aquesta família i la protecció i atenció que reben els infants.

AO 02622/2012
Finalitzada

L'ingrés de nadons en un CRAE

Arran d'una visita a un CRAE, en què es constata que hi ha nadons ingressats en règim de centre d'acolliment, tot i que la franja d'edat dels infants a què està adreçat el CRAE és de catorze a divuit anys, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar aquest assumpte.

AO 02623/2012
En tramitació

Sobre un centre de salut mental infantil i juvenil de Barcelona

El Síndic obre una actuació d'ofici a fi d'analitzar diversos assumptes relatius a les mancances en l'atenció a la salut mental dels infants i dels adolescents.

AO 02709/2012
En tramitació

Infant mort en un centre infantil

Arran de la mort d'un infant en un centre infantil, el Síndic obre una actuació d'ofici a fi d'estudiar les condicions de l'establiment.

AO 02744/2012
En tramitació

Actuació d'ofici en relació amb els presumptes maltractaments soferts per un nadó mort a Esplugues de Llobregat l'abril de 2012

Arran de la mort d'un nadó per presumptes maltractaments, i per estudiar l'aplicació dels protocols que assegurin una actuació integral dels serveis implicats en la prevenció i la detecció dels maltractaments a infants, el Síndic obre una actuació d'ofici.

AO 03741/2012
En tramitació

Tancament dels centres educatius de justícia juvenil del Departament de Justícia Montilivi i Els Til·lers

Arran de l'anunci del tancament dels centres Montilivi i Els Til·lers, i l'agrupació dels menors i joves que hi resideixen a altres centres existents, el Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar les afectacions que aquesta mesura pot tenir en la reinserció d'aquests joves.

AO 04244/2012
En tramitació

Expulsió d'un menor estranger d'un pis assistit

Arran de l'expulsió d'un menor estranger d'un pis assistit, suposadament per haver fumat en un lloc prohibit, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per aclarir els fets.

AO 04452/2012
En tramitació

Continuïtat dels programes de qualificació professional inicial (PQPI)

La federació que agrupa les entitats catalanes que treballen amb infants i joves desemparats o en situació de risc social alerten que les retallades poden deixar prop de 6.000 joves sense plaça en programes de qualificació professional. També denuncien que l'Administració no garanteix els recursos educatius destinats a lluitar contra el fracàs escolar i l'atur juvenil. Per estudiar aquesta qüestió amb deteniment, el Síndic obre una actuació d'ofici.

AO 04651/2012
En tramitació

Presumptes abusos sexuals a un noi de disset anys

Arran d'uns presumptes abusos sexuals a un noi de disset anys de què ha tingut coneixement la institució, es decideix obrir una actuació d'ofici.

AO 05032/2012
Finalitzada

Acord de bases d'intervenció dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència i els equips bàsics d'atenció social primària davant situacions de risc infantil greu

Atesa la informació apareguda en la pàgina web de la Generalitat de Catalunya segons la qual el Departament de Benestar Social i Família i les entitats municipals han signat un acord de col·laboració per millorar l'atenció de les situacions de risc greu dels infants, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar-ho.

AO 05534/2012
En tramitació

Atenció dels infants i adolescents tutelats residents en un CRAE de Cerdanyola del Vallès

Arran de les informacions contingudes en un correu electrònic rebut, en el qual es posen de manifest possibles irregularitats en l'atenció dels infants i adolescents tutelats, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar si es vulneren els drets d'aquests infants.

AO 05535/2012
Finalitzada

Escapoliment d'un noi tutelat per la DGAIA

Arran de l'escapoliment i la manca de localització d'un noi tutelat per la DGAIA, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar els fets i analitzar l'actuació de l'Administració en aquest cas.

AO 05653/2012
En tramitació

Possible situació de risc d'un infant

En vista de la situació de presumpte risc d'un infant acollit, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest cas i analitzar l'actuació de l'Administració.

AO 06323/2012
En tramitació

Manca d'ús de la porta prevista per als menors al Palau de Justícia de Girona

Arran de la manca d'ús de la porta prevista per als menors al Palau de Justícia de Girona per motius pressupostaris, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici.

AO 06826/2012
En tramitació

Denegació de transport adaptat a una alumna d'una escola bressol especialitzada

Arran de la denegació de transport adaptat a una alumna d'una escola bressol especialitzada, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest cas.

AO 06827/2012
En tramitació

Denegació de transport adaptat a un alumne d'una escola bressol especialitzada

Arran de la denegació de transport adaptat a un alumne d'una escola bressol especialitzada, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest cas.

AO 06828/2012
En tramitació

Denegació de transport adaptat a una alumna d'una escola bressol especialitzada

Arran de la denegació de transport adaptat a una alumna d'una escola bressol especialitzada, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest cas.

AO 07063/2012
En tramitació

Procés d'adopció de 27 famílies catalanes al Marroc

Havent tingut coneixement a través de la premsa de la decisió del Marroc d'anul·lar la via de les adopcions internacionals, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per conèixer l'estat de tramitació dels processos d'adopció, que ja estaven avançats en el moment en què es va adoptar aquesta decisió.

AO 07284/2012
En tramitació

Possible situació de maltractament a una nena guineana de tretze mesos

Atesa la possible situació de maltractament a una nena guineana de tretze mesos de què ha tingut coneixement la institució, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest cas.

AO 07466/2012
En tramitació

Possible postadopció de risc d'un infant

Atesa la possible postadopció de risc d'un infant, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar el cas i l'actuació de l'Administració.

AO 07850/2012
En tramitació

Atenció d'un infant en un centre d'urgències d'atenció primària

Arran d'una queixa sobre la manca d'atenció a un infant de quinze mesos que requeria unes cures, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar el cas.

Visites de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura (ACPT)

Data

Lloc

08/05/2012
En seguiment

Centre educatiu Els Til·lers

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre educatiu per conèixer-ne el funcionament amb vista a garantir que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

19/06/2012
En seguiment

Centre educatiu Montilivi

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre educatiu per conèixer-ne el funcionament amb vista a garantir que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

05/09/2012
En seguiment

Centre educatiu Can Llupià

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre educatiu per conèixer-ne el funcionament amb vista a garantir que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

29/11/2012
En seguiment

Centre d'acolliment Mas Pins

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre educatiu per conèixer-ne el funcionament amb vista a garantir que el tracte que es dispensa als menors és l'adequat.

7. MEDI AMBIENT

Medi ambient en xifres

Les molèsties per sorolls de veïns, d'establiments o de celebracions festives

Molèsties provocades per habitatges d'ús turístic

La ubicació dels contenidors i altres instal·lacions o serveis

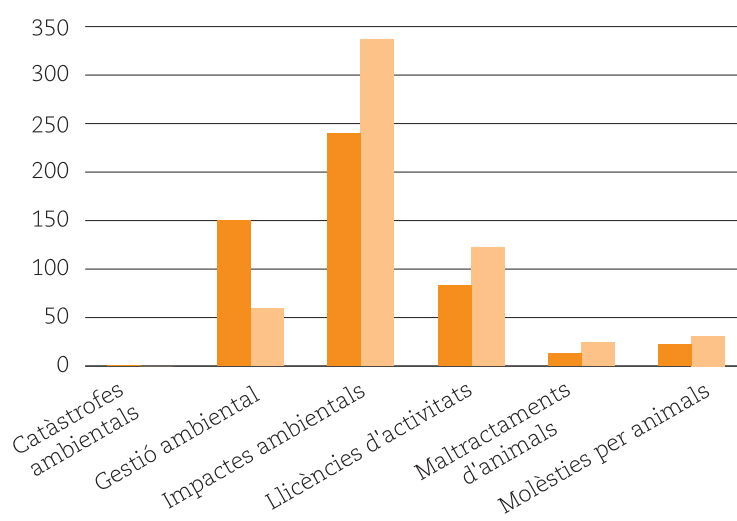
La responsabilitat de mantenir les connexions al clavegueram municipal

Actuacions d'ofici

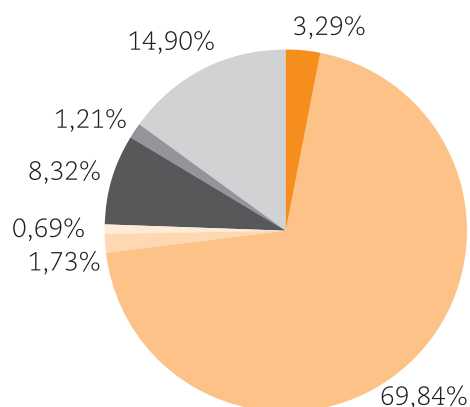
Medi ambient en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Medi ambient	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Catàstrofes ambientals	1	-	-	1
Gestió ambiental	149	1	59	209
Impactes ambientals *	240	-	337	577
Llicències d'activitats	82	1	122	205
Maltractaments d'animals	13	-	24	37
Molèsties per animals	22	-	31	53
Total	507	2	573	1.082

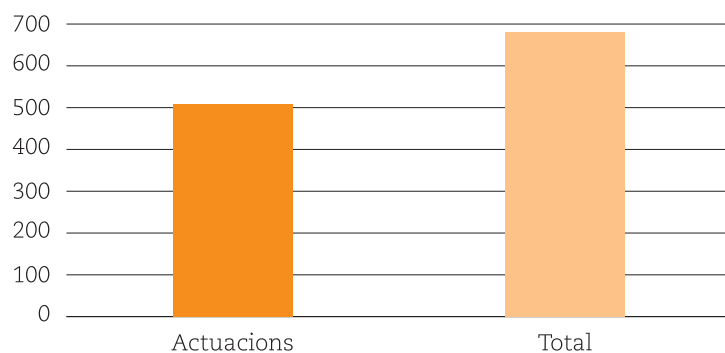


* Impactes ambientals	Total (%)
Antenes	3,29%
Contaminació acústica	69,84%
Contaminació d'aigües	1,73%
Contaminació lumínica	0,69%
Contaminació odorífera	8,32%
Emissions de gasos	1,21%
Altres	14,90%
Total	100%



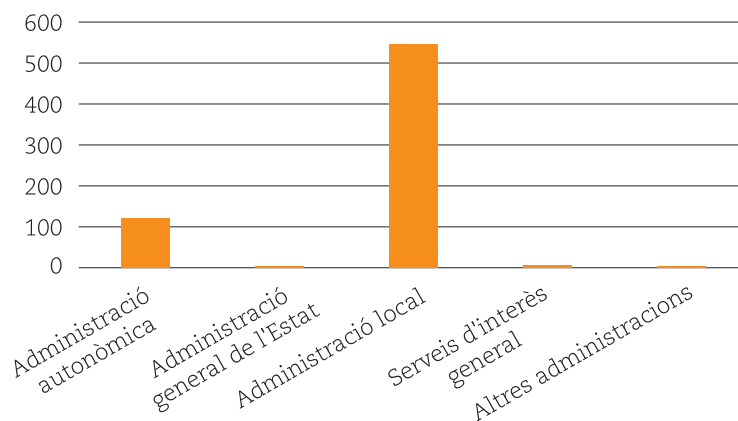
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	410	410
Dues administracions afectades	38	76
Tres administracions afectades	57	171
Cinc administracions afectades	3	15
Vuit administracions afectades	1	8
Total	509	680



c. Distribució segons les administracions afectades en les actuacions iniciades durant el 2012

Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	119	3	122
Administració general de l'Estat	3	-	3
Administració local	538	7	545
Serveis d'interès general	7	-	7
Altres administracions	2	1	3
Total	669	11	680



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

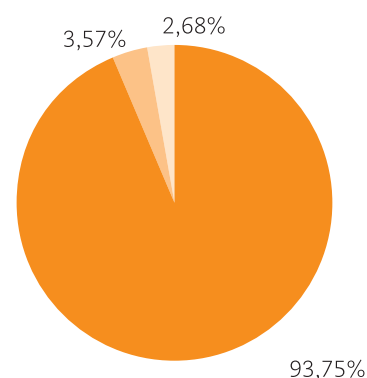
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	59	250	309	35,64%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	36	245	281	32,41%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	23	5	28	3,23%
Actuacions finalitzades	292	190	482	55,59%
Actuació correcta de l'Administració	189	152	341	39,33%
- Abans de la investigació del Síndic	87	97	184	21,22%
- Després de la investigació del Síndic	102	55	157	18,11%
Accepta la resolució	83	22	105	12,11%
Accepta parcialment la resolució	3	1	4	0,46%
No accepta la resolució	3	-	3	0,35%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	1	-	1	0,12%
Tràmit amb altres institucions	10	11	21	2,42%
Desistiment del promotor	3	4	7	0,81%
No admesa	7	69	76	8,77%
Total	358	509	867	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	105	93,75%
Accepta parcialment la resolució	4	3,57%
No accepta la resolució	3	2,68%
Total	112	100%



Les molèsties per sorolls de veïns, d'establiments o de celebracions festives

La inclusió d'un epígraf dedicat a la contaminació acústica en els darrers informes anuals esdevé una constant pel remarcable nombre de queixes que presenten els ciutadans sobre les molèsties per sorolls que pateixen i que afecten els seus drets i la seva qualitat de vida. L'ordenament reconeix a totes les persones el dret a gaudir d'un medi ambient adequat per al desenvolupament de la persona i que, alhora, tothom té el deure de conservar.

Per tant, hi ha un dret-deure que afecta a tothom, tant els veïns (que s'han de comportar cívicament) com els titulars d'activitats o establiments (que les han d'exercir complint la llei i sense provocar molèsties excessives a tercers) com les administracions (que han de vetllar pel compliment de la legislació mediambiental i de prevenció del soroll). El Síndic rep queixes que situen l'origen del soroll molest en cadascun d'aquests subjectes diferents.

Les molèsties per sorolls dels animals domèstics poden ser sancionades per les ordenances municipals

Així, hi ha queixes per les molèsties que causen veïns sorollosos per l'elevat volum d'aparells de música o de televisió, per celebracions a hores intempestives o per la tinença de gossos que borden durant el dia o la nit. La manca de descans pot tenir efectes perjudicials sobre la salut i, en qualsevol cas, els sorolls afecten la intimitat de les persones i la inviolabilitat del domicili (de fet, de vegades, s'ha considerat com una vulneració del dret fonamental a la intimitat personal i familiar).

En molts casos, els ciutadans exposen que l'ajuntament no actua davant les seves denúncies, tot i que es tracta de conductes molestes recollides en les ordenances. Efectivament, són nombrosos els municipis que s'han dotat d'ordenances que miren de regular la convivència i evitar l'incivisme, i que incorporen previsions relatives als horaris de realització de determinades activitats als habitatges (com ara fer petites reparacions) i sobre les sancions que en comporta l'incompliment.

Davant d'aquestes queixes, el Síndic demana una actuació decidida de l'Administració municipal que eviti un agreujament o una cronificació de la problemàtica veïnal, que, a banda de perseverar en l'incompliment de les ordenances municipals, dificultarà de ben segur la resolució de l'assumpte. El recurs a la mediació veïnal pot ser una solució que posi fi de manera consensuada a situacions d'aquest tipus.

Els ajuntaments han de garantir que els titulars de les guinguetes de platja compleixen totes les condicions de la llicència

Els animals també són font de soroll i el Síndic recorda als ajuntaments que, normalment, les ordenances reguladores de la tinença d'animals domèstics estableixen que els posseïdors d'animals estan obligats a adoptar les mesures necessàries perquè la tranquil·litat dels veïns no sigui alterada pel seu comportament i que, en certes hores, es prohibeix deixar en patis, galeries o espais oberts animals domèstics que puguin destorbar el descans dels veïns amb sorolls o lladrucs.

D'altra banda, si hi ha determinades activitats o establiments que són susceptibles de produir molèsties per sorolls, aquestes acostumen a ser les de caràcter recreatiu, com ara els bars, les discoteques o les guinguetes de platja. En l'*Informe sobre la contaminació acústica* publicat el 2007 ja es feien consideracions que s'apliquen a les queixes d'aquest tipus i que remarquen que el desenvolupament d'una activitat econòmica s'ha de fer amb ple respecte a la legalitat vigent i als drets dels veïns a viure sense molèsties que superin els llindars raonables de tolerància.

Les administracions han d'analitzar l'impacte acústic dels esdeveniments festius que fan per evitar molèsties excessives als veïns

El cas de les guinguetes de platja és il·lustratiu d'aquesta problemàtica, ja que implica persones, drets i interessos diversos, i alhora exigeix una intervenció decidida de l'Administració per evitar abusos. Per això, el Síndic ha recordat als ajuntaments que, per les seves pròpies

característiques, les guinguetes que disposin d'aparells de música han de funcionar a nivells sonors que no impliquin molèsties per als veïns i dins els nivells fixats per la llei. Així mateix, és necessari que l'Administració garanteixi el compliment de les condicions de les llicències d'ocupació a la platja de què disposen els titulars de les guinguetes, també pel que fa als horaris de tancament.

Finalment, no es pot ignorar que les administracions també protagonitzen queixes en

aquest àmbit, ja que no són escasses les queixes per molèsties de sorolls ocasionades per festes, revetlles o concerts organitzats pels ajuntaments o en sales i equipaments municipals que manquen de les condicions d'aïllament adequades. En aquests casos, el Síndic recorda als ajuntaments que s'ha d'analitzar l'impacte acústic dels esdeveniments que es fan per garantir que els espectacles públics i les activitats recreatives que es duen a terme als equipaments públics no vulnereu els drets de les persones que viuen a prop.

Queixa 01583/2011

La queixa fa referència a la manca d'actuació de l'Ajuntament d'Arenys de Munt davant les denúncies per les molèsties que causen els lladrucs dels gossos d'un veí. Un cop estudiada la queixa, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que l'article 12 de l'ordenança municipal reguladora de la tinença d'animals domèstics estableix que els posseïdors dels animals estan obligats a adoptar les mesures necessàries perquè la tranquil·litat dels veïns no sigui alterada pel comportament dels seus animals. També recorda que l'ordenança tipifica com a infracció administrativa de caràcter lleu la inobservança de les obligacions de l'ordenança que no tinguin transcendència greu per a la higiene, la seguretat i/o la tranquil·litat dels ciutadans.

Queixa 04327/2011

Les molèsties per sorolls d'una guingueta situada al passeig marítim de la platja de Castelldefels van ser motiu de queixa dels veïns, que remarcaven la inactivitat de l'Ajuntament de Castelldefels pel que fa al compliment de l'horari de tancament de l'establiment i la permissió d'activitats en directe amb música de fons ambiental fins a la matinada. El Síndic va suggerir a l'Ajuntament l'adopció de diverses mesures que garantissin el compliment del plec de condicions de les llicències d'ocupació de la platja, especialment pel que fa a les limitacions horàries de les activitats musicals a la guingueta, i l'expedient de queixa es va cloure amb l'acceptació i el compliment de les consideracions exposades per part de l'Ajuntament.

Molèsties provocades per habitatges d'ús turístic

La Llei 9/2011, de 29 de desembre, de promoció de l'activitat econòmica, va modificar les lleis de turisme de Catalunya i del dret a l'habitatge, de manera que es va establir un nou marc jurídic de regulació, tant dels establiments d'allotjament turístic (establiments hotelers, de turisme rural, càmpings i apartaments turístics) com dels habitatges d'ús turístic, que han passat d'estar recollits en la Llei del dret a l'habitatge a estar-ho en la Llei de turisme. Els establiments d'apartaments turístics són aquells que formen part d'un únic edifici o conjunt d'edificis destinats íntegrament a l'activitat d'allotjament turístic i dotats obligatòriament de serveis, mentre que els habitatges d'ús turístic són aquells que es lloguen amb finalitats turístiques, però que formen part d'un edifici amb habitatges particulars.

La major facilitat per obrir habitatges d'ús turístic no ha de suposar un major risc de vulneració dels drets dels veïns

Com a conseqüència d'aquest canvi normatiu, als ajuntaments reben les comunicacions d'inici d'activitat dels habitatges d'ús turístic. Així, si fins a la publicació de la Llei de promoció de l'activitat econòmica el règim d'intervenció municipal per a l'habilitació dels habitatges d'ús turístic era el de llicència municipal, l'actual Llei de turisme consagra la comunicació prèvia davant l'ajuntament corresponent com a règim d'intervenció administrativa preceptiu. Es tracta, doncs, d'un canvi de règim normatiu que se situa en la línia del que demana la Unió Europea, d'una banda, per suprimir traves i tràmits innecessaris per iniciar una nova activitat i, de l'altra, per atorgar un valor afegit a sectors com la ramaderia, el turisme i el comerç, tot establint mecanismes que permetin l'agilitat de la tramitació administrativa.

Ara bé, aquestes mesures que traslladen el control administratiu al moment posterior de l'inici d'activitat poden tenir com a conseqüència una afectació més elevada dels drets dels veïns, especialment en els casos dels

habitatges d'ús turístic, en què la problemàtica principal va associada a la convivència –no sempre fàcil i harmoniosa, com es pot constatar en les queixes rebudes– d'activitats econòmiques amb habitatges en què la gent té el seu domicili. Val a dir que sobre aquesta situació ja es va dedicar un epígraf en l'*Informe al Parlament* 2008.

Així, s'ha de remarcar que essencialment les queixes rebudes van lligades a les conductes dels usuaris que revelen el seu menyspreu a les normes de convivència i a les normes de règim intern de l'immoble, amb comportaments que trenquen el clima de tranquil·litat i convivència. A això, s'hi suma el fet que aquests habitatges canvien constantment d'inquilins o usuaris, la qual cosa no ajuda a posar fre a aquestes situacions.

Cal conjugar el dret a exercir una activitat econòmica amb el dret dels veïns a viure sense molèsties intolerables

Moltes de les queixes rebudes tenen com a denominador comú la inactivitat o la manca de resposta dels ajuntaments a les denúncies dels veïns per les molèsties per sorolls i incivisme que provoquen alguns dels inquilins dels habitatges d'ús turístic. Per aquest motiu, el Síndic demana als ajuntaments que posin un èmfasi especial en la necessitat de garantir que el desenvolupament d'una activitat econòmica com ara la de l'habitatge d'ús turístic es faci amb ple respecte a la legalitat vigent i als drets dels veïns a viure sense molèsties que superin els llindars raonables de tolerància.

La legislació vigent determina que els titulars de les activitats susceptibles d'afectar el medi ambient i la seguretat i la salut de les persones, les han d'exercir d'acord amb diversos principis, entre d'altres, prendre les mesures necessàries per minimitzar-ne els efectes perjudicials per a tercers. Per això, els ajuntaments no poden deixar d'exercir les seves competències, ja que la llei els encarrega la doble tasca de vetllar pel dret dels particulars a exercir una determinada activitat econòmica i pel dret dels veïns a viure sense que aquesta activitat els comporti molèsties intolerables.

Queixa 05562/2010

Una veïna de Barcelona exposava el seu malestar davant la manca d'actuació de l'Ajuntament amb motiu de les molèsties causades per la conducta dels inquilins dels dos habitatges d'ús turístic que hi ha a l'immoble on viu. A més, la Guàrdia Urbana va constatar en una ocasió que a l'habitatge hi havia onze persones, quan la comunicació prèvia assenyalava que l'habitatge d'ús turístic era per a un màxim de sis. Tanmateix, l'Ajuntament no havia incoat cap expedient sancionador al titular de l'habitatge d'ús turístic.

En vista d'això, i a banda d'altres consideracions pel que fa a les molèsties per sorolls, el Síndic va recordar que la legislació vigent en matèria de contaminació acústica tipifica com a infracció greu l'incompliment de les condicions imposades en l'autorització administrativa, la sanció de la qual pot portar aparellada, al marge de la imposició d'una multa, la suspensió temporal de l'activitat.

La ubicació dels contenidors i altres instal·lacions o serveis

Associacions de veïns, comunitats de propietaris o ciutadans a títol individual són els promotors de queixes diverses, però que tenen en comú el rebuig a la presència propera al seu domicili de determinades instal·lacions, equipaments o elements necessaris per a la prestació dels serveis públics. Així, es rebutja la col·locació a prop de casa d'una bateria de contenidors de recollida de residus, d'una antena de telefonia mòbil o d'una estació transformadora d'electricitat, per posar-ne tan sols tres exemples.

Certament, aquests elements o instal·lacions comparteixen el fet que formen part de serveis o xarxes necessaris per al barri o el municipi i, a la vegada, generen o poden generar algunes molèsties a les persones que viuen o treballen més a prop. De vegades es tracta de serveis bàsics que els municipis estan obligats a prestar –com ara la recollida d'escombraries– però en altres casos no és així, com succeeix amb les antenes i les estacions base de telefonia mòbil.

Cal garantir que no hi ha hagut cap il·legalitat o arbitrarietat de l'Administració a l'hora de decidir la ubicació d'un servei

L'òptica des de la qual el Síndic analitza aquestes queixes no és nova i, com a exemple, l'*Informe al Parlament 2007* ja la concretava per al cas de les antenes i les estacions base de telefonia mòbil. Cal dir que, essencialment, la tasca d'aquesta institució davant una queixa d'aquest tipus és la de garantir que no hi ha hagut cap il·legalitat o arbitrarietat de l'Administració a l'hora de decidir la ubicació d'un servei o una instal·lació.

Són molts els àmbits en els quals l'ordenament jurídic reconeix a l'Administració pública una esfera de discrecionalitat per a la gestió de les

seves competències d'acord amb l'interès general. Dins d'aquesta esfera, l'Administració té capacitat per adoptar una decisió o una altra en funció de la solució que estimi més convenient, i totes són igualment legítimes i indiferents des d'un punt de vista jurídic.

Tanmateix, aquesta decisió cal que estigui motivada adequadament perquè el ciutadà tingui coneixement de les raons que fonamenten la decisió municipal. Òbviament, també cal que la decisió adoptada sigui ajustada a les normes, als plans urbanístics i a les ordenances municipals o altra normativa sectorial vigent.

S'ha d'informar els ciutadans dels motius que han dut l'Administració a triar la ubicació d'un equipament o servei

Finalment, el Síndic també considera fonamental el respecte dels drets a la informació ciutadana i la participació en els processos de presa de decisions d'aquest tipus i, quan les característiques de l'equipament o de la instal·lació ho requereixen, el principi de precaució o de prudència és un altre condicionant rellevant que l'Administració pública no pot passar per alt.

Òbviament, en tota aquesta anàlisi el Síndic també té en compte el dret a una bona administració, reconegut per l'Estatut d'autonomia de Catalunya, i que també actua com a principi rector de l'activitat de les administracions públiques. Però, en qualsevol cas, cal tenir present que no correspon al Síndic la funció de substituir l'Administració en l'exercici de les seves competències ni la de suplir la seva actuació pel que fa a la determinació de l'emplaçament d'un o de diversos elements, equipaments o serveis. El Síndic tampoc no és una institució tècnica i, d'acord amb les funcions que li corresponen, no ha d'entrar a posicionar-se al costat d'una opinió científica o d'una altra.

Queixa 02808/2012

Un veí de Cambrils presenta una queixa per les molèsties per pudors i brutícia que provoca una bateria de contenidors situada al davant del seu domicili, alhora que exposa que l'Ajuntament no ha tingut en compte la seva proposta de canvi d'ubicació dels contenidors.

Arran de la petició del Síndic, l'Ajuntament va justificar la necessitat de mantenir la ubicació actual, entre d'altres, per motius relatius al trànsit de vehicles a la zona o la situació cèntrica respecte de l'àrea veïnal on se situen els contenidors. Tot i això, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament que el servei de repàs que neteja i recull periòdicament els residus dipositats fora dels contenidors en fes un seguiment.

Queixa 03824/2012

El motiu de queixa de la persona interessada és la manca d'actuació de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú amb relació a una antena de telefonia mòbil que funciona sense llicència ambiental ni urbanística i que és propera al seu domicili. L'Ajuntament va informar el Síndic de l'inici d'un procediment tendent al precintament de la instal·lació, però sense indicar cap termini de temps concret.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament que dugués a terme una actuació immediata de precintament o suspensió de l'activitat de l'antena, de manera que no es dilatés més en el temps una situació contrària a la legalitat vigent que genera una òbvia preocupació entre els veïns que viuen més a prop. El Síndic també va recomanar a l'Ajuntament que informés els veïns sobre el compliment de la normativa urbanística, ambiental i d'emissions radioelèctriques per part d'altres antenes existents al municipi.

La responsabilitat de mantenir les connexions al clavegueram municipal

L'Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB) va aprovar el 5 de maig de 2011 un nou reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals que, pel que fa als subjectes que s'han de fer càrrec de la conservació i el manteniment de les connexions al clavegueram municipal o a la xarxa metropolitana, assenyala el següent: "La conservació i el manteniment de les connexions al clavegueram municipal o a la xarxa metropolitana són a càrrec dels titulars de les connexions, que, al mateix temps, són els responsables del seu correcte estat de funcionament. En cas que els treballs de conservació i manteniment siguin realitzats, directament o indirectament, per l'Administració, els titulars de les connexions han de satisfer les corresponents exaccions" (article 17.1).

La responsabilitat de mantenir i conservar les connexions al clavegueram situades a la via pública no s'ha d'atribuir als particulars

En el marc de les investigacions, el Síndic va considerar que no és adequat carregar als titulars de les connexions (és a dir, els titulars de les finques) la responsabilitat de mantenir, conservar i netejar uns elements (les connexions al clavegueram) que se situen a la via pública, soterrats i entre la línia de façana i el clavegueram municipal que transcorre per l'eix del carrer.

L'AMB va justificar la manca d'acceptació de les consideracions formulades en el fet que difícilment pot regular que la responsabilitat sigui atribuïda reglamentàriament a una persona diferent del titular de la connexió i que, per mitjà de l'institut jurídic de la responsabilitat civil, els particulars (titulars de les finques) poden reclamar als tercers que hagin causat danys a la connexió que ells tenen l'obligació de mantenir, conservar i netejar.

Aquesta institució no comparteix la interpretació que en fa l'AMB, ja que l'Administració pública disposa de més elements per esbrinar –i, fins i tot, provar– qui pot ser el causant dels danys a les canalitzacions i les connexions situades a la via pública. L'Administració local, a banda de disposar de més mitjans tècnics i per-

sonals que els particulars, gaudeix de la potestat de policia sobre el domini públic i, per tant, autoritza les obres que es fan a la via pública i, si escau, les inspecciona i les controla. A més, també té la potestat de regular el trànsit de vehicles per les vies urbanes i de sancionar els infractors de les normes corresponents.

L'Àrea Metropolitana de Barcelona va rebutjar eximir els particulars de la conservació i el manteniment de les connexions al clavegueram

Per tot això, no sembla procedent que l'Administració carregui sobre el particular la responsabilitat del manteniment, la neteja i la reparació de les canalitzacions i les connexions situades a la via pública quan es pugui acreditar que els danys o la necessitat de fer-ne la neteja i el manteniment no respon a un ús incorrecte per part seva, sinó que té l'origen en actuacions de tercers.

En bona lògica, ha de ser el titular del servei de clavegueram (o la persona a qui se n'hagi encarregat la gestió, sigui de forma directa o indirecta) el que n'ha de garantir el funcionament correcte (i, per tant, la neteja, el manteniment i la conservació) i el que n'ha de controlar el bon ús. Per tant, semblaria adequat que la responsabilitat del particular sobre les canalitzacions i les connexions que són a la via pública quedés limitada als casos en què el titular del servei de clavegueram pugui acreditar que hi ha hagut un ús incorrecte o irregular del servei per part seva, i no quan respon a la intervenció de tercers.

Per aquests motius, el Síndic va recomanar a l'AMB la modificació del Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals, en el sentit d'eximir de responsabilitat els particulars (titulars de les connexions) en els casos exposats.

Tanmateix, l'AMB va rebutjar les consideracions del Síndic, fet que va motivar la fi de les actuacions. Cal remarcar que ja l'any 2006 aquesta institució es va ocupar d'una qüestió idèntica recollida en l'article 16.1 del reglament metropolità vigent en aquella data, tot i que l'Aleshores Entitat Metropolitana dels Serveis Hidràulics i del Tractament de Residus també va desestimar les consideracions exposades pel Síndic.

Queixa 04699/2011

Arran de la tramitació d'aquesta queixa, el Síndic va suggerir a l'Àrea Metropolitana de Barcelona la modificació del Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals en els termes exposats anteriorment.

Tanmateix, l'Administració metropolitana va manifestar que no acceptava el suggeriment, fet que va comportar l'arxivament de l'expedient amb el trasllat de la resolució del Síndic a tots els grups polítics presents al Consell Metropolità per tal que tinguessin un coneixement detallat dels termes del suggeriment del Síndic i poguessin adoptar les iniciatives oportunes. Val a dir que ja l'any 2006 (queixa núm. 01663/2006) el Síndic va ocupar-se d'una problemàtica anàloga amb relació a l'anterior reglament metropolità regulador d'aquesta qüestió.

Actuacions d'ofici

AO 02232/2012
En tramitació

L'execució de les infraestructures de sanejament d'aigües residuals a Catalunya

Arran de l'ajornament, en diversos casos, de l'execució del Programa de sanejament d'aigües residuals urbanes, amb les conseqüències negatives que té per a la qualitat de les aigües, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

AO 05881/2012
En tramitació

Compliment del Decret 333/1998, de 24 de desembre, sobre comercialització i venda de pa

El Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per analitzar l'actuació de les administracions pel que fa al compliment del Decret 333/1998, de 24 de desembre, sobre comercialització i venda de pa.

8. SALUT

Salut en xifres

Drets relacionats amb l'autonomia de la persona

Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la documentació clínica

Dret d'accés als serveis sanitaris públics

Dret a escollir els professionals i el centre sanitari

Dret a obtenir medicaments i productes sanitaris necessaris per a la salut

Dret a ser atès dins d'un termini adequat

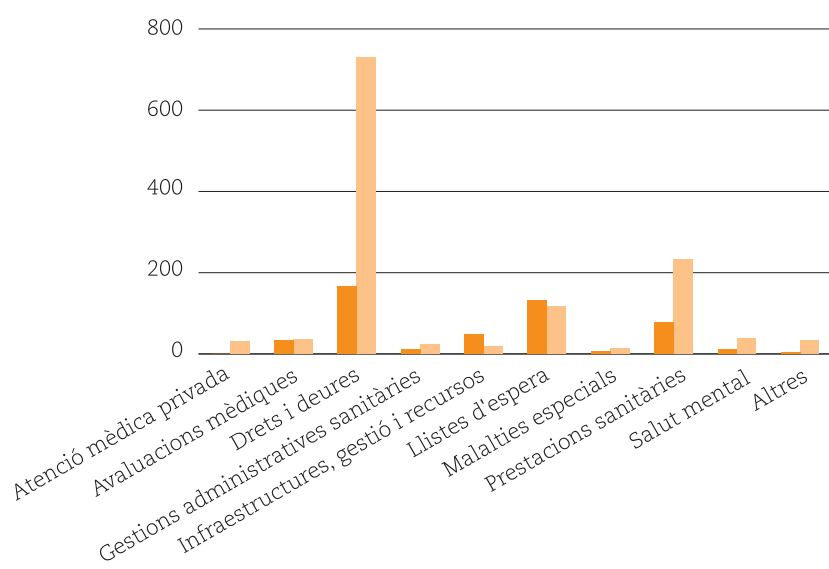
Drets relacionats amb la qualitat assistencial

Actuacions d'ofici

Salut en xifres

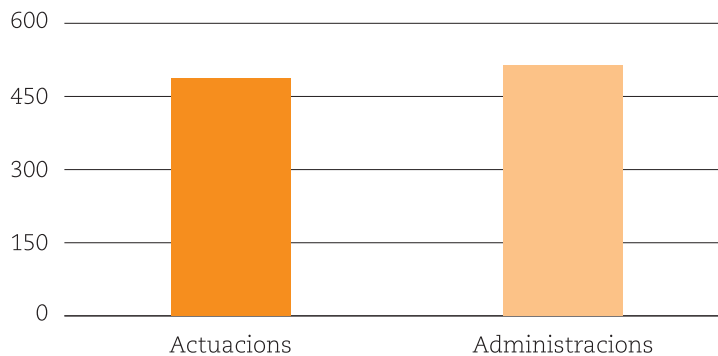
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Salut	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Atenció mèdica privada	-	-	30	30
Avaluacions mèdiques	34	-	35	69
Drets i deures	165	-	730	895
Gestions administratives sanitàries	12	-	23	35
Infraestructures, gestió i recursos	47	1	18	66
Llistes d'espera	130	2	118	250
Malalties especials	5	-	13	18
Prestacions sanitàries	76	1	233	310
Salut mental	11	-	38	49
Altres	3	1	34	38
Total	483	5	1.272	1.760



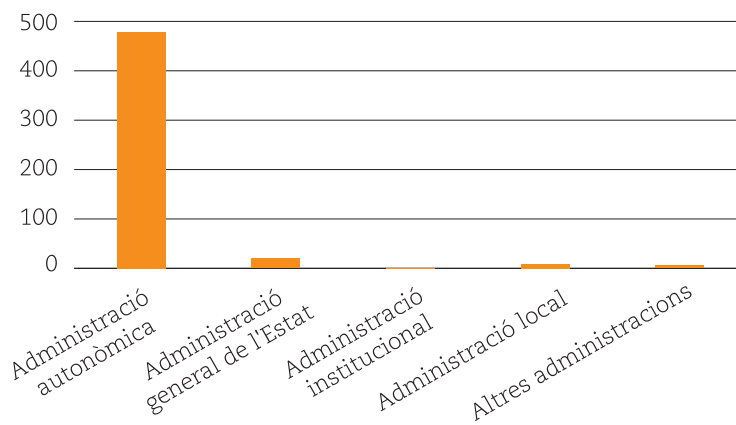
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	463	463
Dues administracions afectades	24	48
Tres administracions afectades	1	3
Total	488	514



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

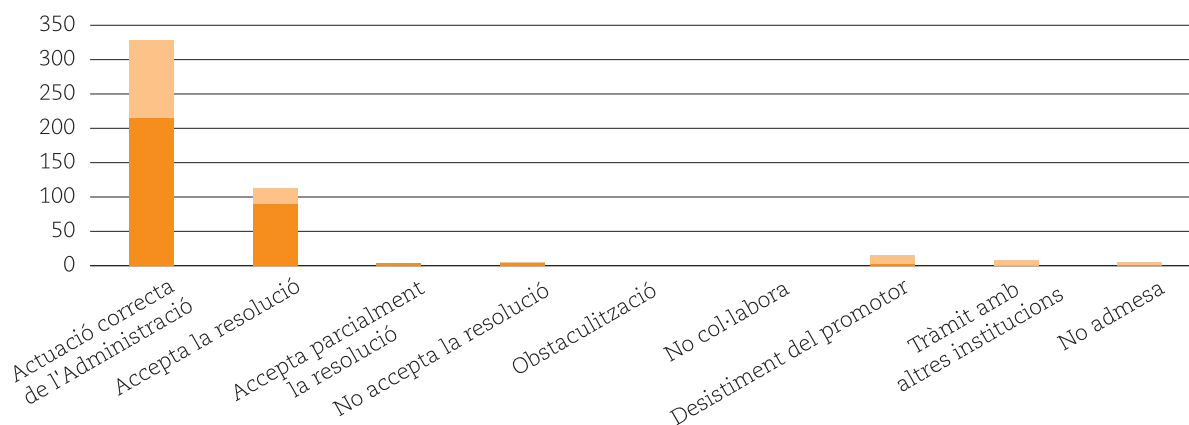
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	473	5	478
Administració general de l'Estat	19	1	20
Administració institucional	1	-	1
Administració local	9	-	9
Altres administracions	5	1	6
Total	507	7	514



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

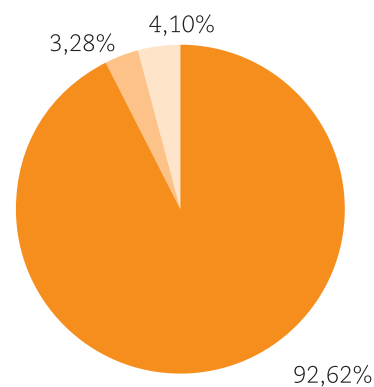
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	49	326	375	44,01%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	28	313	341	40,02%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	21	13	34	3,99%
Actuacions finalitzades	314	159	473	55,52%
Actuació correcta de l'Administració	215	113	328	38,50%
- Abans de la investigació del Síndic	65	49	114	13,38%
- Després de la investigació del Síndic	150	64	214	25,12%
Accepta la resolució	90	23	113	13,26%
Accepta parcialment la resolució	3	1	4	0,47%
No accepta la resolució	4	1	5	0,59%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	2	13	15	1,76%
Tràmit amb altres institucions	-	8	8	0,94%
No admesa	1	3	4	0,47%
Total	364	488	852	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	113	92,62%
Accepta parcialment la resolució	4	3,28%
No accepta la resolució	5	4,10%
Total	122	100%



Drets relacionats amb l'autonomia de la persona

Aquest any s'han rebut diverses queixes de persones que exposen la seva insatisfacció pel fet que l'Administració sanitària no els deriva a un hospital de la xarxa pública on es pugui dur a terme la intervenció quirúrgica que els han prescrit sense que se'ls practiqui una transfusió sanguínia, majoritàriament per les seves creences religioses.

Per estudiar aquests casos, el Síndic ha analitzat, entre d'altres, la Carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària; la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i dels drets i les obligacions en matèria d'informació i de documentació clínica; les *Recomanacions del Comitè de Bioètica de Catalunya davant el rebuig dels malalts al tractament*; i el Protocol de l'Hospital de Bellvitge (*Normes d'actuació davant l'atenció de malalts que rebutgen la transfusió de sang*). També ha consultat jurisprudència i diversa literatura sobre el rebuig de transfusions sanguínies i les alternatives a les transfusions de sang.

De manera resumida, de la normativa, els documents esmentats i la jurisprudència, se'n desprèn, d'una banda, que el pacient té dret a rebutjar el tractament que se li ofereix; i de l'altra, que, amb caràcter general, en cas que el pacient proposi limitacions al tractament, s'estudiarà el cas del pacient de manera individual sense deixar-se influir per un posicionament previ, es comprovarà si hi ha alternatives a la transfusió i, en definitiva, s'esgotaran totes les possibilitats abans d'arribar a la contraindicació clara. I només en els casos en què, malgrat haver-ho intentat, no es troba cap equip mèdic disposat a assumir el risc, es donarà l'orientació per trobar el recurs adequat abans que es produeixi l'alta i es facilitarà el trasllat i/o s'oferiran alternatives terapèutiques.

Al seu torn, el Tribunal Constitucional s'ha pronunciat en nombroses ocasions en el sentit que, d'una banda, les prestacions exigibles a la Seguretat Social són de configuració legal, és a dir, no estan determinades per un acord de voluntats, sinó per regles que s'integren en l'ordenament jurídic i, de l'altra, que les causes alienes a la medicina, per molt respectables que siguin, no poden interferir o condicionar les exigències tècniques de l'actuació mèdica. En aquesta línia, considera que si bé l'Estat té l'obligació d'adoptar mesures per facilitar

l'aplicació real del dret fonamental de la llibertat religiosa, això no significa que hagi d'incloure la prestació d'una assistència mèdica en els termes exigits pel pacient-creient per poder complir adequadament els manaments que li imposen les seves creences.

Després d'analitzar les queixes que s'han rebut sobre aquesta qüestió, el Síndic ha observat que en pràcticament tots els casos de la informació que l'Administració sanitària li ha facilitat no s'ha pogut deduir que s'hagi comprovat que no hi ha cap alternativa terapèutica a la transfusió sanguínia; ans al contrari, se'n desprèn que com que no s'accepta la transfusió, s'informa els pacients de les alternatives a la intervenció quirúrgica, advertint-los de les repercussions que això els pot comportar. I és aquí on el Síndic ha fet arribar al Departament de Salut les seves consideracions.

S'han de respectar els rebuigs dels pacients als tractaments i oferir-los alternatives quan sigui possible

Així, atès que aquesta institució ha de vetllar perquè aquesta decisió s'hagi pres després d'esgotar totes les alternatives possibles, el Síndic ha suggerit al Departament de Salut que els professionals dels centres hospitalaris comprovin en cada cas concret si hi ha cap alternativa a la transfusió de sang que es rebutja, amb l'ànim d'ajudar el malalt, sense deixar-se influir per posicionaments previs, i si després d'haver-ho fet no hi ha cap equip del centre hospitalari disposat a assumir el risc, que el CatSalut dugui a terme les gestions indagatòries oportunes per esbrinar si hi ha algun centre de la xarxa pública disposat a intervenir quirúrgicament amb alternatives en el cas concret i, en cas que sigui així, que el CatSalut mateix en tramiti la derivació.

I és que en algun dels casos els pacients també s'han queixat perquè l'Administració sanitària els ha traspassat la responsabilitat de buscar un centre que pugui atendre les seves limitacions, adduint que el CatSalut no disposa de cap centre especialitzat en la realització d'intervencions quirúrgiques sense sang a què es pugui derivar aquests pacients de manera general.

Finalment, el Síndic ha recordat que si cap equip pogués acceptar la limitació que demana el pacient, s'hauria de tenir en compte el no-abandonament

del malalt i se li hauria d'oferir alternatives a la intervenció quirúrgica proposada; en definitiva, se li hauria de continuar prestant l'atenció sanitària a què té dret.

El fet de no acceptar un tractament prescrit no ha de donar lloc a l'alta forçosa quan hi hagi tractaments alternatius

Així mateix, el Departament de Salut ha informat que s'està treballant en un document que instarà les entitats proveïdores de serveis sanitaris a implantar actuacions en aplicació de la normativa vigent sobre el rebuig dels malalts als tractaments mèdics. Això fa témer que, mentrestant, no s'estigui respectant el dret de les persones que demanen alguna limitació al tractament que se'ls ofereix, de manera que ha instat el Departament de Salut a accelerar la redacció i la publicació del document perquè els professionals de tots els centres coneguin quina és la normativa actual, siguin conscients de la importància d'estudiar amb deteniment cadascun dels casos amb què es puguin trobar en què el pacient els proposi alguna limitació en el tractament i, en general, tinguin en compte les recomanacions del Comitè de Bioètica de Catalunya.

Finalment, dins d'aquest bloc, cal esmentar que també s'ha detectat algun problema en la tramitació de l'alta voluntària als centres hospitalaris.

L'article 21 de la Llei 41/2002, de 14 de novembre, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, recull que en els casos en què el pacient no accepti el tractament prescrit se li proposarà la signatura de l'alta voluntària i, en cas que no ho accepti, a proposta del metge responsable, se li lliurarà l'alta forçosa. El fet de no acceptar el tractament prescrit no donarà lloc a l'alta forçosa quan hi hagi tractaments alternatius, encara que tinguin caràcter pal·liatiu, sempre que els presti el centre sanitari i el pacient accepti rebre'ls. Aquestes circumstàncies han de quedar degudament documentades.

En cas que el pacient no accepti l'alta, la direcció del centre ha d'escoltar el pacient i, si persisteix en la seva negativa, ho ha de posar en coneixement del jutge perquè confirmi o revocui la decisió.

Tot i que arran de la queixa l'Administració sanitària va intervenir i la inspecció va requerir el centre hospitalari implicat perquè establís un procediment per actuar en les situacions d'alta voluntària i per documentar-ho, el Síndic ha recordat la normativa aplicable, tant si es tracta d'una alta voluntària com si és forçosa.

Queixa 00656/2011

La persona interessada es queixa perquè l'Administració sanitària no el deriva a un hospital de la xarxa pública perquè el puguin intervenir quirúrgicament amb alternatives a la transfusió de sang.

El Departament de Salut informa que és decisió i responsabilitat del pacient l'acceptació o no de la proposta terapèutica (intervenció quirúrgica) que fa el professional sanitari i que el pacient assumeix les conseqüències que se'n puguin derivar.

El Síndic considera que amb aquesta informació no ha quedat constatat que s'hagi valorat emprar alternatives a la transfusió sanguínia en la intervenció quirúrgica prescrita, per la qual cosa ha suggerit que el centre hospitalari comprovi si n'hi ha. I en cas que en aquest centre no s'aconsegueixi reunir un equip mèdic disposat a intervenir-lo quirúrgicament sense transfusió de sang, suggereix que el CatSalut esbrini si n'hi ha cap en algun centre de la xarxa pública disposat a fer-ho i, si és així, que se'n tramiti la derivació.

Drets relacionats amb la informació assistencial i l'accés a la documentació clínica

Durant aquest any, el Síndic ha rebut diverses queixes relacionades amb les dificultats amb què s'han trobat alguns pacients, directament o els seus familiars o les persones que hi estan vinculades, per obtenir informació sobre el procediment assistencial que els afecta.

La Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, reconeix el dret dels pacients a conèixer tota la informació obtinguda sobre la pròpia salut i determina que la informació ha de formar part de totes les actuacions assistencials, ha de ser verídica i s'ha de donar de manera comprensible i adequada a les necessitats i els requeriments del pacient. També especifica que, a banda que correspongui al metge responsable del pacient garantir aquest dret, també tenen la seva responsabilitat en el procés d'informació els professionals assistencials que l'atenen o li apliquen una tècnica o un procediment concrets.

Tot i que s'explicita expressament que el titular del dret a la informació és el pacient, també es determina que s'ha d'informar les persones vinculades al pacient en la mesura que aquest ho permeti expressament o tàcitament. D'això, se n'ha de deduir que els mateixos requeriments que es recullen sobre la qualitat de la informació que s'ha de facilitar al pacient s'han d'aplicar en la informació que es proporciona a les persones que hi estan vinculades.

La informació que es facilita als pacients i a les persones que hi estan vinculades ha de ser suficient i entenedora

Per la seva banda, la Carta de drets i deures, a més, fa referència a la importància que la informació es faciliti en un llenguatge que estigui a l'abast de qui la rep, tenint en compte les seves característiques personals, culturals, lingüístiques, d'educació, etc.

No es pot qüestionar, doncs, que tots els professionals que intervenen en una assistència han d'informar adequadament i de manera prou entenedora de les actuacions que duen terme, i més encara quan els ho demanen expressament. No obstant això, han estat diverses les queixes

que s'han rebut enguany en què els pacients o els seus familiars expressen el seu descontentament amb la informació que se'ls ha proporcionat, bé perquè és molt escassa o poc entenedora, bé perquè no se'ls ha facilitat cap mena d'informació malgrat haver-ho sol·licitat expressament i, en canvi, se'ls ha anat derivant d'un professional a un altre sense que cap d'ells se'n fes responsable.

L'assistència mèdica domiciliària ha de formar part de la història clínica d'atenció primària

En tots aquests casos, el Síndic ha hagut de recordar el dret dels pacients a obtenir informació i tenir coneixement sobre tot allò que està relacionat amb el seu procés assistencial, i també l'extensió d'aquest dret a les persones que hi estan vinculades, ja que en cap dels supòsits analitzats hi havia cap dubte sobre l'existència del consentiment necessari.

Com en anys anteriors, enguany s'han continuat rebent queixes relacionades amb les dificultats amb què s'han trobat diversos usuaris per obtenir documentació de la seva història clínica, la qual no ha estat facilitada fins que no ha intervingut el Síndic. Malgrat que amb el lliurament de la història clínica ha estat resolt l'objecte concret de les queixes, s'ha evidenciat el retard amb què s'ha fet efectiu el dret de l'usuari, per la qual cosa el Síndic ha recordat que tant la Llei 21/2000, esmentada més amunt, com la Carta de drets i deures determinen el dret de l'usuari d'accedir-hi i que, tot i que no s'especifica un termini per facilitar la documentació, aquest ha de ser raonable.

L'accés dels familiars a la història clínica de pacients difunts ha estat un altre dels aspectes estudiats. La Llei 41/2002, bàsica reguladora de l'autonomia del pacient i de drets i obligacions en matèria d'informació i documentació clínica, en relació amb els drets d'accés a la història clínica dels difunts, estableix que "els centres sanitaris i els facultatius d'exercici individual només han de facilitar l'accés a la història clínica dels pacients morts a les persones que hi estan vinculades, per raons familiars o de fet, llevat que el mort ho hagi prohibit expressament i s'acrediti d'aquesta manera. En qualsevol cas l'accés d'un tercer a la història clínica motivat per un risc per a la seva salut s'ha de limitar a les dades pertinents". El Síndic ha analitzat l'acreditació

d'aquesta prohibició i entén que s'ha de considerar una prohibició expressa aquella de la qual es té constància i que es pot acreditar per escrit o d'acord amb algun testimoni o document que en pugui donar fe.

Finalment, també s'ha rebut alguna queixa perquè l'atenció que reben els pacients quan el metge d'un centre d'atenció primària es desplaça al seu domicili per a una visita domiciliària no

constava en la història clínica d'un pacient. El Síndic considera que aquesta atenció també forma part del procés assistencial d'un pacient i que, per tant, ha de formar part de la seva història clínica. Així, ha suggerit al Departament de Salut que, amb caràcter general, s'inclogui dins de la història clínica del pacient l'atenció que es presta en una visita domiciliària, a fi de tenir una informació com més completa millor.

Queixa 05384/2010

Una persona es queixa, entre altres qüestions, perquè després d'esperar més d'una hora per parlar sobre el procés assistencial que afectava la seva àvia amb la professional a qui s'havia de dirigir (segons la van informar) no ho va poder fer.

En aquest cas, el Síndic ha recordat al Departament de Salut el dret d'informació de què gaudeixen els pacients i, per extensió, les persones que hi estan vinculades, i considera que s'hauria d'haver atès la petició de manera immediata o bé, si això no era possible, s'hauria d'haver concertat una entrevista per a un altre moment, de manera que es garantís aquest dret. També ha suggerit que aquest recordatori de deures legals es faci arribar als professionals implicats perquè en siguin coneixedors.

Queixa 01428/2011

La mare d'un pacient es queixa perquè el facultatiu que atenia el seu fill al servei d'urgències de l'Hospital Sant Jaume de Calella no responia a les seves preguntes i per les dificultats amb què es va trobar perquè li lliuressin la documentació relacionada amb l'assistència tant el mateix dia com posteriorment.

El Síndic considera que el facultatiu hauria d'haver informat la interessada sobre el cas del seu fill, respost a les seves preguntes i aclarit els seus dubtes. Per això, ha recordat a l'Administració l'obligació que tenen els professionals sanitaris de garantir el dret a la informació dels seus pacients. També li ha suggerit que s'introdueixin mesures correctores perquè tots els professionals tinguin coneixement que el pacient té dret que se li faciliti la documentació relacionada amb l'assistència que se li ha prestat de manera completa i sense dilacions innecessàries.

Dret d'accés als serveis sanitaris públics

L'accés a l'atenció sanitària a càrrec de fons públics ha sofert, enguany, una modificació molt important arran de la publicació del Reial decret llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i la seguretat de les seves prestacions, que ha introduït el concepte de *persona assegurada*. Això ha fet que persones que fins ara tenien una cobertura sanitària pública total l'hagin deixat de tenir i se n'hagi limitat l'atenció a la urgència.

A Catalunya, però, el Govern de la Generalitat ha anunciat que garanteix l'accés a l'assistència sanitària de cobertura pública a totes les persones que no tenen reconeguda la condició de persona assegurada o beneficiària a què es refereix el Reial decret llei 16/2012 i ha establert un criteri d'accés progressiu per a persones estrangeres a qui l'Institut Nacional de la Seguretat Social no reconeix l'accés a l'assistència sanitària.

Sobre l'impacte que aquesta publicació ha tingut en el sistema sanitari se'n parla a l'epígraf de drets relacionats amb la igualtat i la no-discriminació de les persones d'aquest informe, per la qual cosa es fa remissió a les reflexions que recull.

No obstant això, cal dir que han estat diverses les queixes que s'han rebut en relació amb l'accés al sistema sanitari català amb càrrec al Servei Català de la Salut. Aquestes persones es queixen perquè, per una raó o una altra, no se'ls ha facilitat la targeta sanitària individual del CatSalut.

Algunes d'aquestes queixes han estat formulades per persones empadronades a Catalunya i titulars d'una targeta sanitària europea vigent, que consideren que se'ls ha de proporcionar la targeta sanitària individual del CatSalut per poder tenir accés gratuït al sistema sanitari públic català.

Salut ha d'assegurar que els beneficiaris dels serveis sanitaris públics disposen de la targeta sanitària individual que ho acredita

Tanmateix, la Llei 21/2010, de 7 de juliol, d'accés a l'assistència sanitària de cobertura pública a càrrec del Servei Català de la Salut, si bé exigeix com a requisit l'empadronament, també exigeix

que s'acrediti que no es té accés a l'assistència sanitària de cobertura pública a càrrec d'una altra entitat diferent del Servei Català de la Salut, extrem que no van poder acreditar les persones interessades, ja que eren titulars d'una targeta sanitària europea. Així, en aquests casos, se'ls haurà d'oferir l'assistència sanitària a què tenen dret els titulars d'aquest tipus de targeta, però no se'ls haurà de facilitar una targeta sanitària individual a càrrec del CatSalut. No obstant això, el Síndic va recomanar a aquestes persones que, en cas que no disposessin de cap mena de cobertura sanitària, fessin les gestions necessàries davant els serveis públics de salut dels seus països perquè els expedissin la documentació que els permetria accedir al sistema sanitari català.

D'altres queixes han estat formulades per persones residents en altres comunitats autònomes perquè, mentre han estat a Catalunya, només se'ls ha ofert assistència sanitària urgent. Sobre aquesta qüestió, cal tenir en compte que una persona que està desplaçada ha de ser atesa, si ho necessita, en les mateixes condicions en què ho seria una persona resident a la comunitat autònoma en què es troba, tot i que per poder tenir accés a una assistència diferent de la que podria ser una urgència caldria que la comunitat autònoma d'origen ho sol·licités i en cap dels casos tractats ha estat així.

En aquest apartat, cal fer esment de l'actuació d'ofici 01756/2010, iniciada el 20 d'abril de 2010, per l'atenció sanitària que es presta als catalans residents a l'estranger en els seus desplaçaments temporals a Catalunya.

El 29 de desembre de 2010, el Departament de Vicepresidència va informar que s'estava estudiant donar-los cobertura i que s'havien fixat les accions que caldria fer per aconseguir-ho. El maig de 2011 el Govern de la Generalitat va informar que es mantenia vigent la part d'anàlisi de la situació que recollia l'estudi i deixava oberta la valoració política a les possibles accions que calgués desenvolupar.

Paral·lelament, es va demanar informació al Departament de Salut el mes d'agost de 2010 i de juny de 2011, el qual es va remetre a la legislació vigent.

Si bé el Reial decret 1192/2012, de 3 d'agost, pel qual es regula la condició d'assegurat i de beneficiari a efectes de l'assistència sanitària a Espanya, amb càrrec a fons públics a través del Sistema Nacional de Salut, preveu que els treballadors per compte d'altri espanyols d'origen tenen dret a l'assistència sanitària a Espa-

nya amb càrrec a fons públics quan per la raó que sigui no tinguin prevista aquesta cobertura, encara cal fer un pas més i desenvolupar les actuacions que Afers Exteriors i Cooperació va detallar per aconseguir donar cobertura i assistència sanitària a totes les persones que tenen la condició de català de forma jurídica i administrativa, que tenen establerta la seva residència a l'exterior i que actualment no estan cobertes per cap sistema quan es desplacen temporalment a Catalunya.

Cal continuar treballant perquè tots els catalans residents a l'exterior tinguin cobertura sanitària quan es desplacen temporalment a Catalunya

Atès que la Secretaria d'Afers Exteriors del Departament de Presidència ja va fer constar que es deixava oberta la valoració política a les possibles accions que calgués desenvolupar, el Síndic ha tancat l'actuació d'ofici encoratjant l'Administració a continuar endavant amb les actuacions fixades fins aconseguir la cobertura d'assistència sanitària de tots els catalans que resideixen a l'exterior en els seus desplaçaments a Catalunya.

També s'han tramitat algunes queixes relacionades amb els retards en l'emissió i/o l'enviament de la targeta sanitària individual i les conseqüències diverses que això pot ocasionar, com ara la reclamació del pagament dels serveis prestats a un assegurat del CatSalut que no disposava de la targeta sanitària individual que l'acreditava com a tal.

La targeta sanitària individual constitueix el document que acredita el dret de la persona titular a accedir als serveis sanitaris de cobertura pública, a càrrec del Servei Català de la Salut. Així, de l'emissió d'aquesta targeta, se'n desprèn el reconeixement d'un dret i, per les conseqüències que se'n deriven, el Síndic considera que és convenient utilitzar una fórmula de comunicació amb garanties suficients. Tanmateix, actualment no hi ha esta-

blert un sistema que permeti tenir constància de la recepció de la resolució.

El Síndic considera que la pràctica de les notificacions en els procediments de sol·licitud d'alta com a persona assegurada al Catsalut s'han de fer d'acord amb les determinacions del procediment administratiu comú i, amb aquesta finalitat, ha suggerit que s'introdueixin mesures per assegurar que en aquests procediments es compleixen les formalitats establertes per la normativa de procediment administratiu comú pel que fa a la pràctica de les notificacions administratives.

Salut ha seguit la recomanació del Síndic de mantenir 90 dies el dret d'assistència dels beneficiaris després de la defunció del titular

També s'ha tractat la situació en què queden les persones beneficiàries de la Seguretat Social quan es produeix la defunció del titular del dret d'assistència sanitària després que el Servei Català de la Salut decidís aplicar-los automàticament el nivell mínim de cobertura que s'aplica per defecte a tota persona adulta empadronada a Catalunya, pel fet d'haver-se trobat amb un volum elevat de casos en què l'assegurament acreditat per la persona beneficiària no concordava amb el manteniment del nivell de cobertura anterior a la mort del titular del dret a l'assistència sanitària.

Atès que el Departament de Salut havia informat que s'estava treballant perquè el dret a l'assistència sanitària dels beneficiaris es conservés durant un període de 90 dies naturals després que s'hagués produït la defunció del titular, el Síndic va suggerir que s'acceleressin les gestions que s'estaven duent a terme per resoldre aquesta situació. El Departament de Salut ha acceptat el suggeriment i des del 12 d'abril de 2012 aquestes persones mantenen la mateixa cobertura sanitària els 90 dies naturals després de la defunció del titular.

Queixa 07354/2011

El promotor de la queixa, empadronat fora de Catalunya, es queixa perquè no li han fet una prova diagnòstica que li ha prescrit un especialista de l'Hospital Germans Trias i Pujol.

El Departament de Salut informa que des de l'any 2007 el centre hospitalari ha visitat l'interessat sempre que li ha calgut i li ha fet diverses proves. Tanmateix, per poder continuar amb l'atenció, caldria que la seva comunitat autònoma d'origen tramités una sol·licitud de derivació expressa. Aquesta sol·licitud de derivació s'ha intentat tramitar des de l'hospital mateix, tot i que sense èxit, perquè la comunitat autònoma d'origen no ho ha autoritzat.

El Síndic no aprecia cap irregularitat en la decisió, ja que la derivació d'un pacient a una comunitat autònoma diferent de la que resideix, per a un ingrés hospitalari o un procediment ambulatori, s'ha de fer en els casos en què la comunitat de residència no disposi dels serveis o dels recursos adequats, i sempre arran d'una petició expressa de la comunitat autònoma d'origen i en coordinació amb la comunitat autònoma de recepció, requisits que no complia el promotor de la queixa.

Queixa 00297/2011

La persona interessada es queixa perquè no ha rebut la targeta sanitària que ha sol·licitat i perquè el centre hospitalari públic que la va atendre li reclama el pagament de l'assistència.

El Departament de Salut informa que s'han emès dues targetes sanitàries i que s'han enviat a l'adreça que la persona els havia indicat, que si no les ha rebut pot demanar que els hi enviïn a una altra adreça o al seu centre d'atenció primària i que el fet que no hagi rebut la targeta és el motiu pel qual li reclamen el pagament.

El Síndic ha suggerit que es verifiqui el lliurament efectiu de la targeta en el cas concret de la persona interessada, que es comuniqui expressament al centre hospitalari la condició de la interessada com a persona assegurada al Catsalut i la cobertura per part d'aquest organisme de les despeses reclamades i que s'asseguri que en aquests procediments es compleixen les formalitats establertes per la normativa de procediment administratiu comú pel que fa a la pràctica de les notificacions administratives.

Dret a escollir els professionals i el centre sanitari

La Carta de drets i deures reconeix el dret dels usuaris i dels pacients dels serveis sanitaris públics que es respectin les seves preferències pel que fa a metge i centre, tant en l'àmbit de l'atenció primària com en l'atenció especialitzada i sociosanitària, en els termes que s'estableixin.

No obstant això, actualment a Catalunya només és possible la lliure elecció d'equip d'atenció primària de salut i de metge de capçalera i pediatra, que es regula provisionalment per mitjà d'una instrucció del CatSalut de l'any 2003.

Han estat diverses les queixes rebudes en relació amb les dificultats amb què s'han trobat els usuaris per exercir el seu dret a la lliure elecció de metge de capçalera, principalment perquè l'Administració no els ha donat cap resposta malgrat que s'hagi superat amb escreix el termini de què disposa per fer-ho o perquè les raons esgrimides per denegar-ho no es corresponen amb les excepcions previstes a l'hora d'exercir-lo.

Les resolucions sobre peticions de canvi de facultatiu o de CAP s'han de motivar i emetre en el termini fixat per fer-ho

El Síndic ha recordat que la denegació d'aquest dret ha de ser una excepció i que, de manera generalitzada, s'ha de respectar el dret de les persones que l'exerceixin. Atesa l'excepcionalitat de la denegació, s'ha de justificar clarament la concurrència de la causa que impedeix autoritzar un canvi.

Arran d'altres queixes referides a la impossibilitat de poder escollir especialista, el Síndic ha recor-

dat al Departament de Salut la necessitat que els drets inclosos en la Carta de drets i deures i que no han estat posteriorment recollits en una norma, com ara la lliure elecció d'especialista, es positivitzin i puguin ser vinculants per a tots els poders públics i els ciutadans en pugin exigir jurídicament el compliment. També ha suggerit novament que es desplegui reglamentàriament i de forma específica el dret a la lliure elecció de metge i centre, i es posi fi a la provisionalitat de la Instrucció 3/2003 esmentada, que recull una regulació provisional i genèrica d'aquest dret.

Així mateix, s'han rebut nombroses queixes pel desacord dels usuaris amb el canvi de metge de capçalera i/o centre d'atenció primària que els ha fet d'ofici l'Administració sanitària.

Cal reglamentar el dret inclòs en la Carta de drets i deures sobre la lliure elecció d'especialista

En aquests casos, el Síndic considera que no es pot desprendre que l'assignació d'ofici que fa l'Administració d'un usuari, encara que sigui amb la intenció de millorar, es pugui equiparar a la lliure elecció voluntària que exerceix un usuari i que la suspensió d'un dret sempre ha de ser excepcional i ha d'estar perfectament prevista. En aquest sentit, ha suggerit que aquests canvis es comuniquin a totes les persones afectades amb antelació suficient perquè puguin formular les al·legacions corresponents i, si fos el cas, atendre-les. I, de la mateixa manera, que les sol·licituds que es puguin fer després del canvi siguin valorades per la direcció del centre, de manera individual, atenent les circumstàncies del centre i les particulars dels usuaris.

Queixa 04541/2011

La persona interessada es queixa perquè el CAP Malgrat de Mar no ha donat resposta a la sol·licitud de canvi de metge que havia presentat el 9 de juny de 2011 i perquè, un mes després, quan es va interessar per la qüestió se'l va informar que encara no s'havia pogut tramitar la seva petició perquè la directora del centre estava de vacances. El 31 de gener de 2012 el Departament de Salut informa que el mes novembre de 2011 el centre d'atenció primària va valorar la petició i li va assignar un nou facultatiu.

El Síndic recorda al Departament de Salut que la Instrucció 03/2003 del CatSalut, sobre la lliure elecció de facultatiu, determina que la directora o el director del centre de l'equip d'atenció primària ha d'autoritzar o denegar motivadament la sol·licitud de canvi de metge mitjançant una resolució que s'ha d'emetre i notificar en el termini de deu dies hàbils, termini que s'ha sobrepassat amb escreix en aquest cas, i, en general, recorda l'obligació legal que té l'Administració de resoldre els procediments en el termini establert normativament.

Dret a obtenir medicaments i productes sanitaris necessaris per a la salut

Han estat diverses les queixes i les consultes rebudes en relació amb la prestació farmacèutica. Entre aquestes destaquen les que es refereixen a la introducció de la taxa corresponent al pagament d'un euro per recepta a Catalunya i als nous criteris d'aportació dels beneficiaris en la prestació farmacèutica ambulatoria que ha fixat el Reial decret llei 16/2012, de 20 d'abril, de mesures urgents per garantir la sostenibilitat del Sistema Nacional de Salut i millorar la qualitat i la seguretat de les seves prestacions. Actualment aquestes queixes estan en fase de tramitació.

Tanmateix, el Síndic s'ha preocupat per l'impacte que aquestes dues mesures tenen en diversos col·lectius que presenten dificultats econòmiques molt importants, com ara els perceptors d'una pensió SOVI que no disposen de cap altre ingrés o els perceptors de la renda activa d'inserció (RAI). Per aquest motiu, el mes d'agost de 2012 representants del Síndic de Greuges es van reunir amb representants del Departament de Salut i del CatSalut i es va informar la institució que hi havia la voluntat d'ampliar els col·lectius exempts de pagament de la taxa de l'euro per recepta i que s'hi estava treballant.

També van informar sobre la voluntat de deixar sense efecte les resolucions del director del CatSalut que reconeixien a determinades persones un nivell de farmàcia gratuïta excepcional i temporal, de manera que aquestes persones han passat a tenir un nivell de cobertura general.

Ja fa anys que el Síndic ha estat recomanant al Departament de Salut que reguli els criteris per concedir o denegar la farmàcia gratuïta que es concedeix quan un usuari no pot fer front a les despeses econòmiques derivades del pagament dels medicaments. Malgrat que la recomanació va ser acceptada, no s'ha arribat a regular i, emparats en el nou marc normatiu que determina que el procediment per al reconeixement, el control i l'extinció de la condició de persona assegurada o beneficiària correspon a l'Institut Nacional de la Seguretat Social, el Departament de Salut ha comunicat a les persones a qui s'havia reconegut la prestació de farmàcia gratuïta que han perdut els seus beneficis.

El Síndic ha destacat que no es pot obviar que la resolució de concessió de farmàcia gratuïta es justificava en la impossibilitat dels beneficiaris de fer front a la despesa farmacèutica elevada en relació amb els seus ingressos econòmics i ha

considerat que amb aquesta mesura es podria vulnerar el principi d'equitat

Per això, ha recomanat al Departament de Salut que estudiï la possibilitat que les persones que tenen reconeguda la farmàcia gratuïta i que ara n'han quedat excloses puguin continuar mantenint el mateix benefici a càrrec del CatSalut i se'ls equipari amb les persones a qui el CatSalut continuarà atenent, malgrat que han quedat excloses de l'accés a l'assistència sanitària pel reial decret esmentat. O, subsidiàriament, que es valori l'aplicació de mesures que tendeixin a suavitzar una aplicació taxativa del nou marc normatiu tenint en compte la renda que perceben els afectats i aplicant nivells d'aportació reduïda o amb límits màxims com s'ha fet, per exemple, amb els pensionistes amb tractaments de llarga duració.

Col·lectius amb rendes molt baixes tenen moltes dificultats per abonar l'euro per recepta o fer front a l'aportació farmacèutica que els correspon

En l'informe corresponent a l'any 2011 ja es va recollir que el Síndic havia iniciat dues actuacions d'ofici relacionades amb el dret dels usuaris a obtenir medicaments i altres productes sanitaris.

Una de les actuacions (06227/2011) es va iniciar per comprovar que es garanteix el dret dels usuaris d'adquirir medicaments prescrits amb receptes del CatSalut, ja que l'ajornament del pagament de la factura de la Seguretat Social a les farmàcies catalanes podia provocar un risc de desabastament de medicaments i, consegüentment, afectar els drets dels usuaris a obtenir medicació i productes sanitaris necessaris per a la seva salut.

El 16 de novembre de 2011, el Consell de Col·legis de Farmacèutics de Catalunya (CCFC) informa que hi ha un retard en el pagament de les factures per part del CatSalut, que no s'ha rebut cap denúncia d'usuaris afectats per algun possible problema de dispensació de la medicació prescrita amb recepta de la Seguretat Social en cap dels quatre col·legis de farmacèutics de Catalunya i que les oficines de farmàcia assumeixen personalment la despesa dels interessos originats pel retard del pagament de la factura per-

què els ciutadans puguin tenir els medicaments que necessiten.

Afegeix que les dificultats que travessen algunes farmàcies fa que un percentatge aproximat del 9% es trobi en una situació de viabilitat econòmica certament compromesa i adverteix que això, agreujat pel retard en el pagament de les factures per part del CatSalut, pot afectar l'ample estoc que tenen les farmàcies i els distribuïdors farmacèutics.

El 31 de gener de 2012, el Departament de Salut informa que el pagament de la factura a les oficines de farmàcia es fa a 65 dies de mes vençut o a 53 dies de presentació de la factura i que la Direcció General de Regulació, Planificació i Recursos Sanitaris no ha rebut cap reclamació relativa a la manca de subministrament de medicaments que es vinculi a la demora en el pagament de la factura.

El 10 de maig de 2012, després de formular una sèrie de consideracions, el Síndic ha recordat el dret dels usuaris a obtenir la medicació que els calgui i l'obligació de les oficines de farmàcia de dispensar els medicaments i els productes sanitaris que els sol·licitin. En conseqüència, els ha instat a preveure les accions necessàries per garantir que cap usuari que vagi a una oficina de farmàcia amb una recepta de la Seguretat Social es trobi que no la pot obtenir perquè, a causa del retard en el pagament de la facturació, l'oficina no la pot proporcionar. Fins i tot, n'ha apuntat alguna com ara la ràpida coordinació per derivar l'usuari al col·legi de farmacèutics que correspongui o a una altra oficina de farmàcia on se li pugui proporcionar el medicament amb immediatesa, l'inici de possibles actuacions inspectores dirigides a esbrinar per què no s'ha pogut proporcionar la medicació demanada o la sol·licitud d'un préstec per part del col·legi de farmacèutics, com ha fet el Col·legi Oficial de Farmacèutics de Madrid (segons el que s'ha publicat en premsa).

També ha recordat al Departament de Salut la plena vigència de l'apartat del Text refós del concert d'atenció farmacèutica entre el Servei Català de la Salut (SCS) i el CCFC, que recull que l'SCS es compromet a abonar la factura de la prestació farmacèutica a càrrec seu el dia 5 del mes següent al de la presentació de la factura. En conseqüència, li ha suggerit que doni les ordres oportunes per corregir el retard que es produeix actualment, de manera que la factura de farmàcia s'aboni en el temps acordat. Si bé el Síndic és conscient de la dimensió i les conseqüències de la crisi econòmica, i també dels greus trastorns de tresoreria

de l'Administració de la Generalitat, considera que cal vetllar perquè el dret a obtenir els medicaments i els productes sanitaris necessaris estigui garantit en tot el seu abast i sense condicionants.

Així mateix, en el cas que la voluntat d'una de les parts sigui establir nous terminis de pagament, el Síndic ha suggerit que es pactin amb claredat quins seran aquests nous terminis i, en aquest sentit, que es prevegin mesures per minimitzar els efectes que aquesta nova determinació pot tenir en els titulars de les oficines de farmàcia.

Val a dir que tant l'obertura de l'actuació d'ofici com les consideracions i els suggeriments que ha formulat el Síndic sobre aquest assumpte han estat anteriors a la convocatòria de la jornada de vaga de les farmàcies catalanes, que va tenir lloc el 25 d'octubre de 2012.

El 20 de setembre de 2012, el CCFC informa que ha comunicat als seus col·legiats la necessitat que es compleixin les previsions establertes en la normativa i, consegüentment, que es trobin en disposició de subministrar els medicaments o els productes sanitaris que els sol·licitin els usuaris del CatSalut amb la presentació de la recepta corresponent.

Cal aplicar mesures per minimitzar l'impacte que la supressió del benefici de farmàcia gratuïta té en els beneficiaris

Pel que fa al termini de pagament de la factura, assenyala que està en contacte permanent amb el CatSalut perquè la situació es redreci i ben aviat es torni a abonar la factura en els terminis que determina la normativa. I atès que la voluntat del CatSalut és revertir la situació actual d'incompliments, no considera necessari modificar els terminis d'abonament de les factures previst.

A mitjan desembre, el Departament informa que reconeix l'impacte financer negatiu que suposa per a les farmàcies un retard en el pagament i assenyala que per corregir-ho està treballant per regularitzar la situació i poder fer front als pagaments dins els terminis establerts en el concert.

Pel que fa al dret dels usuaris a obtenir la medicació i al fet que aquest dret es pugui veure compromès a causa d'aquests endarreriments, manifesta que no té constància que s'hagi generat aquest

tipus d'afectació i que la dispensació de medicaments i productes sanitaris està garantida en tot moment.

Atès que de la informació rebuda se'n desprèn que el dret dels usuaris a obtenir medicació i productes sanitaris necessaris per a la seva salut no s'ha vist afectat (malgrat els retards en els terminis de pagament de la factura de farmàcia), el Síndic finalitza aquesta actuació d'ofici, confiant, d'una banda, que tot i que no s'hagi fet esment de mesures concretes per garantir el dret dels usuaris del CatSalut a obtenir la medicació prescrita i que no es tingui constància de cap cas concret en què no s'hagi pogut dispensar la medicació en una farmàcia, en cas que s'arribés a produir aquesta situació, tant el CatSalut com el CCFC esmerçarien esforços per donar-hi solució amb celeritat; i de l'altra, que es continuarà treballant fins aconseguir que la factura de farmàcia s'aboni en els terminis previstos en el concert vigent.

L'altra actuació d'ofici (07255/2011) versa sobre el dret d'accés dels usuaris a les oficines de farmàcia fora de l'horari ordinari d'atenció al públic, després que moltes hagin deixat de fer guàrdies nocturnes.

Salut ha de respectar el concert d'atenció farmacèutica i ha d'abonar la factura de la prestació farmacèutica en el termini establert

D'acord amb la informació obtinguda, el Síndic considera que s'ha produït un canvi en els criteris emprats per determinar el servei d'urgències nocturn, que ha possibilitat que oficines de farmàcia que, segons el Decret 321/1996, d'1 d'octubre, sobre horaris d'atenció al públic, serveis d'urgències, vacances i tancament temporal voluntari de l'oficina de farmàcia, havien d'oferir un servei d'urgències nocturn en torn rotatori, amb l'aplicació dels nous criteris hagin pogut deixar de prestar-lo. També és del parer que, malgrat que pugui ser deficitari o se'n pugui fer un ús inadequat, els usuaris han de poder disposar d'aquest servei.

Així, ha recordat la garantia d'assistència farmacèutica permanent que recull la Llei 31/1991, de 13 de desembre, d'ordenació farmacèutica de Catalunya, i la plena vigència del Decret 321/1996 i, de manera específica, dels criteris

que s'hi estableixen sobre l'organització dels serveis d'urgències nocturnes i sobre el nombre d'oficines de farmàcia en servei d'urgència a les àrees bàsiques de salut.

I, d'acord amb això, ha suggerit al Departament de Salut i als col·legis de farmacèutics de Catalunya que als municipis en què s'hagi eliminat el servei d'atenció farmacèutica d'urgència d'acord amb els nous criteris establerts (però que l'haurien d'oferir en cas que no s'hagués produït la revisió del servei d'urgències nocturn de les oficines de farmàcia) es restableixi aquest servei. I, en els casos en què no s'hagi de prestar el servei d'urgències nocturn, s'asseguri que la distància entre els diversos nuclis de població a l'oficina de farmàcia que aquest servei no supera els 15 minuts que la normativa estableix com a màxim.

De l'informe de 8 de novembre de 2012 de la Direcció General de Regulació, Planificació i Recursos Sanitaris del Departament de Salut, se'n destaca que calia revisar el servei d'urgències nocturn de les oficines de farmàcia, ja que una interpretació estrictament literal i restrictiva del Decret 321/1996 no s'ajustava a la realitat social i econòmica, ni tampoc responia a la demanda real assistencial. A més, es considera que aquesta realitat té entitat suficient per aplicar el règim excepcional que recull l'article 9 del Decret 321/1996 fins que es publiqui una nova normativa sobre la qual s'està treballant.

El Col·legi de Farmacèutics de Barcelona considera que el restabliment del servei nocturn que suggereix el Síndic no tindria en compte els criteris d'adequació a la nova realitat de la prestació del servei mèdic continuat que el Departament de Salut i el Consell de Col·legis de Catalunya i, per tant, els quatre col·legis de farmacèutics de Catalunya, havien consensuat.

Per la seva banda, el Col·legi de Farmacèutics de Girona s'ha referit al caràcter d'urgència que té aquest servei i al fet que la veritable urgència és la que es deriva d'una assistència mèdica i que als municipis on hi ha atenció continuada sí que hi ha farmàcies amb servei d'urgència nocturn.

Tot i que d'això se'n desprèn que el suggeriment no ha estat acceptat i que es mantindrà l'aplicació dels nous criteris emprats per determinar el servei d'atenció farmacèutica d'urgència, el Síndic ha insistit que l'excepcionalitat que preveu l'article 9 del Decret 321/1996

no pot ser emprada per justificar aquest canvi de criteris, ja que la revisió ha comportat la introducció de criteris de determinació del servei de guàrdies nocturnes diferents dels que recull el decret regulador, amb les conseqüències que se n'han derivat: el tancament de moltes oficines de farmàcia que fins ara prestaven servei d'urgències nocturn.

També ha recordat que, encara que la normativa pugui recollir criteris que no es corresponen amb la realitat, el cert és que mentre sigui vigent s'ha de respectar, i ha considerat que el fet que s'anunciï que s'està treballant en un canvi normatiu fa pensar que l'Administració s'ha avançat i ha aplicat aquests futurs criteris abans de publicar una nova normativa que els empari.

Queixa 04476/2011

Un usuari denuncia que en algunes farmàcies es dispensa medicació sense la recepta mèdica preceptiva.

El Síndic ha suggerit al Departament de Salut que la inspecció investigui els fets i les farmàcies que ha assenyalat l'interessat, i que s'estableixi un control més exhaustiu de la prescripció i la dispensació del medicament a què es feia referència per eradicar-ne la possible venda irregular i, en general, de tots els que poden generar dependència o efectes secundaris perjudicials.

Queixa 06938/2012

La mare de la promotora de la queixa és malalta crònica i té prescrits entre deu i dotze medicaments. Es queixa perquè és beneficiària d'una pensió SOVI, amb un import de 395,70 euros mensuals, i ha d'abonar un euro per recepta. També exposa els seus dubtes sobre com es gestionarà i es controlarà el límit d'aportació mensual de 8 euros al mes que li correspon fer a la seva mare en concepte de copagament.

El Síndic ha demanat informació al Servei Català de la Salut sobre l'estat de la tramitació de les gestions que s'estan duent a terme per incloure els perceptors de la pensió SOVI entre els col·lectius exempts de pagament de la taxa de l'euro per recepta. També ha sol·licitat informació sobre el sistema que s'ha aplicat per controlar que les persones usuàries no hagin de fer cap aportació un cop s'hagin superat els límits fixats.

En la data de tancament de la redacció d'aquest informe, el Servei Català de la Salut encara no ha donat resposta al requeriment del Síndic.

Dret a ser atès dins d'un termini adequat

Un cop més, aquest any han estat molt nombroses les queixes pel temps que han d'esperar els pacients per accedir als serveis sanitaris.

El Síndic ha recordat un cop més que la Carta de drets i deures recull que els serveis de salut i els dispositius assistencials s'han d'organitzar de la manera més eficient possible per tal que el pacient pugui ser atès al més aviat possible i d'acord amb criteris d'equitat, adequació i disponibilitat de recursos, tipus de patologia, prioritat d'urgència, temps d'espera raonable prèviament establert i amb què es garanteixi la continuïtat assistencial. No obstant això, ateses les queixes rebudes, queda palès que aquesta organització és insuficient per garantir el dret dels ciutadans a l'atenció sanitària en un termini raonable, més enllà de l'aplicació de criteris de priorització.

De manera específica, pel que fa a les intervencions quirúrgiques amb un temps màxim d'espera garantit, les queixes rebudes evidencien que no es respecten els termes establerts en el decret que garanteix un termini màxim d'espera per a determinats procediments quirúrgics. Així, el Síndic n'ha recordat la vigència mentre no es produeixi un canvi legislatiu i ha suggerit que s'adoptin mesures perquè es respectin els terminis establerts.

El 26 de gener de 2012 el Síndic també va obrir una actuació d'ofici (00354/2012) per estudiar les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques garantides als hospitals de l'Institut Català de la Salut. Tot i que el Departament va trametre informació el mes de maig, era insuficient, de manera que el Síndic va demanar nova informació el mes juny i, atesa la manca de resposta, la va reiterar el mes d'octubre. La nova informació s'ha rebut a finals de desembre i està en procés d'estudi en el moment de finalitzar la redacció de l'informe.

Pel que fa a les intervencions quirúrgiques sense un termini d'espera garantit, el Síndic ha fet notar al Departament de Salut que això no pot ser emprat per justificar una demora il·limitada i fora del que es considera raonable, i que cal introduir les mesures organitzatives que permeti dur-les a terme dins d'un termini raonable.

Cal destacar que algunes queixes rebudes es refereixen a intervencions quirúrgiques cardíaques.

El mes d'octubre de 2011 el Departament de Salut va anunciar l'establiment de circuits ràpids per a malalties de risc vital entre les quals hi ha la cirurgia cardíaca, de manera que el temps màxim d'espera per a una intervenció d'aquest tipus ha de ser, com a màxim, de dos mesos. Amb aquest termini, es disminuïa el temps d'espera màxim fixat pel Reial decret 1039/2011, de 15 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris marc per garantir un temps màxim d'accés a les prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut, que fixa un temps de 180 dies. No obstant això, les queixes que s'han rebut denuncien un temps d'espera superior al que es va anunciar.

Es vulneren els terminis màxims d'espera fixats per a determinats procediments quirúrgics

El Síndic, a banda de suggerir la intervenció immediata dels pacients que superen el termini d'espera màxim anunciat pel Departament de Salut per a aquest tipus d'intervencions, el 28 de març de 2012 va obrir una actuació d'ofici sobre les llistes d'espera d'intervencions quirúrgiques cardíaques a l'Hospital de Bellvitge (02363/2012) arran que els facultatius d'aquest centre hospitalari haguessin denunciat que el temps d'espera per sotmetre's a una intervenció de cor en aquest centre hospitalari és de vuit mesos i que en altres centres el temps d'espera és similar. La informació demanada al Departament el mes de març, i reiterada el mes de juny, s'ha rebut a finals de desembre i està en procés d'estudi en el moment de finalitzar la redacció de l'informe.

A banda de la demora pròpiament dita, algunes queixes han posat de manifest qüestions que hi estan directament relacionades com ara el fet que l'Administració sanitària no ofereixi als pacients cap informació sobre la posició que ocupen en la llista d'espera en què es troben ni el temps que hauran d'esperar, encara que sigui aproximadament, per poder ser atesos. Aquestes queixes es refereixen majoritàriament a intervencions quirúrgiques de caràcter no urgent i sense un temps d'espera garantit. Les persones interessades es queixen perquè quan ho pregunten a l'Administració, aquesta els respon que la llista d'espera es basa en criteris clínics de gravetat i que el seu no és un cas urgent.

El Síndic coincideix amb el Departament de Salut que, lògicament, les patologies que per les seves característiques requereixen ser intervingudes abans que d'altres amb una indicació quirúrgica anterior, s'han de fer abans. Tot i així, entén que això no pot ser esgrimit, sense més ni més, davant el pacient que espera, ja que desconeix quin lloc ocupa en aquesta llista d'espera i la data aproximada amb què podria ser intervingut, d'acord amb l'ordre de la llista.

El dret a la informació de què gaudeixen els pacients pel que fa als procediments que els afecten es troba recollit en la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent la salut i l'autonomia del pacient, i la documentació clínica, i en aquest sentit, la informació sobre la demora que ha de suportar el pacient també forma part d'aquesta informació. Conseqüentment, el pacient té dret a saber quin és el número d'ordre que ocupa en la llista i la data aproximada d'intervenció en què això es tradueix, amb independència que aquesta dada no sigui exacta perquè pot variar arran de noves incorporacions prioritàries.

Atès que, arran de la tramitació d'altres queixes, el Departament havia informat que la nova aplicació relativa a les llistes d'espera quirúrgiques i de proves diagnòstiques sí que recollia la variable de data prevista de visita (tot i que no se'n deduïa que aquesta variable també s'apliqués respecte de les llistes d'espera quirúrgiques i respecte de les proves diagnòstiques), el Síndic ha suggerit que en cas que no hi sigui, s'introdueixi la variable de data prevista de visita en aquestes llistes d'espera.

La manca d'un temps d'espera màxim garantit no pot ser emprat per justificar una demora il·limitada

En alguns casos, també s'ha evidenciat que la informació que proporciona el CatSalut sobre el temps d'espera mitjà en algun centre hospitalari en què es practiquen intervencions quirúrgiques amb temps d'espera garantit no es correspon amb el temps que realment han hagut d'esperar els pacients perquè els intervinguessin.

El Síndic ha suggerit que es revisin els circuits d'informació i que s'introdueixin totes les mesures correctores que siguin necessàries perquè les dades que publica el CatSalut s'ajustin als temps reals d'espera.

Una altra qüestió tractada ha estat l'exclusió de la llista d'espera de què s'han queixat alguns pacients. En alguns supòsits, l'exclusió s'ha produït perquè quan l'Administració sanitària els ha trucat per telèfon per programar-los la intervenció quirúrgica no els ha localitzat.

Cal fixar els terminis màxims d'espera per a intervencions quirúrgiques cardíaques

El Síndic ha fet arribar al Departament de Salut una reflexió sobre la possibilitat fer les citacions mèdiques d'acord amb els requisits exigits en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, per practicar les notificacions administratives, pel fet que és el mecanisme que atorga més garanties, des del punt de vista del principi de seguretat jurídica, per a ambdues parts. Tanmateix, també ha ponderat el principi d'eficàcia i el criteri d'eficiència i de servei als ciutadans, i ha considerat que si bé la trucada telefònica és suficient per programar la intervenció quirúrgica quan es localitza la persona, no ho és en els casos en què no ha estat possible parlar-hi directament. En casos com aquests, el Síndic considera que l'Administració s'ha d'assegurar que el pacient rep la citació, utilitzant el mecanisme que consideri més oportú per aconseguir-ho.

En altres casos, l'exclusió s'ha produït perquè els criteris d'inclusió han canviat mentre el pacient esperava perquè l'intervinguessin.

El Síndic adverteix que cal diferenciar entre el fet que el criteri del metge hagi canviat a causa del coneixement científic sobre l'efectivitat d'aquestes intervencions (de manera que consideri que, malgrat que va prescriure la intervenció anys abans, la solució quirúrgica no és adequada per al pacient) i el canvi dels criteris d'inclusió mentre el pacient està en llista d'espera, sense més ni més.

I és que en aquest cas ens trobem davant la paradoxa que el pacient ha d'assumir les conseqüències que l'Administració no li hagi ofert dins de termini la prestació a què tenia dret (malgrat que aquest pas del temps no li és imputable a ell, sinó a l'activitat insuficient de l'Administració), de manera que s'inverteixen els papers i se l'exclou automàticament de la llista d'espera i se li denega el dret d'accés a la prestació amb finançament públic quan durant aquest temps

d'espera s'ha modificat algun dels criteris que en determinen l'accés.

Dins d'aquest bloc, cal fer palès que el Síndic encara està pendent que el Departament de Salut determini el nou model de gestió de pacients en llista d'espera que va anunciar durant l'estiu de 2011 i el decret que recollirà aquests canvis i les disposicions del Reial decret 1039/2011, de 15 de juliol, pel qual s'estableixen els criteris marc per garantir un temps d'espera màxim d'accés a les prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut.

En l'Informe 2011 el Síndic ja va recollir les consideracions que havia fet arribar al Departament de Salut dins el marc d'una actuació d'ofici (05682/2011), arran que aquest l'informés que estava treballant en un nou model d'accessibilitat, però va considerar prudent esperar que s'avancés en aquest estudi.

Posteriorment, el mes febrer de 2012 s'ha reobert aquesta actuació i s'ha demanat informació sobre els criteris de prioritització que s'utilitzaran per gestionar les llistes d'espera, la llista dels procediments quirúrgics que finalment tindran un temps d'espera garantit i, en general, la tramitació que se n'està fent.

Els pacients tenen dret a saber el lloc que ocupen en la llista d'espera i el temps aproximat que hi hauran de romandre

El Departament de Salut informa que s'ha d'implantar un sistema de prioritització universal de pacients en llista d'espera per a cirurgia programada electiva que recull tres tipus de dimensions: afectació clinicofuncional (66%), benefici esperat (12%) i rol social (22%), quins són els procediments que tindran un temps d'espera garantit i que ja han finalitzat la redacció del futur decret, que està pendent de l'aprovació del Consell de Direcció del CatSalut.

També assenyala que s'han dut a terme gestions molt intenses amb els centres hospitalaris per redirigir a altres centres els pacients que hagin exhaurit el període de garantia i no hagin estat intervinguts.

Finalment, destaca que els dos procediments previstos en el Reial decret 1039/2011 s'incorporaran

en el futur decret i se'n rebaixarà la garantia que s'hi preveu de sis a tres mesos.

Respecte dels criteris de prioritització, el Síndic ha recordat que en cal una determinació i una aplicació clares, que els pacients els han de poder conèixer i comprendre amb facilitat, que s'ha de respectar el temps màxim d'espera garantit i que cal preveure que el seu resultat es pugui revisar.

Pel que fa a la garantia de temps d'espera màxim, el Síndic confia que es prevegi que sigui l'Administració mateixa qui iniciï els tràmits que calguin perquè s'intervengui el pacient sense més demora, un cop exhaurit el termini, i que s'estableixin les alternatives de què disposa el pacient d'una manera molt clara, en cas que s'incompleixi el compromís.

Amb relació a la cirurgia cardíaca valvular i coronària, el Síndic destaca que s'ha augmentat en un mes el temps d'espera previst de què s'havia informat anteriorment. Malgrat això, tres mesos continua sent un temps molt inferior al que fixa el Reial decret i confia que aquesta decisió s'ha pres tenint en compte que no haurà de repercutir de manera negativa en el malalt.

Així mateix, ha recordat la vigència del Decret 354/2002, pel qual s'estableixen els terminis màxims d'accés a determinats procediments quirúrgics a càrrec de l'SCS, i la necessitat que es prevegin mesures per determinar en quina situació queden les persones a qui s'ha prescrit una intervenció a l'empara del Decret 354/2002, tot i que el nou decret ja no garantirà aquella mateixa intervenció.

Finalment, també cal assenyalar que, més enllà del respecte a la facultat d'organització de què disposa l'Administració, el Síndic ha intervingut en els casos en què, arran de la nova ordenació dels serveis sanitaris, s'ha constatat que sí que s'ha afectat el dret dels pacients a ser atesos de manera prou àgil, ja que la mateixa Administració ha reconegut que la causa de demora per accedir als serveis sanitaris és conseqüència de les circumstàncies actuals de reorganització del sistema sanitari.

En aquest sentit, Síndic ha suggerit que en tots els centres sanitaris que prestin serveis als usuaris del sistema públic de salut s'introdueixin les mesures correctores necessàries per evitar que les circumstàncies actuals de reorganització del sistema sanitari es tradueixin en demores d'atenció que, pel que sembla, abans d'aquesta reorganització no es produïen.

Queixa 00444/2012

La persona interessada està en llista d'espera per a una intervenció quirúrgica no urgent i no garantida per solucionar el problema de pseudoartrosi que pateix. Es mostra indignada per la creació de falses expectatives amb el lliurament d'un document en què consta l'hora d'intervenció, però no la data, i per la impotència que sent davant la incertesa de la seva situació (desconeix si serà intervinguda en quinze dies o en un any), la qual cosa considera que és una manca de respecte cap al pacient.

El Departament de Salut informa que el centre hospitalari li ha enviat un escrit en què se li diu que ha d'acceptar les condicions de llista d'espera del sistema de salut, que responen a criteris clínics de gravetat.

El Síndic ha suggerit que se la informi sobre quina és la seva situació aproximada en la llista d'espera i quina és la data en què de manera orientativa es preveu que pugui ser intervinguda. També suggereix que la variable de temps d'espera s'incorpori en l'aplicació de llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques no urgents i proves diagnòstiques. El suggeriment ha estat parcialment acceptat, ja que el Departament de Salut ha informat la persona interessada sobre el lloc que ocupa en la llista d'espera i el temps aproximat que encara haurà d'esperar.

Queixa 06127/2012

Una fundació tutelar es queixa perquè un dels seus tutelats està en llista d'espera per a una intervenció quirúrgica de cataractes des de l'any 2010 a l'Hospital de Móra d'Ebre i que, malgrat les reclamacions efectuades, no l'intervenien. El Síndic recorda al Departament de Salut el compromís legal respecte de ser intervingut de cataractes en un termini màxim de sis mesos i suggereix que se l'intervinguí sense més demora en aquell centre hospitalari o, altrament, que se'l derivi a un altre centre en què sigui possible fer-ho. Posteriorment la fundació esmentada ha informat que el Servei Català de la Salut ha derivat el pacient a l'Hospital Sant Joan de Reus i que ha estat inclòs en la llista d'espera d'aquest hospital.

El Síndic ha recordat al Departament de Salut que, d'acord amb les disposicions del Decret 354/2002, de 24 de desembre, pel qual s'estableixen els terminis màxims d'accés a determinats procediments quirúrgics a càrrec del Servei Català de la Salut, la derivació havia de ser per fer la intervenció amb caràcter immediat i no per incloure l'interessat en una nova llista d'espera.

Finalment, la intervenció es va fer el 21 de març de 2012, quinze mesos després que l'interessat fos inclòs en la llista d'espera.

Queixa 07133/2011

Una persona es queixa perquè des del 21 de juliol de 2010 està en llista d'espera a l'Hospital de la Vall d'Hebron per sotmetre's a una intervenció quirúrgica de traumatologia. Des de llavors li han fet les proves preoperatòries dos cops, però encara no té programada la intervenció.

El 9 de març de 2012, el Departament de Salut va informar que la persona interessada havia estat intervinguda el 19 de desembre de 2011 d'una hèrnia discal.

El Síndic ha considerat que en el cas de la persona interessada la nova ordenació que s'està duent a terme sí que ha afectat el seu dret a ser atesa de manera prou àgil, ja que el mateix centre hospitalari ha comunicat a la interessada que la situació actual de reorganització del sistema sanitari és la causa per la qual no es podia fixar la data de la intervenció. Per això, ha suggerit que s'introdueixin les mesures correctores necessàries per evitar que les circumstàncies actuals de reorganització del sistema sanitari es tradueixin en demores d'atenció.

Drets relacionats amb la qualitat assistencial

D'una banda, en relació amb la qualitat humana de l'assistència sanitària, cal assenyalar que enguany s'han tornat a repetir les queixes pel tracte que els professionals sanitaris i no sanitaris ofereixen als usuaris amb qui s'han de relacionar. El Síndic ha hagut de recordar novament que les relacions dels professionals de la salut amb les persones que atenen han de ser diligents i correctes, i que s'ha de tractar les persones usuàries amb cortesia i respecte, i amb la consideració que mereix la seva dignitat.

En aquesta línia, s'ha treballat en diverses queixes en què els promotors fan referència, entre d'altres, a un tracte deficient a l'hora d'abordar situacions especials, com ara l'atenció que s'ofereix als pacients amb discapacitat mental, el fet que no es comuniqui a la família el trasllat d'un pacient a un altre centre sanitari o que no es comuniqui a les persones afectades el decés del seu familiar.

El Departament de Salut ha informat que s'està treballant en un protocol d'atenció a persones que requereixen un tracte i una sensibilitat especials mitjançant la implantació de la targeta Cuida'm, amb la qual els professionals i els familiars podran col·laborar activament per evitar situacions no desitjades i evitables.

El Síndic ha recordat l'obligació dels centres sanitaris de tenir una cura especial perquè les persones afectades i els seus representants rebin un tracte i unes orientacions adequades a les seves necessitats i la conveniència d'introduir mesures organitzatives suficients per evitar que l'atenció que es presta a pacients amb característiques especials o en situacions especials no es tradueixi en la percepció d'un tracte deficient. En relació amb el protocol esmentat, el Síndic ha demanat que se n'agiliti la implantació.

Finalment, pel que fa als usuaris de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques i Sanitàries (ICAMS), cal recordar que en l'informe del Síndic de l'any 2007 es va fer un esment específic de les queixes relatives al tracte que se'ls dispensava. En aquest sentit, enguany cal destacar que l'ICAMS ha donat a conèixer al Síndic la *Proposta per disminuir les reclamacions per tracte inadequat a l'ICAMS*, que té com a objectiu disminuir en un 5% les reclamacions per tracte inadequat de professionals en tots els centres de l'ICAMS durant l'any 2012.

D'altra banda, en relació amb la qualitat del servei que ofereixen els centres sanitaris, el Síndic ha rebut diverses queixes:

Part de les queixes estan relacionades amb l'horari de funcionament de la Unitat d'Hemodinàmica de l'Hospital Joan XXIII.

En l'atenció de la síndrome coronària aguda és essencial que el pacient rebi en el mínim temps possible les mesures diagnòstiques i terapèutiques adequades i, per tant, s'ha de prioritzar al màxim la resposta del sistema sanitari. Així ho preveu la Instrucció 4/2009 del CatSalut, i cal entendre que és precisament amb aquest objectiu que es va elaborar el codi infart.

Cal que els professionals ofereixin un tracte respectuós, particularment, quan es tracta amb persones amb necessitats especials

Des d'aquest punt de vista, el Síndic considera que es podria entendre que el fet de viure en una zona més allunyada d'un hospital amb atenció permanent comporta, per a aquestes persones, un risc més alt que no se'ls pugui fer aquesta intervenció, en la mesura que necessitaran més temps de trasllat. També és clar que l'establiment d'un funcionament continuat en tots els centres és un avantatge, en el sentit que possibilita que els pacients siguin atesos en un centre més proper i s'eviten els desplaçaments.

Així, el Síndic ha recomanat que s'ampliï l'horari de funcionament de la Unitat d'Hemodinàmica de l'Hospital Joan XXIII de Tarragona, de manera que es prevegi una atenció continuada o, subsidiàriament, que s'ampliï l'horari de funcionament actual, d'acord amb els resultats del procés d'avaluació efectuat. Consegüentment, cal assegurar-se que la Unitat d'Hemodinàmica està dotada de prou recursos i té una organització adequada per atendre de manera òptima la possible ampliació de l'horari de funcionament. Alhora, cal mantenir el seguiment i l'avaluació contínua del sistema d'atenció establert mitjançant la instrucció esmentada i fer-ne públics els resultats, a fi de poder adaptar-lo a l'evolució de les necessitats i de millorar el procés assistencial.

Malgrat que la resolució del Síndic és de 26 de juny de 2012, en la data en què s'ha finalitzat

la redacció d'aquest informe encara no es coneix el posicionament del Departament de Salut davant aquesta qüestió, tot i que s'ha reiterat la sol·licitud el mes d'octubre de 2012.

No obstant això, val a dir que el Síndic coneix, per mitjà de la nota de premsa de 5 d'octubre de 2012 publicada en el web de la Generalitat, que els hospitals Joan XXIII de Tarragona, Josep Trueta de Girona i Arnau de Vilanova de Lleida, a partir del 15 d'octubre de 2012, han ampliat els horaris de les unitats d'hemodinàmica i han passat a fer angioplàsties primàries 12 hores al dia durant els set dies de la setmana.

Unes altres queixes fan referència a un funcionament deficient del transport sanitari. El Síndic ha recordat al Departament de Salut que en tots els casos en què hi hagi una indicació del facultatiu que ho aconselli cal garantir el servei de transport sanitari, que s'han de respectar els temps de recollida màxims en cada ruta, tal com s'especifica en la instrucció del CatSalut sobre transport sanitari, i que el transport s'ha de fer en condicions òptimes i amb prou garanties de seguretat per als pacients.

Cal destacar especialment l'actuació d'ofici 01064/2012, que el Síndic ha iniciat per comprovar que l'actuació privada que ofereix el proveïdor sanitari Fundació Sant Hospital de la Seu d'Urgell no suposa una pèrdua de la qualitat assistencial de la sanitat pública que també es presta en aquest centre. I és que en premsa s'havia publicat que el centre hospitalari havia practicat una intervenció quirúrgica a una pacient privadament, amb el pagament previ de metge i hospital, ambdós de la xarxa hospitalària d'atenció pública, de manera que s'evitaven les llistes d'espera del centre.

El Departament de Salut ha informat que la reducció d'un 8,46% de compra d'activitat no ha comportat haver de tancar cap sala d'operacions ni fer reducció de personal i que fins i tot s'ha produït una reducció en la llista d'espera respecte de l'any anterior en intervencions quirúrgiques amb temps d'espera garantit; que l'activi-

tat quirúrgica privada que es fa al centre hospitalari es fa íntegrament en horari de tarda, franja horària en què no hi ha activitat quirúrgica programada a càrrec de la xarxa pública; i que ha requerit el centre hospitalari perquè disposi de circuits clarament diferenciats d'accés a la prestació de serveis assistencials públics i privats i perquè revisi el codi d'ètica assistencial i de les bones pràctiques a fi d'evitar malentesos.

El Servei Català de la Salut ha de supervisar la qualitat dels serveis sanitaris que ofereixen els proveïdors amb qui contracten

Tot i que el Departament de Salut ha informat que en el cas concret que va originar l'obertura de l'actuació d'ofici l'actuació del centre es considera correcta, ja que no es va detectar cap irregularitat en l'ús privat de les instal·lacions, el Síndic li ha suggerit que el Servei Català de la Salut faci un seguiment dels requeriments que ha tramès al centre hospitalari; que analitzi els indicadors assistencials i de gestió dels seus recursos públics amb la finalitat de preservar la qualitat, la seguretat assistencial i l'eficiència de l'hospital, amb l'adopció, si escau, de les mesures de millora que calgui, i que verifiqui la incidència de Llei 53/1984, d'incompatibilitats, en els professionals sanitaris de la Fundació Sant Hospital.

Cal afegir que en totes aquestes queixes referides a la qualitat del servei el Síndic ha recordat al Departament de Salut que el Servei Català de la Salut, com a responsable de la prestació dels serveis sanitaris als ciutadans, ha de controlar que es manté la qualitat de tots els serveis que s'ofereixen amb finançament públic, malgrat que el servei sanitari no es presti directament sinó per mitjà d'entitats proveïdores, de manera que s'eviti la percepció dels ciutadans que amb una gestió concertada no s'ofereix una atenció de qualitat.

Queixa 04979/2012

El promotor de la queixa exposa que la seva mare té reconeguts una dependència severa i un grau de disminució molt elevat, que pateix una ceguesa pràcticament total i que presenta una pluripatologia. Es queixa perquè el temps que inverteix la seva mare en els trajectes entre el seu domicili i l'Hospital d'Igualada, on acudeix tres dies la setmana a fer diàlisi, ha augmentat considerablement i perquè en un dels trajectes, en un revolt de la carretera, la cadira de rodes de la interessada va bolcar.

El Departament de Salut informa que la durada del seu tractament és inferior a la dels seus companys de transport, per la qual cosa els ha d'esperar; a més, són d'altres municipis. En aquest sentit, fa referència a la possibilitat que la interessada pugui canviar de torn per aconseguir una disminució del temps. També informa que s'estan estudiant els fets relatius a la seguretat.

El Síndic ha suggerit que o bé es faci el canvi proposat o bé s'apliquin mesures perquè els temps emprats s'ajustin al que determina la instrucció i que ara se superen.

També ha suggerit que es comprovi que les mesures de seguretat que s'apliquen són suficients i que s'apliquen correctament i que, si cal, se n'introdueixin de noves per garantir la seguretat de la interessada i de la resta de pacients amb qui viatja.

Així mateix, si arran d'aquests incidents la interessada hagués patit alguna lesió o dany, el Síndic ha recordat que la normativa preveu la possibilitat que les administracions públiques reconguin el dret a la indemnització dels particulars per les lesions que pateixin en qualsevol dels seus béns i drets, i la possibilitat que l'Administració iniciï el procediment d'ofici quan entengui que s'han produït lesions.

Actuacions d'ofici

AO 00354/2012
En tramitació

Llistes d'espera de procediments amb temps d'espera garantit

Arran l'increment de les queixes relatives a les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques, el Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici per conèixer quina és la situació actual de les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques amb temps d'espera garantit als hospitals de l'Institut Català de la Salut i quina n'ha estat l'evolució des de 2010.

AO 01064/2012
En tramitació

Intervenció quirúrgica privada en un centre proveïdor de serveis sanitaris públics

Arran de la notícia apareguda als mitjans sobre una intervenció quirúrgica privada (sense llista d'espera) en un centre proveïdor de serveis sanitaris públics, el Síndic considera adequat obrir una actuació d'ofici per verificar que en aquest hospital es garanteix als pacients dels serveis sanitaris públics l'accés als procediments quirúrgics en un termini raonable.

AO 02363/2012
En tramitació

Llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques cardíaques a l'Hospital de Bellvitge

El Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici per conèixer quina és la situació actual de les llistes d'espera per a intervencions quirúrgiques cardíaques a l'Hospital de Bellvitge.

AO 02489/2012
En tramitació

Pagament dels certificats mèdics oficials

El Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici per fer el seguiment del compliment dels suggeriments formulats en l'actuació d'ofici 01096/2008, sobre el pagament dels certificats mèdics oficials.

AO 06642/2012
En tramitació

Exclusió de la pràctica d'interrupcions voluntàries d'embaràs a l'Hospital de Sant Pau

El Síndic ha considerat oportú iniciar una actuació d'ofici per estudiar l'exclusió de la pràctica d'interrupcions voluntàries d'embaràs a l'Hospital de Sant Pau.

9. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

Seguretat ciutadana i justícia en xifres

Seguretat ciutadana

L'ús de les pilotes de goma

Patrulles ciutadanes de vigilància a les zones rurals

Dèficits detectats en les actuacions policials a domicili

Serveis penitenciaris

La reinserció en crisi

L'atenció sanitària als centres penitenciaris

El Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca

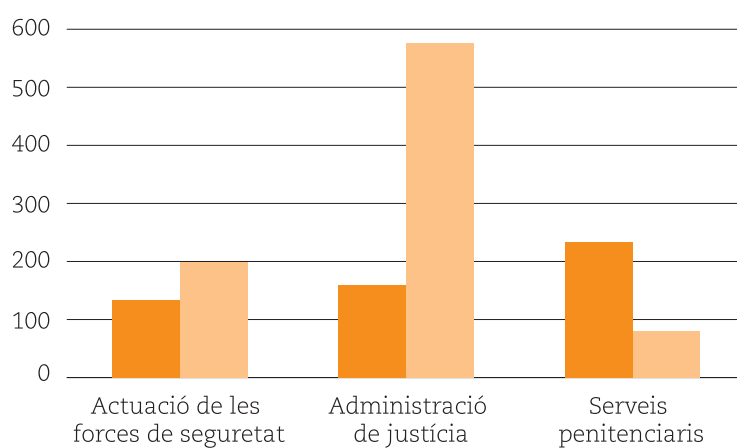
Presumptes maltractaments al Centre Penitenciari Brians 2

Actuacions d'ofici

Seguretat ciutadana i justícia en xifres

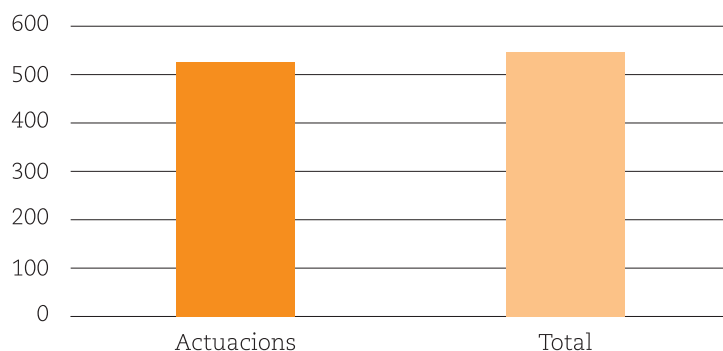
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Seguretat ciutadana i justícia	■ Queixes	■ Actuacions d'ofici	■ Consultes	Total
Actuació de les forces de seguretat	107	27	199	333
Administració de justícia	158	2	576	736
Serveis penitenciaris	220	13	80	313
Total	485	42	855	1.382



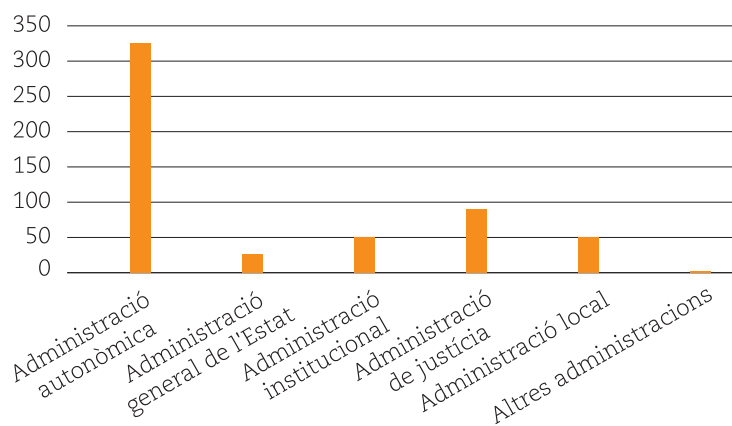
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	Actuacions	Total
Una administració afectada	508	508
Dues administracions afectades	19	38
Total	527	546



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

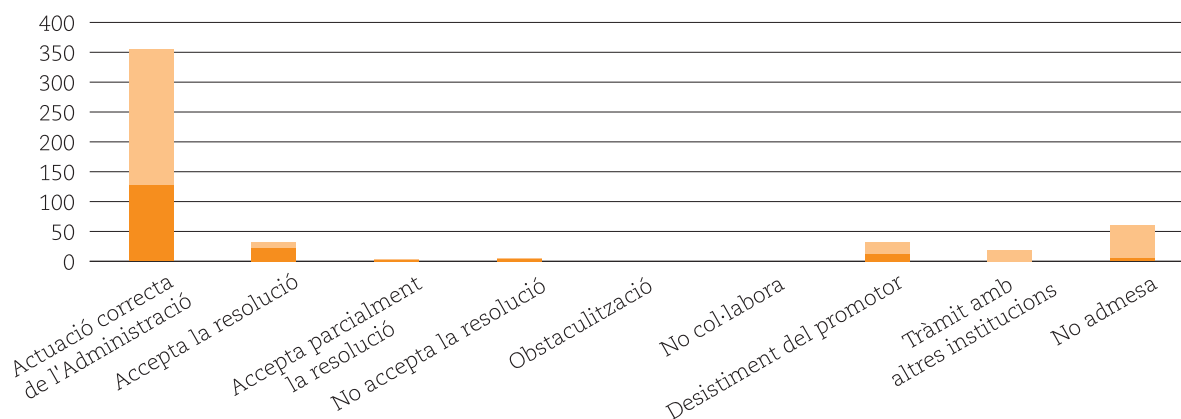
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Administració autonòmica	314	12	326
Administració general de l'Estat	25	1	26
Administració institucional	51	-	51
Administració de justícia	88	2	90
Administració local	50	1	51
Altres administracions	2	-	2
Total	530	16	546



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

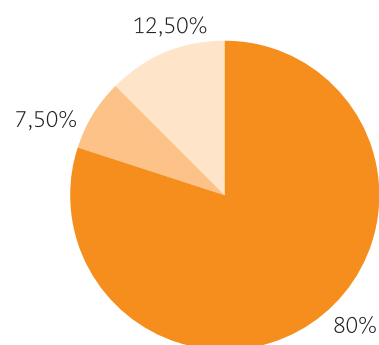
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	18	194	212	29,57%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	8	189	197	27,48%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	10	5	15	2,09%
Actuacions finalitzades	167	278	445	62,06%
Actuació correcta de l'Administració	127	228	355	49,51%
- Abans de la investigació del Síndic	109	201	310	43,24%
- Després de la investigació del Síndic	18	27	45	6,28%
Accepta la resolució	22	10	32	4,46%
Accepta parcialment la resolució	2	1	3	0,42%
No accepta la resolució	4	1	5	0,70%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	12	19	31	4,32%
Tràmit amb altres institucions	-	19	19	2,65%
No admesa	5	55	60	8,37%
Total	190	527	717	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	32	80,00%
Accepta parcialment la resolució	3	7,50%
No accepta la resolució	5	12,50%
Total	40	100%



L'ús de les pilotes de goma

En el transcurs dels darrers anys el Síndic ha tingut coneixement de persones ferides com a conseqüència d'haver rebut l'impacte d'una pilota de goma, algunes de les quals han perdut un ull o fins i tot la vida. Recentment també ha estat coneixedor d'alguns ferits per aquests projectils durant la manifestació de la tarda del dia 29 de març de 2012. Finalment, cal fer esment de les víctimes durant la manifestació del passat 14 de novembre de 2012, entre les quals hi ha una dona que ha perdut la visió de l'ull esquerre després d'un impacte.

El Síndic també ha rebut algunes queixes de persones que alerten dels danys que provoquen aquests projectils i que en demanen la prohibició. Amb l'objectiu d'abordar l'estudi d'aquest tema des del punt de vista de trobar-hi possibles alternatives, el Síndic va obrir una actuació d'ofici.

Les pilotes de goma poden provocar lesions corporals irreversibles

Les pilotes de goma tenen la consideració d'armes o municions "menys letals" de tipus cinètic. Segons diversa literatura científica, quan aquestes armes impacten al cos humà provoquen un trauma superficial o no penetrant (hematoma o abrasió) i inhabiliten temporalment el subjecte colpejat sense causar, en teoria, danys permanents. Provoquen un efecte de dolor immediat, més o menys intens i durador, en funció de diversos factors del tret (distància, tipus de rebot, etc.) o de la persona (complexió física, tipus de vestimenta, edat, etc.).

Les pilotes de goma, de diversos tipus i formes, han presentat, però, diversos inconvenients per la possibilitat de provocar lesions corporals més greus de caràcter irreversible, i fins i tot letals, quan impacten contra determinades parts del cos. Hi ha jurisprudència que declara provats els danys irreparables que causen aquests projectils i les conseqüències que es deriven de rebre'n un impacte.

Els funcionaris del Cos de Mossos d'Esquadra, per dur a terme les seves funcions, disposen d'armes de foc i de munició de dotació reglamentària. A més, està previst que en determinats casos puguin utilitzar altres elements com a armes o eines d'ús policial.

La Direcció General de la Policia regula la utilització d'armes i eines d'ús policial, d'una banda, per

mitjà de la Instrucció 8/2012, de 26 d'abril, sobre la utilització d'armes i eines d'ús policial, i també la Instrucció 10/2012, de 26 de juny, d'ampliació de l'annex de la Instrucció 8/2012; de l'altra, pel Procediment normalitzat de treball (PNT) 217/03/11, sobre l'actuació policial en concentracions i manifestacions.

D'acord amb aquesta normativa, les armes destinades a la impulsió i la projecció de pilotes de cautxú, artefactes fumígens i lacrimògens principalment són: (1) les armes llargues del calibre 12 o escopeta policial i (2) el llançador de 40 mil·límetres.

L'ús d'aquestes armes i municions està previst per al control de masses: ordre públic, motins penitenciaris, etc. i en actuacions que es defineixen com de risc alt per als grups especials que hi intervenen. Pel que fa a les pilotes de goma, les unitats que en poden fer un ús són l'Àrea de Brigada Mòbil, l'Àrea de Grup Especial d'Intervenció i l'Àrea Regional de Recursos Operatius.

Sobre l'actuació policial en l'execució de la dissolució, el PNT preveu l'avertiment verbal amb l'anunci de l'actuació policial imminent que es durà a terme. Tanmateix, s'assenyala que aquest avertiment no serà necessari en supòsits d'alteracions greus de l'ordre públic, amb lesions a les persones o danys a les coses.

Cal una moratòria en l'ús de les pilotes de goma fins que el Govern presenti un informe i el Parlament s'hi pronunciï

La distància mínima amb la qual s'han de fer els llançaments de les pilotes de goma amb l'escopeta policial és de 50 metres, des de la qual s'ha d'apuntar la projecció de les pilotes al terra a uns 10 metres per davant del grup que s'ha de dissoldre. No obstant això, en casos d'agressions contra els policies, està previst que es puguin llançar a menys distància i directament contra els agressors, però incidint en la part inferior del cos (cuixes i cames).

Els defensors de les pilotes de goma consideren que l'ús d'aquests projectils és necessari i està justificat en situacions de força hostil. També creuen que el seu ús pot provocar lesions de la mateixa manera que altres procediments com el cos a cos.

Per contra, d'altres com l'associació Stop Bales de Goma en demanen la retirada i la prohibició al més aviat possible, alhora que plantegen alternatives a l'ús d'aquests projectils.

A escala europea, segons la informació de què disposa la institució, a banda d'Espanya, tan sols a França i a Portugal s'utilitzen les pilotes de goma amb caràcter regular en el cas de les unitats antiavalots de la policia.

S'han d'avaluar eines alternatives a les pilotes de goma davant de possibles situacions d'alteració greu de l'ordre públic

En l'àmbit de les alternatives, el Departament d'Interior ha introduït el llançador de 40 mil·límetres en l'ús de material antiavalot. Entre els usos possibles hi ha el llançament de salves, el d'artefactes d'impacte, fumífers, lacrimògens, etc. L'objectiu és disparar directament les persones que tenen actituds violentes per neutralitzar-les i, si les circumstàncies ho permeten, detenir-les. Es preveu que aquest llançador també s'utilitzi com a arma complementària en les càrregues que la policia fa amb les defenses.

Aquesta nova arma, però, no substitueix el llançament de pilotes de cautxú amb escopeta policial (arma llarga del calibre 12). En tot cas, el Departament insisteix que si la manifestació violenta persisteix s'hi recorrerà per fer-ne efectiva la dissolució. S'insisteix, però, que l'ús d'aquest llançador sempre és l'última opció i, per tant, només el faran servir quan la violència sigui generalitzada i es posi en perill la integritat física de les persones.

Caldria reforçar les funcions de la unitat de mediació, especialment en l'Àrea de Brigada Mòbil o ARRO

Aquest debat ha fet que s'hagin presentat diverses iniciatives al Parlament i al Congrés dels Diputats, respectivament, que finalment no han prosperat. No obstant això, cal posar en relleu que al Parlament de Catalunya es va adoptar una resolució per la qual s'insta el Govern a presentar-li, abans del 31

de desembre de 2012, un informe sobre l'ús d'aquest material antiavalot.

Per tot això, en el marc de l'actuació d'ofici, el Síndic ha suggerit el següent:

1. Que en els dispositius policials davant de concentracions i manifestacions s'insisteixi en la pràctica de la mediació que faci compatible l'exercici del dret de reunió dels assistents amb el de la protecció de la seguretat ciutadana.

2. Que s'estudii l'increment del nombre d'efectius de les actuacions policials en concentracions i manifestacions, per acompanyar i reforçar en tot moment els grups especials d'intervenció davant possibles situacions d'alteració de l'ordre públic i evitar fer ús d'aquest material antiavalot.

3. Que es revisi la formació que reben els agents de les unitats especials que poden fer ús del material antiavalot per adequar-la i millorar-la.

4. Que es revisi el procediment de treball PNT 217/03/11 per adequar-lo als paràmetres següents:

- Establir un ordre d'actuació clar i enumerat amb els passos o fases que s'han de seguir en l'ús de material antiavalot per a la dissolució d'una concentració o manifestació.

- Especificar el nombre de salves que s'han de llançar amb caràcter previ a l'ús de les armes policials.

- Preveure el nombre i la participació de les ambulàncies que acompanyen els dispositius policials en els supòsits previstos en el protocol.

- Incorporar un apartat relatiu a la participació de la Unitat de Mediació en l'Àrea de la Brigada Mòbil o ARRO.

5. Que el Departament d'Interior estableixi una moratòria en l'ús de les pilotes de goma. Aquesta suspensió preventiva hauria de fer-se extensiva fins que el Govern lliuri al Parlament de Catalunya l'informe que li va sol·licitar sobre l'ús de les pilotes de goma i aquest s'hi pronunciï.

6. Que s'informi el Síndic de Greuges sobre si s'ha fet algun estudi respecte de l'ús de material antiavalot per part de les unitats especialitzades d'altres cossos policials i les conclusions a les quals s'ha arribat.

Patrulles ciutadanes de vigilància a les zones rurals

L'augment exponencial de robatoris a les zones rurals d'alguns municipis de Catalunya, principalment del pla de Lleida, castiga sectors com ara l'agricultura i la ramaderia, amb els conseqüents danys materials i perjudicis econòmics.

Aquesta situació ha creat una sensació d'inseguretat en les poblacions afectades. Per combatre-la i fer front a aquests robatoris, es posen en marxa patrulles de vigilància organitzades pels mateixos agricultors i veïns.

Amb la finalitat de conèixer i valorar l'existència i el funcionament d'aquestes patrulles, el Síndic va acordar obrir una actuació d'ofici sobre aquest assumpte.

Hi ha una sèrie de singularitats que caracteritzen la realitat del món rural (dispersió de població, tipologies delictives concretes, singularitats territorials, etc.). Per donar-hi un servei més específic, el 29 de març de 2011 el Departament d'Interior implementa el Programa operatiu específic món rural (POR món rural). El seu objectiu general és prevenir i reduir els fets delictius de més incidència a les zones rurals, i també incrementar les relacions amb el sector primari i augmentar la sensació de seguretat. La creació de les patrulles de vigilància s'emmarcaria dins d'aquest POR.

Les patrulles de vigilància responen a l'increment de la criminalitat a les zones rurals

Pel que fa a la incidència d'aquesta mesura en la reducció de l'activitat delictiva, el Departament d'Interior informa que durant l'últim estudi de resultats analitzats, a partir del mes de febrer de 2012 els fets delictius s'han mantingut. També assenyala que ha augmentat el temps d'ocupació en la seguretat de l'activitat del sector primari amb diverses accions policials, en els punts i les zones estratègiques considerades d'interès.

No obstant això, en vista de les diverses notícies que es publiquen en els mitjans de comunicació, es posa de manifest que en aquests municipis els conflictes continuen i en alguns casos, com ara Alcarràs, la percepció d'inseguretat

s'ha vist incrementada perquè la inseguretat s'ha traslladat al nucli urbà.

Val a dir que la protecció de la seguretat ciutadana és una tasca fonamental alhora que complexa que requereix reformes per adaptar-se a la realitat del moment i a les demandes socials de protecció.

L'apartat primer de l'article 104 de la Constitució indica que l'activitat que desenvolupen els cossos i les forces de seguretat s'ha d'orientar a la protecció del lliure exercici dels drets i les llibertats i de la seguretat ciutadana. Per la seva banda, la Llei orgànica 2/1986, de 13 de març, reguladora dels cossos i les forces de seguretat, considera la policia com un servei públic adreçat a la protecció de la comunitat mitjançant la defensa de l'ordenament democràtic.

Les patrulles funcionen a partir d'unes indicacions genèriques que reben dels responsables policials

El preàmbul de la Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra, assenyala que el Cos de Mossos d'Esquadra té com a missió i divisa principal la protecció, d'acord amb l'ordenament jurídic, de la llibertat i la seguretat ciutadana. Per aquest motiu, estableix que les seves funcions comprenen des de la protecció de les persones i béns fins al manteniment de l'ordre públic.

La referència a la col·laboració ciutadana hi és quan es defineix el Cos de Mossos d'Esquadra com un servei de la Generalitat i, a la vegada, com un servei a la comunitat i, per tant, amb un mandat explícit de coadjuvar al benestar social, en cooperació amb els altres agents socials, en els àmbits preventiu, assistencial i de rehabilitació.

El Departament d'Interior entén que la seguretat en l'aspecte més preventiu no és competència exclusiva de les forces policials i, en conseqüència, es mostra favorable a l'existència d'aquestes patrulles perquè entén que els ciutadans han de poder contractar i prendre les mesures que creguin convenientes per protegir de manera privada la seva seguretat i la dels seus béns.

Sens perjudici de considerar legítim que els veïns afectats per aquests fets optin per vigilar les seves finques amb la finalitat d'autoprotegir-se, es tracta d'iniciatives privades o moviments denominats de *vigilantisme* que són una forma freqüent d'autoprotecció en països d'origen anglosaxó.

S'ha d'avaluar la distribució dels recursos policials destinats a les zones rurals amb una activitat delictiva més alta

A l'Estat espanyol, en canvi, la seguretat ha estat un bé tradicionalment reservat a l'Estat i ha incorporat la seguretat privada com a complementari al model existent de seguretat pública i en règim de subordinació. En aquest model, per mitjà de la Llei 23/1992, de 30 de juliol, de seguretat privada, es regulen els límits, els poders i les funcions, i els espais reservats a l'esfera pública i privada, i també les relacions de col·laboració.

En canvi, la col·laboració ciutadana en matèria de seguretat per mitjà de la figura de les patrulles de vigilància no està regulada. El Síndic considera que aquesta situació d'alegalitat fa que aquestes unitats funcionin sense conèixer quines són clarament les seves funcions, els seus límits, les conseqüències dels seus actes, el règim de col·laboració, etc., més enllà de les indicacions o instruccions verbals genèriques que hagin rebut sobre aquesta qüestió per part dels responsables policials.

A falta d'una regulació específica, el tema de les patrulles es tracta en l'àmbit de les juntes locals de seguretat, que són òrgans col·legiats de col·laboració i coordinació general dels diversos cossos de policia i altres serveis de seguretat que operen en el territori. Així mateix, es mantenen reunions periòdiques amb els alcaldes i els caps de les respectives policies locals.

No obstant això, el Departament d'Interior ha informat que el sistema de bases de què disposa la Direcció General de la Policia no pot explotar la informació relativa al nombre de pagesos organitzats.

Davant d'aquesta situació, el Síndic posa de manifest la dificultat d'elaborar un mapa sobre el volum real de patrulles existents actualment, amb la consegüent impossibilitat d'establir línies i objectius de treball comuns per a cadascun dels municipis afectats.

Cal crear un registre de les patrulles operatives i fer-ne el control i el seguiment

Així doncs, en el marc de l'actuació d'ofici, el Síndic suggereix:

1. Que es faci un estudi de dret comparat, en cas que no s'hagi fet, sobre la regulació d'aquestes iniciatives de vigilància en els sistemes policials europeus que hi ha i que s'informi de les conclusions a les quals s'ha arribat.
2. Que s'avalui la distribució actual dels recursos policials destinats a les zones rurals que registren una activitat delictiva més alta i s'informi sobre els resultats obtinguts.
3. Que s'intensifiqui la recollida de denúncies in situ i es creï un sistema integral o una base de dades que permeti la transmissió dels fets delictius coneguts per part dels diferents cossos policials.
4. Que es reguli per via d'urgència, atès que ja estan en funcionament, la figura de les patrulles ciutadanes de vigilància com una forma de col·laboració ciutadana puntual en l'àmbit de la prevenció.
5. Que es creï un registre de les patrulles que estan operatives en aquests moments i se'n faci el control i el seguiment corresponent.

Dèficits detectats en les actuacions policials a domicili

El Síndic ha rebut queixes de ciutadans que es concreten en la disconformitat amb el procediment que va utilitzar la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra quan va accedir a l'interior dels seus domicilis.

Les queixes fan referència, d'una banda, al desacord amb les actuacions policials en la pràctica de la diligència d'entrada i escorcoll en el marc d'un procediment judicial; de l'altra, al desacord amb la intervenció de la policia en l'atestat policial instruït per la presumpta comissió d'un delictes.

En tots els casos la finalitat de les actuacions, siguin policials o judicials, és la detenció de la persona que s'estava investigant. Dues de les queixes també posen de manifest que en la pràctica d'aquestes diligències no s'ha tingut prou en compte l'interès dels menors que eren presents el dia dels fets.

L'actuació policial s'ha d'adequar a la legalitat i als procediments interns de treball

En la pràctica de la diligència d'entrada i escorcoll a domicili els agents d'investigació i el secretari judicial hi accedeixen un cop els efectius de la Comissaria General de Recursos Operatius asseguren les estances dels immobles. Segons la Direcció General de la Policia, en la pràctica d'aquestes diligències es prenen les mesures de seguretat que es consideren necessàries per tal que la intervenció es desenvolupi amb el màxim de garanties. En aquest sentit, els agents de la unitat d'intervenció que hi accedeixen en primer lloc porten armes llargues en disposició de ser utilitzades en cas de necessitat i per repel·lir una possible agressió armada des de l'interior del domicili.

En les entrades a domicilis on hi ha indicis de risc elevat per a la integritat física dels ocupants i dels funcionaris actuants, es duen a terme gestions d'investigació prèvies que se centren en l'obtenció de dades respecte de la resta de persones que habiten el domicili, tenint en compte la possible tinença d'armes i/o explosius, antecedents violents i la presència d'animals perillosos. En aquests casos, i amb la dis-

posició judicial prèvia, l'entrada es duu a terme emprant l'ús de la força per violentar els accessos a l'immoble i assegurar el lloc.

En els casos en què no hi ha indicis de risc està previst que els agents policials facin l'entrada trucant a la porta, sense cap ús de la força, i que informin dels motius de la presència policial i/o judicial al domicili i acreditin la seva condició d'autoritat policial.

Cal un procediment normalitzat de treball que estableixi la pràctica de la diligència d'entrada i escorcoll a domicili

Si l'entrada és conseqüència d'un atestat policial instruït per la presumpta comissió d'un delictes, es comissiona una patrulla al domicili de la persona interessada per detenir-la. En aquest sentit, tampoc no està previst fer ús de la força. Un cop la persona interessada obre la porta del domicili els agents fan les comprovacions d'identitat necessàries i la informen dels motius de la detenció.

En cadascuna de les queixes analitzades, la pràctica d'entrada i d'escorcoll i la detenció de la persona investigada se centrava únicament en un dels habitants, i no es feia extensiva a altres persones del seu entorn familiar i/o íntim, ja que no estaven vinculades als fets delictius objecte d'investigació. No obstant això, l'estudi de les queixes posa de manifest que l'actuació policial també es va estendre més enllà de la persona que s'estava investigant, com ara la dona del detingut i/o els fills o germans menors d'edat d'aquest, sense que s'adoptessin mesures orientades a protegir-los i a impedir l'efecte contraproductiu que la pràctica d'una diligència o actuació d'aquesta dimensió pot tenir sobre la resta de residents.

Així, en el cas dels menors, es constata que les actuacions judicials es van fer en presència seva sense que s'adoptés cap mesura o precaució orientada a la seva guarda, més enllà de facilitar-los la presència d'una agent acompanyant.

Per aquest motiu, el Síndic ha recordat al Departament d'Interior el contingut de la Llei 14/2010, sobre els drets i les oportunitats en la infància i l'adolescència, que atribueix a tots els poders

públics, entre els quals s'inclou la policia, de vetllar pel respecte efectiu dels drets dels infants i d'adequar les seves actuacions al seu contingut, no només en les intervencions específicament adreçades a menors, sinó en qualsevol actuació en què pugui resultar afectat un infant o adolescent de manera indirecta, com ha succeït en els casos analitzats.

D'acord amb això, el Síndic ha suggerit al Departament d'Interior que elabori un procediment normalitzat de treball que estableixi els criteris i els principals aspectes que cal tenir en compte en la pràctica de la diligència d'entrada i escorcoll, i que inclogui un protocol específic d'actuació en els casos en què hi pugui haver menors al domicili.

Cal un protocol específic d'actuació en els casos en què hi pugui haver menors al domicili

El Departament ha informat que agraeixen els suggeriments formulats i que, en la mesura que sigui possible, es duran a terme totes les actuacions que es considerin pertinents.

Respecte al cas estudiat de diligència d'entrada i escorcoll a domicili amb caràcter sorpresa, i en particular, pel que fa a l'ús de la força en la immobilització de la parella de la persona investigada, el Departament d'Interior assenyala que no és

possible facilitar informació atesa l'obertura d'unes diligències penals i atès el requeriment del jutjat competent per a la identificació de l'agent que va immobilitzar la persona interessada.

Davant d'això, el Síndic recorda al Departament que la intervenció de la institució en aquest assumpte no s'adreça a depurar presumptes responsabilitats dels agents que van intervenir-hi, la qual cosa correspon al jutjat competent, sinó en tot cas se situa en el pla preventiu per comprovar que l'actuació policial s'ajusta no sols a la legalitat, sinó als instruments de què disposa el Departament per a l'exercici de les seves funcions.

El Síndic també conclou que l'existència de diligències penals no és un obstacle perquè una actuació policial s'investigui ni perquè s'exameni l'actuació dels agents des del punt de vista disciplinari, sempre que es posposi tota resolució fins que es dicti sentència ferma. I més quan en el cas examinat hi ha un informe d'urgència del mateix dia de la intervenció que diagnostica que la persona interessada presenta diverses contusions per agressions físiques.

En aquest sentit, el Síndic suggereix que el Departament resolgui obrir una informació reservada amb l'adopció, si s'escau, de les mesures cautelars oportunes. Com a resposta, el Departament informa que s'ha fet així, però que es va determinar que no era convenient continuar la investigació, atès que s'havien instruït les diligències penals relacionades amb els fets.

Queixa 02763/2011

La persona interessada denuncia que uns agents dels Mossos d'Esquadra van irrompre a casa seva esbotzant la porta, tot i que no s'havia negat a obrir-los. Exposa que al seu marit el van llençar a terra i el van emmanillar. A ella la van colpejar contra la paret, la van estirar a terra mentre la immobilitzaven i li van trepitjar la mà fins a un produir-li un tall de quatre centímetres.

El Departament d'Interior informa que la pràctica de la diligència d'entrada i escorcoll al domicili es fa en compliment d'una ordre del jutjat d'instrucció. Sobre com es va dur a terme la immobilització, el Departament tan sols comunica que s'han obert diligències penals arran de la denúncia presentada per la persona interessada.

Davant d'això, el Síndic reitera la informació sol·licitada. En vista de l'informe emès, es posa de manifest que la Direcció General de la Policia no ha dut a terme cap actuació administrativa per investigar l'actuació de l'agent que va immobilitzar la persona interessada. Per aquest motiu, el Síndic suggereix que es resolgui obrir una informació reservada per determinar si els fets denunciats poden ser objecte d'incoació d'expedient disciplinari amb l'adopció, si s'escau, de les mesures cautelars oportunes.

La reinserció en crisi

A final de l'any 2011, el Síndic va rebre queixes d'interns que cursaven estudis universitaris en què manifestaven la seva disconformitat amb l'actuació del Departament de Justícia per haver-los comunicat, el mes de desembre, que haurien de fer front a la totalitat del cost de la matrícula universitària i dels materials utilitzats. En cas contrari, la universitat els anul·laria la matrícula.

Aquest comunicat es va produir justament quan s'havien acabat els terminis per sol·licitar beques al Ministeri d'Educació i per modificar la matrícula. Com a conseqüència, molts interns es van veure obligats a suspendre els estudis.

Fins al curs acadèmic 2010/2011 l'Administració penitenciària havia mantingut un conveni amb la UNED, en virtut del qual donava suport econòmic a tots els interns que cursaven estudis universitaris i el curs d'accés per a majors de 25 anys. Els ajuts es concretaven en l'abonament del cost de les matrícules i taxes universitàries, llibres i altres materials didàctics.

Els interns s'han queixat de manca d'informació respecte a la supressió de la partida destinada al cost de les matrícules universitàries

L'Administració penitenciària, amb la necessitat d'ajustar el pressupost, va suprimir la partida econòmica concedida a aquesta finalitat, tot i que va acceptar abonar la part corresponent al cost dels llibres i la resta del material didàctic subministrat el darrer trimestre de l'any 2011.

No obstant l'anterior, la Direcció General de Serveis Penitenciaris continuaria prestant l'ajut en tota la gestió de l'organització i la logística per afavorir els estudis dels alumnes, com ara l'accés a Internet, l'accés a material didàctic a la xarxa, el trasllat d'interns per a tutories i proves, etc.

Davant la petició d'informació a l'Administració penitenciària sobre la reducció del pressupost destinat a aquesta matèria i les mesures que s'havien adoptat, el centre directiu va respondre el següent:

1. Tant els interns com els directors docents dels centres penitenciaris havien estat informats que l'Administració no assumiria el cost de les matrícules i les taxes universitàries, tot i que els interns podrien sol·licitar les beques que dona el Ministeri d'Educació.

2. La UNED va fer front al 50% del cost de les matrícules, a partir del seu fons d'acció social, de tots els interns que complien els requisits exigits.

D'altra banda, la UNED va prorrogar el segon període de matriculació per facilitar el pagament als alumnes que encara no havien finalitzat la totalitat del pagament.

3. L'Administració estava cercant finançament amb entitats externes, com ara l'Obra Social de la Caixa, per donar suport al programa d'estudis universitaris als centres penitenciaris de Catalunya.

El Síndic de Greuges ha constatat que els interns, tot i lamentar el canvi de les condicions del conveni signat entre la Direcció General de Serveis Penitenciaris i la UNED, van fonamentar el motiu de queixa en la manca d'informació respecte a la supressió de la partida pressupostària destinada al pagament de les matrícules universitàries.

Queda acreditat que els alumnes van fer la matrícula el mes d'octubre de 2011. Al final del mes de novembre de 2011, la UNED i la Direcció General de Serveis Penitenciaris van decidir no signar el conveni. El dia 12 de desembre de 2011, l'Administració va informar els interns que no faria el pagament dels estudis universitaris.

El Síndic de Greuges va suggerir que s'adoptessin les mesures oportunes per pal·liar, en la mesura que fos possible, els efectes de la modificació del conveni amb la UNED, per manca d'informació als interns abans de la matriculació del curs 2011/2012, en el sentit d'abonar l'altre 50% del cost.

El Departament de Justícia no va acceptar el suggeriment per manca de disponibilitat pressupostària, tot i que la Direcció General de Serveis Penitenciaris va fer-se càrrec de la despesa que comportava el material didàctic per al seguiment dels estudis a distància.

Preveient que la difícil situació econòmica es perllongaria per al curs acadèmic 2012/2013, el Síndic va insistir en la necessitat d'informar, al més aviat possible, els interns universitaris, amb la finalitat que aquests poguessin preveure la matriculació i el pagament de les assignatures escollides.

La contenció de la despesa econòmica no ha afectat únicament la població reclusa, sinó també associacions i entitats compromeses en la col·laboració amb els centres penitenciaris.

laboració i el voluntariat amb el sistema penitenciari, les quals acompleixen una tasca important de reeducació i rehabilitació.

Enguany, el Departament de Justícia ha suprimit les subvencions a 35 entitats, les quals configuren el 37% del total de les entitats col·laboradores.

La reducció de la jornada laboral dels interins de tractament perjudica la rehabilitació dels interns

L'Administració ha cercat noves vies de finançament per compensar econòmicament les entitats que han col·laborat amb el sistema penitenciari entre l'1 de gener i el 31 de maig de 2012, les quals preveien rebre la subvenció anual.

Altres elements que enguany han afectat el procés de reinserció dels interns han estat, d'una banda, l'aplicació de la disposició transitòria cinquena de la Llei 5/2012, de 20 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics, i

d'altra banda, el decrement d'ocupació als tallers productius del CIRE als centres penitenciaris.

En aquest sentit, la reducció d'un 15% de la jornada laboral del personal interí ha comportat la reducció, de manera proporcional, del temps d'intervenció directa amb els interns, atès que, majoritàriament, el personal de rehabilitació té una vinculació laboral d'interinatge.

Malgrat que la reducció de la jornada laboral dels interins és tractada en l'apartat dedicat a l'Administració pública, s'ha considerat convenient fer-ne esment en aquest epígraf, atesa la repercussió que aquesta mesura ha tingut en la intervenció tractamental i, per tant, en el procés de reeducació i reinserció social. Així mateix, en les visites realitzades al conjunt dels centres penitenciaris de Catalunya, s'ha observat una disminució de l'activitat als tallers productius, circumstància que s'ha acreditat a partir dels descriptors estadístics publicats pel Departament de Justícia.

Tractament i treball són elements bàsics per fer possible l'objectiu de la institució penitenciària, que no és altre que aconseguir la reeducació i la reinserció social dels interns, en el sentit que tinguin la capacitat de viure respectant la Llei penal.

Queixa 00018/2012

Diversos interns de centres penitenciaris de Catalunya estudiants de la UNED manifesten la seva disconformitat amb la finalització del conveni de la Direcció General de Serveis Penitenciaris amb la UNED i la UAB. Exposen que han de pagar la totalitat de la matrícula presentada per al curs 2011/2012 abans del 27 de desembre de 2011 i que, en cas contrari, s'anul·larà la matrícula. Aquesta informació s'ha donat un cop tancat el termini de sol·licitud de beques al Ministeri d'Educació i el termini de modificació de la matrícula, de manera que no poden optar als ajuts econòmics a l'estudi.

El Síndic considera que, si bé els motius del canvi de les condicions del conveni amb la UNED poden ser comprensibles i legítims tenint en compte l'actual situació econòmica, el Departament de Justícia hauria d'adoptar mesures per pal·liar els efectes de la modificació del conveni amb la UNED, atesa la manca d'informació prèvia als interns.

Queixa 04504/2012

La Taula de Participació Social de Catalunya ha manifestat el desacord amb la supressió de la subvenció que algunes entitats rebien del Departament de Justícia. També expressava el deute que acumula el Departament de Justícia amb les entitats.

Tot i les dificultats pressupostàries, el Departament de Justícia està duent a terme: (1) la cerca de finançament per compensar econòmicament les col·laboracions realitzades entre l'1 de gener i el 31 de maig de 2012 per les entitats col·laboradores i de voluntariat afectades per la supressió de l'ordre de subvenció; (2) ha tramès al Departament d'Economia els informes corresponents per afrontar els pagaments dels deutes de l'any 2011 de les entitats col·laboradores; (3) presta suport a les entitats socials a l'hora de cercar solucions jurídiques perquè aquestes no hagin de justificar la totalitat dels projectes fins ara cofinançats per altres departaments de la Generalitat, i (4) cerca vies externes de suport econòmic perquè es puguin finançar els projectes de mediació intercultural que es desenvolupaven als centres penitenciaris.

L'atenció sanitària als centres penitenciaris

Enguany, el Síndic ha obert una actuació d'ofici focalitzada en l'atenció sanitària que es dispensa als interns i en l'estat en què es troben les infermeries dels diversos centres penitenciaris.

L'obertura de l'actuació d'ofici es fonamenta en una queixa que va plantejar un grup d'interns del Centre Penitenciari Brians 2, que manifestaven que l'atenció dels serveis mèdics a un mòdul de vida ordinari es limitava a quinze interns. Aquesta circumstància penalitzava els interns que habiten les cel·les de les plantes superiors, atès que, per estricte ordre d'obertura de portes, són els últims que arriben allà on cal apuntar-se perquè els visiti el metge.

La legislació vigent estableix que l'Administració penitenciària ha de vetllar, entre d'altres, per la salut dels interns, i els ha de donar una assistència sanitària de caràcter integral, orientada tant a la prevenció de malalties com a la curació i la rehabilitació.

L'Administració penitenciària ha d'oferir una assistència sanitària integral orientada tant a la prevenció com a la curació i la rehabilitació

Durant l'any 2012, la institució ha visitat tots els centres penitenciaris de Catalunya (llevat dels centres oberts).

De les visites realitzades s'ha pogut constatar el següent:

- Assistència sanitària integral i continuada les 24 hores. Els centres penitenciaris petits (Figueres, Girona i Tarragona) no tenen servei mèdic nocturn, tot i que hi ha un metge de guàrdia localitzable. En cas que sigui necessari, es trasllada immediatament l'intern a un centre sanitari extern.

- Tot i que no hi hagi un nombre tancat de visites diàries concertades, l'assistència sanitària als mòduls de règim de vida ordinari està limitada pel temps que els metges es dediquen a passar consulta (generalment dues hores a cada mòdul). No obstant això, en cas que un intern que no hagi estat visitat requereixi visita mèdica és traslladat a la infermeria, on se li passa consulta i se li pauta el tractament indicat.

- L'assistència integral comporta disposar de la pràctica totalitat de les especialitats mèdiques, tant les de tipus orgànic com de tipus psiquiàtric. Les que no són ofertes per l'Administració penitenciària són concertades pel sistema públic de salut, amb sortides als diversos centres sanitaris propers als centres penitenciaris.

Les especialitats que, generalment, poden passar consulta dins els centres penitenciaris són: medicina general, dermatologia, especialitat digestiva, odontologia, oftalmologia i traumatologia.

El servei amb més demanda són els de l'odontòleg i l'oftalmòleg, per als quals hi ha llistes d'espera de quatre a sis mesos, depenent del centre penitenciari.

Cal fer constar que els odontòlegs i oftalmòlegs no acudeixen diàriament als centres penitenciaris, sinó que fan visites setmanals i, en la majoria de casos, quizenals.

- Pel que fa a l'estat de les dependències d'infermeria, varia en funció d'uns centres o uns altres.

En aquest sentit, el Síndic valora positivament l'estat en què es troben la majoria d'infermeries dels centres visitats, llevat de les infermeries dels centres penitenciaris de Girona i Figueres.

L'estat de les infermeries dels centres penitenciaris és bo, llevat de les dels centres de Figueres i Girona

La manca de condicionament d'ambdues infermeries a l'estàndard requerit es deu al fet que el Departament de Justícia està pendent de posar en funcionament el nou Centre Penitenciari de Puig de les Basses, tan bon punt les disponibilitats presupostàries ho permetin.

No obstant això, la qualitat dels serveis medicosanitaris dispensats als interns dels centres de Girona i Figueres són exactament iguals a la resta dels interns d'altres centres.

- Per norma general, les infermeries disposen de dos espais diferenciats: un dedicat als malalts orgànics i un altre dedicat als malalts psiquiàtrics. A la dependència dedicada als malalts orgànics, s'hi destinen els interns que han de seguir un tractament específic, que requereixen cures i

vigilància constants i els que es troben impeditos per seguir el règim de vida en un mòdul ordinari.

- Pel que fa a la zona destinada a malalts psiquiàtrics, hi ha ingressats els interns que necessiten un control més intensiu sobre la seva problemàtica psiquiàtrica i altres interns sotmesos al compliment d'una mesura de seguretat.

En cas que algun intern psiquiàtric es descompensi, és valorat pel metge i psiquiatra del centre i, si cal, és traslladat a la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària, ubicada dins el recinte del Centre Penitenciari Brians 1.

Tan bon punt l'intern queda compensat, se'l trasllada al centre d'origen.

La connexió informàtica amb els centres hospitalaris facilitaria la programació de les visites als interns

Un altre motiu de queixa relacionat directament amb les restriccions pressupostàries i amb els serveis mèdics ha estat la decisió del Departament de Justícia de no assumir el cost dels productes de parafarmàcia, com ara les cremes dermatològiques o pastes per a la fixació de pròtesis dentals.

En tant que són productes que no estan subvencionats per la Seguretat Social per a la resta de ciutadans i, tenint en compte el moment actual de restricció econòmica, el Síndic troba adequada l'adopció d'aquesta mesura. En casos excepcionals i acreditats d'interns sense capacitat econòmica, l'Administració haurà de fer un esforç per proveir-los-en.

El Síndic ha formulat un seguit de suggeriments a l'Administració, com ara culminar el traspàs del personal sanitari, amb la intenció de fer front als problemes de personal sanitari observat en alguns centres i garantir la connexió informàtica des de les infermeries dels centres penitenciaris amb els hospitals de referència per poder accedir a les agendes dels especialistes i poder programar les visites hospitalàries als interns.

L'especificitat individual que presenta cada centre penitenciari origina problemàtiques diverses que s'han de tractar des d'aquesta òptica. Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit, amb relació a la Unitat Hospitalària Psiquiàtrica Penitenciària ubicada a Brians 1 la possibilitat d'establir una infermeria psiquiàtrica per als interns que presenten trastorns límit de la personalitat o trastorns de tipus antisocial perquè tinguin el seu propi estat de contenció i tractament individualitzat.

Amb relació a les infermeries dels centres penitenciaris de Figueres i Girona, s'ha suggerit que es condicionin i es posin al dia, ja que s'està demorant l'obertura del nou centre de Puig de les Basses.

La dotació d'un/a monitor/a d'esports al Centre Penitenciari de Dones es considera d'una importància vital, atès que s'ha evidenciat que la realització d'activitat física augmenta l'autoestima en les internes, alhora que els disminueix l'ansietat i l'estrès i, per tant, han de prendre menys medicació.

Finalment, i pel que fa al Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona, s'observa que, pel volum d'interns, ingressos i excarceracions, i la resta de tràmits sanitaris que s'han de fer, seria convenient dotar la infermeria amb personal administratiu.

Actuació ofici 02859/2012

El Síndic va tenir coneixement per mitjà d'un grup d'interns del Centre Penitenciari Brians 2 que l'atenció sanitària que es dispensa al centre s'ha reduït.

L'actual conjuntura econòmica ha propiciat que el Govern hagi adoptat mesures de contenció pressupostària, però el Síndic de Greuges, institució que vetlla per la defensa de drets i llibertats, especialment dels col·lectius més vulnerables, ha de garantir l'accessibilitat i la qualitat de l'assistència sanitària dels interns a les presons catalanes, d'acord amb l'article 4.3 de la Llei orgànica general penitenciària i l'article 207 del Reglament penitenciari.

Per aquest motiu, es visitaran tots els centres penitenciaris, concretament les infermeries i altres dependències ubicades als mòduls de règim de vida ordinaris, per comprovar la qualitat de l'assistència mèdica dispensada.

El Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca

En els darrers anys el Síndic ha tingut constància de l'existència d'irregularitats al Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca (CIE). En aquest sentit, el passat 27 de desembre de 2011, amb motiu de la presentació de l'Informe anual de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, el síndic va denunciar davant del Parlament les greus condicions en què es troben els immigrants retinguts al CIE i demanava que s'actués amb urgència per prendre mesures concretes respecte de la gestió d'aquest centre.

En uns casos, les queixes rebudes han estat motivades per les denúncies sobre possibles maltractaments o tractes indeguts envers les persones que hi estan ingressades. En d'altres, els mitjans de comunicació s'han fet ressò de les vagues de fam iniciades per alguns dels estrangers internats i, fins i tot, de la mort d'algun d'ells. Finalment, cal posar en relleu les queixes rebudes darrerament referides a la disconformitat amb les ordres d'expulsió decretades malgrat haver-hi constància d'arrelament.

Sens perjudici de la tramitació individual de cadascuna de les queixes, les denúncies recurrents i les diverses notícies relacionades amb el CIE han donat lloc a l'obertura de diverses actuacions d'ofici sobre aquest tema, amb l'objectiu de contrastar la realitat dels fets denunciats i investigar el funcionament ordinari d'aquest centre.

Fa temps que al CIE de la Zona Franca s'hi denuncien irregularitats

Així mateix, des de fa temps entitats i organitzacions de defensa dels drets humans denuncien l'existència d'opacitat, de violacions de drets humans i de maltractaments, en alguns casos exposats pels mateixos immigrants.

La mort d'un jove guineà al principi del 2012 al CIE de la Zona Franca sembla que marca un punt d'inflexió en el debat sobre la naturalesa d'aquests centres. El debat es fa extensiu a l'àmbit polític de la Generalitat de Catalunya i del Govern central, al Defensor del Poble i a organitzacions socials que treballen en la defensa dels drets dels immigrants.

Els centres d'internament d'estrangers es creen oficialment l'1 de juliol de 1985 per l'Ordre ministerial de 22 de febrer de 1999, sobre normes de funcionament i règim interior dels CIE. El de la Zona Franca es va estrenar fa sis anys i va substituir el centre de la Verneda, llavors visitat pel Síndic de Greuges.

El Govern espanyol incompleix la Llei d'estrangeria en no aprovar el Reglament pels CIE

En el moment actual es troben pendents de desplegament reglamentari els articles 62 i 62 bis, que són aquells que la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social (en endavant LOES), dedica al règim dels CIE. L'articulat de la Llei és molt general i difícil d'aplicar. Per aquest motiu, la darrera modificació de la LOES, introduïda per la Llei orgànica 2/2009, d'11 de desembre, va establir, en la disposició addicional tercera, que "el Govern, en el termini de sis mesos, ha d'aprovar un Reglament que desplegui el règim d'internament dels estrangers". Han transcorregut més de dos anys des de llavors sense que s'hagi anat més enllà de l'avantprojecte.

Aquesta situació de llimbs jurídics en què es troben els interns als CIE ha fet que cadascun dels nou que hi ha a l'Estat espanyol s'hagin regit per les normes de funcionament acordades pels seus directors.

La llei esmentada més amunt estableix que "els llocs d'internament per a estrangers no tenen caràcter penitenciari" i que "els estrangers internats estan privats únicament del dret ambulatori". També insisteix que "han d'estar dotats de serveis socials, jurídics, culturals i sanitaris". Tanmateix, nombrosos informes documenten les pèssimes condicions humanitàries en les quals es troben i la violació constant dels drets humans, com ara el dret a la integritat física i moral, a la salut, a l'assistència jurídica i social, etc.

Hi ha diferències significatives entre les persones retingudes en un CIE. Segons la seva condició migratòria hi ha els immigrants interceptats quan arriben a territori espanyol, els que han complert pena de presó, els que estan en una situació irregular (sobrevinguda o permanent)

establerts a Espanya. Entre aquests, malauradament hi ha persones respecte de les quals no s'hauria d'haver sol·licitat ni autoritzat l'expulsió, com ara les persones amb arrelament, amb família o fins i tot amb fills.

En aquest sentit, enguany el Síndic ha rebut queixes de persones internades al CIE de la Zona Franca i sobre els quals hi havia una ordre d'expulsió imminent malgrat que hi havien indicis raonables d'arrelament. Així, dos dels casos tenien fills nascuts a Catalunya menors d'edat (6 i 2 anys).

Davant la urgència del cas, el Síndic va demanar per carta al ministre de l'Interior del Govern espanyol, Jorge Fernández Díaz (amb còpia a la delegada del Govern central a Catalunya i a la defensora del poble llavors en funcions), que estudiés la revisió de l'ordre d'expulsió, apel·lant, d'una banda, al principi general de l'interès superior de l'infant, en la mesura que la Convenció dels drets de l'infant reconeix la importància fonamental de la reunió de la família i la no-separació de l'infant de la seva família contra la seva voluntat sempre que no sigui necessària per al seu interès primordial (articles 9 i 10); i de l'altra, a la situació d'arrelament que comporta disposar d'una residència estable, vida en família i fills nascuts a Catalunya.

Atesos els antecedents de manca de col·laboració de la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya amb el Síndic de Greuges en dos casos que se li van adreçar sobre fets ocorreguts al CIE de la Zona Franca, en aquesta ocasió el Síndic va reiterar al ministre d'Interior que, d'acord amb l'article 59 de la Llei del Síndic, l'Administració central a Catalunya pot rebre sol·licituds de col·laboració del Síndic de Greuges sobre fets i circumstàncies que, tot i que siguin competència del Govern central, afectin drets de persones residents a Catalunya.

No obstant això, uns dies més tard el Síndic va tenir coneixement que les persones que s'havien adreçat i que tenien l'ordre d'expulsió decretada van ser expulsades.

Una de les queixes també posava en coneixement del Síndic l'existència de possibles maltractaments per part dels funcionaris adscrits al CIE de la Zona Franca, arran de la demanda que un metge assistís un altre intern que es queixava des de feia hores de forts dolors al ronyó, tot i que, malgrat la seva situació, no havia estat atès per cap metge. Davant d'aquesta denúncia, el Síndic va obrir una investigació de la qual es desprèn l'existència un certificat mèdic que constata que un intern del CIE va ser portat a un centre d'urgència d'atenció primària, que va diagnosticar un traumatisme toràcic.

Les persones ingressades als CIE estan en una situació de llimbs jurídics

En aquest sentit, el Síndic va traslladar l'informe a la Fiscalia en cap del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que al seu torn el va trametre a la Fiscalia Provincial de Barcelona perquè el remetés al fiscal delegat del Servei d'Estrangeria, que és el competent per al coneixement dels fets denunciats.

Posteriorment, es va rebre una comunicació de Fiscalia de Barcelona segons la qual s'acorda l'arxivament de les diligències d'investigació que es van tramitar, motiu pel qual es van donar per finalitzades les actuacions iniciades.

Presumptes maltractaments al Centre Penitenciari Brians 2

Darrerament, en cadascun dels informes al Parlament s'ha fet esment de les queixes presentades pels interns en què es denuncia l'existència de presumptes maltractaments i de rigor innecessari en l'aplicació de les normes.

Al llarg del 2012 el Síndic ha continuat rebent queixes relacionades amb aquest tema. Així, a principis d'any es va detectar un increment de queixes presentades per interns que denunciaven que havien estat objecte de maltractaments físics i psíquics al Departament de Règim Tancat (DERT) i de Sancionats (DS) del Centre Penitenciari Brians 2.

Les queixes en qüestió fan referència a alguns funcionaris de serveis concrets del centre i també a determinades irregularitats en el funcionament d'aquests departaments.

Cadascuna de les queixes presentades ha donat lloc a l'obertura d'un expedient amb la sol·licitud d'informació corresponent a la Direcció General de Serveis Penitenciaris. Alhora, s'han entrevistat aquests i altres interns d'ambdós departaments, un grup de funcionaris i membres de l'equip directiu del centre.

Les denúncies fan referència a determinats funcionaris identificats per un nombre important d'interns

L'anàlisi de les respostes emeses posa de manifest la divergència entre les afirmacions dels interns, que exposen que han patit maltractaments, i les manifestacions de l'equip de direcció del centre, que les neguen. D'altra banda, els funcionaris tampoc no tenen constància d'aquestes denúncies, llevat d'un cas aïllat.

De les entrevistes mantingudes amb els interns, se'n desprèn que no es tracta de fets puntuals, sinó de situacions recurrents derivades de l'actuació d'alguns funcionaris en serveis concrets, identificats per un important nombre d'interns, els quals presumptament apliquen un rigor innecessari en les normes, un tracte contrari a la dignitat de les persones i un ús desproporcionat de la força.

El concepte de *maltractaments i rigor innecessari* s'emmarca dins dels continguts dels diversos convenis internacionals signats per l'Estat espanyol en matèria de protecció dels drets humans, en la Convenció contra la tortura i altres penes o tractes cruels, inhumans o degradants, de 10 desembre de 1984, i en el Conveni europeu sobre prevenció de la tortura i penes o tractes inhumans o degradants.

En aquest context, en els informes al Parlament el Síndic ha posat de manifest que la interpretació del concepte de *maltractament i rigor innecessari* s'ubica dins l'àmbit de la jurisprudència emanada del Tribunal Europeu de Drets Humans, segons la qual les condicions de massificació i la reclusió dels interns en espais reduïts, sense llum, amb ventilació insuficient i en condicions higièniques penoses, impliquen un tracte inhumà i degradant.

Les denúncies exposen situacions recurrents derivades de l'actuació d'alguns funcionaris

El concepte de *maltractament i rigor innecessari* també comprèn les situacions que provoquen un enduriment de les condicions de compliment de les penes durant un període llarg de temps. En aquest sentit rau el concepte de *duresa penal*, entès com el conjunt d'efectes nocius que pateix una persona pel sol fet d'estar encarcerada.

Així, les denúncies dels interns també fan referència a l'existència de determinades irregularitats en el funcionament intern d'aquests departaments i que afecten les seves condicions de vida: actuacions i comentaris burlescos, provocacions, distorsió en el relat de fets, temps perllongat de les immobilitzacions, manca d'identificació dels funcionaris, etc.

La direcció del Centre Penitenciari Brians 2 manifesta que no és coneixedora de les denúncies presentades pels interns per la presumpta comissió de maltractaments o tractes inhumans o degradants. Alhora, exposa que desconeix els procediments judicials que s'hagin tramitat o finalitzat per aquestes denúncies. Així mateix, informa que al centre hi va haver el cas de dos funcionaris a qui es va incoar un expedient disciplinari per un ús irregular de la força. Per la seva part, els funcionaris entrevistats manifesten que no tenen constància que hi hagi queixes d'interns per presumptes maltractaments.

taments. En canvi, sí que en tenen d'altres centres penitenciaris.

L'obligació legal de l'Administració penitenciària de vetllar per la vida, la integritat i la salut dels interns (art. 3.4 Llei orgànica general penitenciària i 4.2 del Reglament penitenciari) implica el deure de garantir la seguretat i d'assolir una convivència ordenada als centres penitenciaris.

En aquest àmbit, el Servei d'Inspecció té una funció de supervisió del compliment de la normativa vigent i, en conseqüència, de les queixes i les denúncies que presenten els interns.

El Síndic ha tingut coneixement que durant el 2011 el Servei d'Inspecció del Departament de Justícia va tramitar un total de 30 diligències informatives per presumptes maltractaments, agressions, lesions, vexacions, humiliacions, etc. D'aquestes, 26 es van arxivar perquè no s'hi van apreciar indicis ni proves de la comissió de les infraccions denunciades, tres encara s'estaven instruint i una, per lesions presumptament causades per funcionaris, va donar lloc a l'obertura d'una informació reservada i, a continuació, d'un expedient disciplinari contra un funcionari, que està en fase d'instrucció. També es van traslladar les diligències que s'havien practicat en via administrativa a un jutjat d'instrucció.

Pel que fa a les queixes presentades aquest 2012 i respecte de les quals el Servei d'Inspecció també ha obert les diligències informatives corresponents, en aquests moments estan en fase d'estudi i d'anàlisi de les dades disponibles.

En cas de denúncia cal una investigació urgent i ràpida de la justícia

En l'ordenament jurídic penitenciari també hi ha altres mecanismes i procediments d'investigació i de control. D'una banda, els jutges de vigilància, que tenen la missió de salvaguardar els drets dels interns i de corregir els abusos i les desviacions que es puguin produir en el compliment dels preceptes de règim penitenciari. Tanmateix, alguns dels interns entrevistats diuen que no hi confien perquè, segons ells, aquests no actuen com a garants dels seus drets.

D'altra banda, hi ha el paper de les actuacions dels jutjats i els tribunals de l'àmbit penal en la investigació i la resolució de les queixes presentades pels interns. No obstant això, dels casos tramesos pel Servei d'Inspecció o denunciats pels mateixos interns, no hi ha constància que en els darrers anys s'hagi produït cap sentència condemnatòria.

A partir de l'anàlisi de les entrevistes es posa de manifest que les dificultats que tenen els interns a l'hora d'actuar davant la justícia estan determinades per: (1) la dificultat de provar i contradir la versió dels fets ja consumada i establerta en els escrits emesos pels funcionaris; (2) la falta d'identificació d'alguns funcionaris i 3) la manca d'una investigació urgent i ràpida amb totes les garanties.

La instal·lació de dispositius d'enregistrament i d'emmagatzematge d'imatges als centres penitenciaris de Catalunya ha dotat de seguretat tant els interns com les actuacions dels funcionaris en l'exercici de les seves funcions, sempre dins del respecte del dret a la intimitat i a la protecció de dades de caràcter personal. En aquest sentit, els funcionaris identifiquen aquests mitjans com un dels factors que directament influeix en el desenvolupament correcte de la seva feina.

Els llocs on presumptament es produeixen els maltractaments són espais en què no hi ha sistemes de videovigilància

El Centre Penitenciari Brians 2 és un centre penitenciari que disposa d'una àmplia cobertura de la seguretat mitjançant el sistema de videovigilància. D'acord amb el que preveu el Protocol unificat per a tots els equipaments, recollit en la Circular 2/2010, d'1 de juny, dels serveis d'execució penal, hi ha sistemes de videovigilància a tots els espais d'interacció entre interns i treballadors (espais col·lectius) i a les cel·les de contenció i/o aïllament, tret dels espais que, segons la normativa, no permeten l'ús d'aquest sistema: sales de comunicacions íntimes, consultes mèdiques, serveis sanitaris, cel·les ordinàries.

Sens perjudici d'això, de les entrevistes dels interns, se'n desprèn que els llocs on presumptament tenen lloc els maltractaments són espais que no disposen d'aquests sistemes tecnològics: cel·les on viuen els interns, sales d'escorcolls, despatxos de funcionaris, paqueteria, llocs de pas, entre d'altres. Per aquest motiu, el Síndic ha recomanat al Departament de Justícia que instal·li sistemes de videovigilància a les sales on es fan els escorcolls amb nu integral, als espais d'interacció intern/treballador i, en la mesura que sigui possible, a les escales que comuniquen els diferents accessos o plantes.

Una dificultat en la investigació de les queixes per presumptes maltractaments és la manca d'identificació d'alguns funcionaris

El protocol d'actuació que té previst l'equip de direcció en cas que tingui coneixement d'una denúncia o queixa per presumptes maltractaments és obrir una investigació interna sempre que hi hagi constància escrita dels fets succeïts. En aquests supòsits es demana un informe als funcionaris que han intervingut en l'incident, al cap de Mòdul i al de Serveis. En aquest procediment, però, no està previst conèixer la versió de l'intern a través d'una acta de compareixença o prenent-li declaració sobre els fets succeïts.

Tan sols es preveu que l'intern pugui formular el plec de descàrrecs corresponent en el marc d'un procediment disciplinari. En aquest context, cal assenyalar que un dels mitjans de prova més recurrents sol·licitats pels interns en l'exercici del dret de defensa és la visualització de les imatges gravades. Tanmateix, el procediment sancionador penitenciari, sense igualtat de mitjans processals respecte del domini de la prova, que exerceix l'administració del centre, no preveu que l'intern pugui disposar de la prova videogràfica quan aquesta pot esdevenir l'única prova de càrrec de què disposa.

En aquest àmbit, els organismes internacionals recomanen que les denúncies de tortura i maltractaments s'han d'investigar de manera ràpida i eficaç i que s'han d'adoptar mesures legals contra els funcionaris implicats.

La Convenció prescriu una sèrie d'obligacions per prevenir i eliminar les pràctiques de tortura i maltractaments:

“Se debe dar la máxima importancia a la obligación de proceder a una investigación pronta e imparcial siempre que haya motivos razonables para creer que se ha cometido un acto de tortura (art. 12) y a la de que las alegaciones y quejas de tortura sean pronta e imparcialmente examinadas “(art. 13).

D'acord amb això, el Síndic ha recomanat que davant queixes sobre presumptes maltractaments cal que s'arbitrin tots els mecanismes necessaris per dur a terme una investigació amb caràcter immediat i imparcial que tingui en compte tant els fets descrits per l'intern com pel professional corresponent.

Cal tenir en compte, però, que una dificultat afegida en la investigació de casos de presumptes maltractaments és la identificació dels funcionaris i, de fet, aquest és un dels aspectes que de manera recurrent recullen els informes anuals al Parlament.

La Direcció General de Serveis Penitenciaris considera suficient el sistema d'identificació actual, per mitjà del número d'identificació professional visible en el vestit reglamentari del funcionari penitenciari, mitjançant una veta adhesiva o una targeta d'identitat professional, d'acord amb l'Ordre del Departament de Justícia JUS/177/2004, de 27 de maig.

Tanmateix, un any més, en les visites que ha dut a terme la institució als diversos centres penitenciaris s'ha observat que alguns funcionaris de vigilància penitenciària no van identificats. Per aquest motiu, el Síndic insisteix novament que cal imprimir el número d'identitat professional del funcionari de vigilància penitenciària en totes les peces que integren l'uniforme o bé habilitar una targeta d'identitat que es porti penjada al coll i que sigui visible en tot moment

Actuacions d'ofici

AO 00054/2012
Finalitzada

Agressió a dos funcionaris al Centre Penitenciari Brians 2

Arran de l'agressió a dos funcionaris al Centre Penitenciari Brians 2 de què ha tingut coneixement la institució, el Síndic considera oportú obrir una actuació d'ofici per aclarir els fets que van tenir lloc i les actuacions que s'han dut a terme des de llavors.

AO 00056/2012
En tramitació

Mort d'un detingut en una comissaria de Manresa

Arran de la mort d'un detingut en una comissaria, el Síndic obre una actuació d'ofici per conèixer com va tenir lloc l'actuació policial, els protocols que es fan servir en aquests casos i la investigació que s'està duent a terme.

AO 00095/2012
En tramitació

Mort sobtada d'una persona d'origen guineà al Centre d'Internament d'Estrangers (CIE) de la Zona Franca

Arran de la mort sobtada d'una persona d'origen guineà al CIE de la Zona Franca, el Síndic obre una actuació d'ofici a fi d'aclarir i de determinar els fets esdevinguts.

AO 01321/2012
En tramitació

Actuació d'ofici sobre l'atenció sanitària que reben els interns del Centre Penitenciari Brians 2

Arran de la visita de dos assessors als interns estudiants de la UNED del Centre Penitenciari Brians 2, es detecta que actualment l'atenció sanitària dels interns ha disminuït per raons pressupostàries, de manera que el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió.

AO 02759/2012
En tramitació

Anàlisi de la proposta de reforma legal contra actes de vandalisme

El Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar la possible vulneració dels drets d'associació, de reunió i d'expressió arran de l'enduriment de les penes per actes de vandalisme al carrer anunciat pel Ministeri de l'Interior.

AO 02859/2012
En tramitació

Actuació d'ofici sobre l'atenció sanitària que es dispensa als centres penitenciaris de Catalunya

El Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per analitzar i valorar l'atenció sanitària que es dispensa a tots els centres penitenciaris, arran de la situació detectada a Brians 2, analitzada per l'actuació 01321/2012.

AO 02894/2012
En tramitació

Patrulles de vigilància de pagesos a les zones rurals

El Síndic obre una actuació d'ofici per valorar la possible vulneració del dret a la seguretat, arran de la decisió del conseller d'Interior d'avaluar les patrulles ciutadanes en l'àmbit rural.

AO 03126/2012
Finalitzada

Sol·licitud d'informe mèdic d'autolesionats del CIE

Arran de les denúncies d'agressions al CIE de la Zona Franca, es fa una sol·licitud d'informe mèdic d'autolesionats del CIE per aclarir els fets.

AO 04944/2012
En tramitació

Actuació de les patrulles Omega a Badalona

Arran d'una intervenció policial a Badalona en què van resultar ferits uns menors d'edat, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per aclarir els fets i conèixer la tasca i les actuacions policials que fa la unitat Omega de la Guàrdia Urbana de Badalona.

AO 06428/2012
En tramitació

Funcionament del Registre Civil de Lleida

Arran de les queixes per les disfuncions que es produeixen al Registre Civil de Lleida, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per investigar quina és la situació real en què es troba el registre civil esmentat i, si escau, les institucions que han de intervenir per donar resposta als possibles problemes de funcionament que es detectin.

AO 07360/2012
En tramitació

Incidents de la vaga general del 14 de novembre de 2012

El Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per analitzar els incidents ocorreguts durant la vaga general del 14 de novembre de 2012.

Visites de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura (ACPT)

Data

Lloc

12/01/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat –Mossos d'Esquadra a Badalona

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

14/02/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a Vic

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

13/03/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a l'Hospitalet de Llobregat

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

22/05/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a Terrassa

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

04/07/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a Cerdanyola

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

28/08/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a Sabadell

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

13/09/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a Sant Boi de Llobregat

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

11/10/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a Vilanova i la Geltrú

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

28/08/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a Figueres

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

22/11/2012
En seguiment

Comissaria de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra a Sant Vicenç dels Horts

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

22/11/2012
En seguiment

Àrea Bàsica Policial Sant Feliu de Llobregat

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

12/01/2012
En seguiment

Policia Local de Badalona

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

06/11/2012
En seguiment

Policia Local de Badalona

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

14/02/2012
En seguiment

Guàrdia Urbana de Vic

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

13/03/2012
En seguiment

Guàrdia Urbana de l'Hospitalet de Llobregat

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

22/05/2012
En seguiment

Policia Municipal de Terrassa

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

04/07/2012
En seguiment

Policia Local de Montcada i Reixac

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

28/08/2012
En seguiment

Policia Municipal de Sabadell

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

13/12/2012
En seguiment

Policia Local de Sant Boi de Llobregat

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

13/09/2012
En seguiment

Policia Municipal de Sant Feliu de Llobregat

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

11/10/2012
En seguiment

Policia Local de Vilanova i la Geltrú

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

25/10/2012
En seguiment

Policia Local de Figueres

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquesta comissaria per verificar que el tracte que es dispensa a les persones detingudes és l'adequat.

23/01/2012
En seguiment

Centre Penitenciari de Ponent

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per verificar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

01/02/2012
En seguiment

Centre Penitenciari de Figueres

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per verificar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

01/02/2012
En seguiment

Centre Penitenciari de Girona

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per verificar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

28/02/2012
En seguiment

Centre Penitenciari Quatre Camins

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per verificar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

24/04/2012
En seguiment

Centre Penitenciari de Tarragona

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per verificar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

28/03/2012
En seguiment

Centre Penitenciari Brians 2

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per verificar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

03/04/2012
En seguiment

Centre Penitenciari Brians 2

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per verificar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

05/06/2012
En seguiment

Centre Penitenciari Brians 2

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per verificar que el tracte que es dispensa als interns és l'adequat.

10. SERVEIS SOCIALS

Serveis socials en xifres

Els procediments de reconeixement de la dependència i d'accés a les prestacions

La situació dels cuidadors no professionals de les persones dependents

Incidències en la gestió de la renda mínima d'inserció

La revisió dels expedients de renda mínima d'inserció

L'atenció de les persones mitjançant els serveis socials bàsics

Condicions de funcionament dels centres residencials

Les ràtios de personal als centres residencials per a persones amb discapacitat

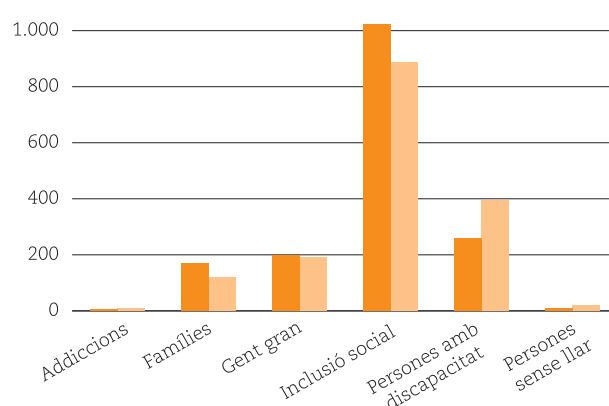
Inserció laboral de les persones amb discapacitat

Actuacions d'ofici

Serveis socials en xifres

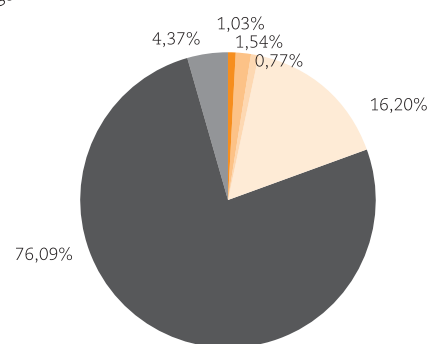
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Serveis socials	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Addiccions	4	-	9	13
Famílies	168	1	120	289
Gent gran *	196	1	192	389
Inclusió social **	1.022	2	886	1.910
Persones amb discapacitat ***	256	4	393	653
Persones sense llar	10	-	19	29
Total	1.656	8	1.619	3.283



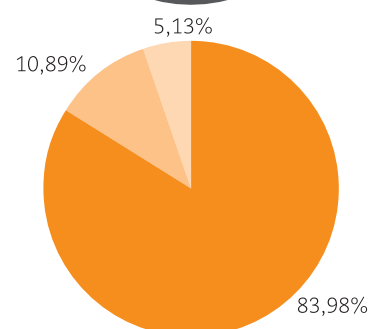
* Gent gran

Adaptació i accessibilitat	1,03%
Atenció domiciliària	1,54%
Maltractaments	0,77%
Serveis residencials, centres de dia i casals d'avis	16,20%
Subvencions i ajuts	76,09%
Altres	4,37%
Total	100%



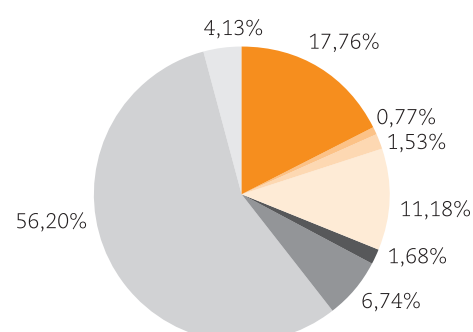
** Inclusió social

RMI	83,98%
Subvencions i ajuts	10,89%
Altres	5,13%
Total	100%



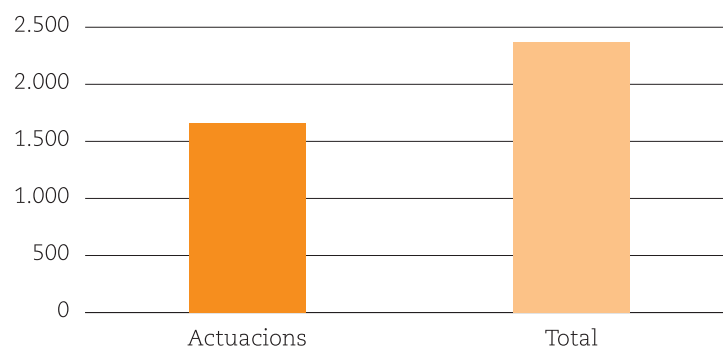
*** Persones amb discapacitat

Adaptació, mobilitat i accessibilitat	17,76%
Atenció domiciliària	0,77%
Centres ocupacionals i centres especials de treball	1,53%
Reconeixement de graus de discapacitat	11,18%
Salut mental en l'àmbit d'assistència social	1,68%
Serveis residencials i centres de dia	6,74%
Subvencions i ajuts	56,20%
Altres	4,13%
Total	100%



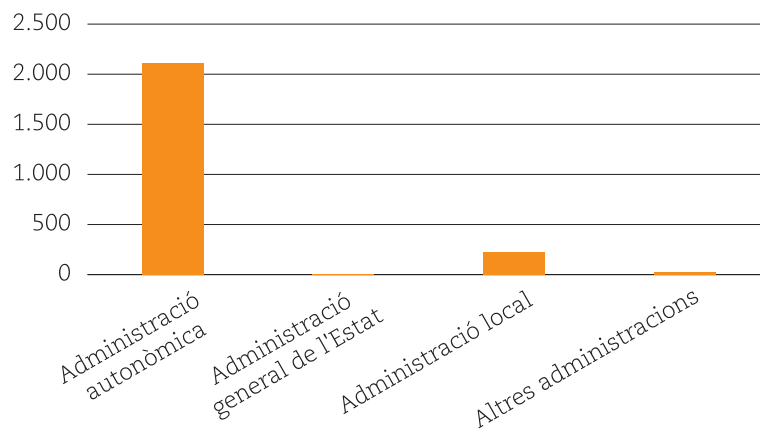
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	999	999
Dues administracions afectades	628	1.256
Tres administracions afectades	33	99
Quatre administracions afectades	3	12
Sis administracions afectades	1	6
Total	1.664	2.372



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

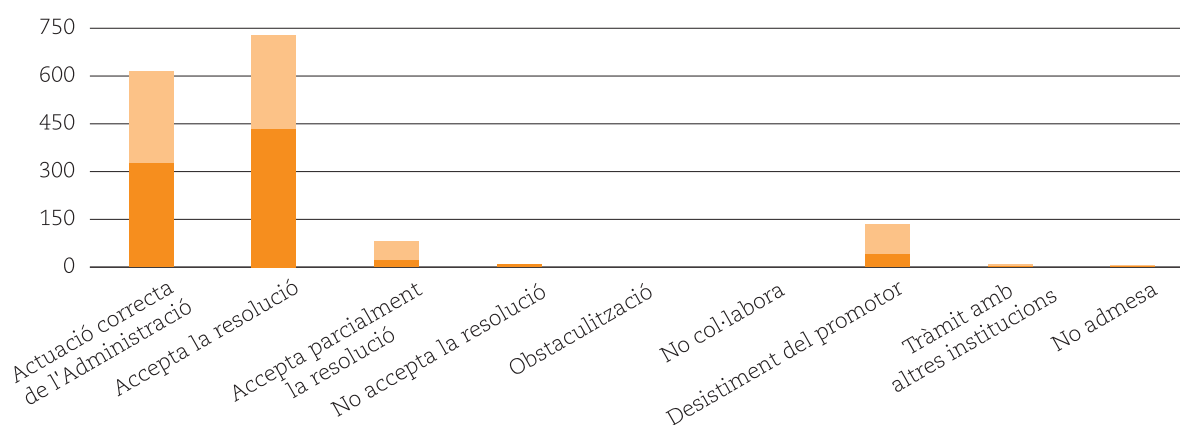
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	2.111	5	2.116
Administració general de l'Estat	9	-	9
Administració local	225	2	227
Altres administracions	20	-	20
Total	2.365	7	2.372



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

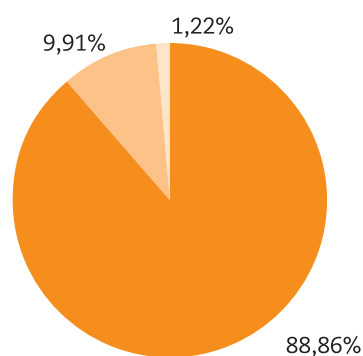
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	277	915	1.192	42,95%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	178	802	980	35,32%
Actuacions posteriors a la resolució del Síndic	99	113	212	7,64%
Actuacions finalitzades	831	746	1.577	56,83%
Actuació correcta de l'Administració	326	290	616	22,20%
- Abans de la investigació del Síndic	112	163	275	9,91%
- Després de la investigació del Síndic	214	127	341	12,29%
Accepta la resolució	434	292	726	26,16%
Accepta parcialment la resolució	20	61	81	2,92%
No accepta la resolució	9	1	10	0,36%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	40	95	135	4,86%
Tràmit amb altres institucions	2	7	9	0,32%
No admesa	3	3	6	0,22%
Total	1.111	1.664	2.775	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	726	88,86%
Accepta parcialment la resolució	81	9,91%
No accepta la resolució	10	1,22%
Total	817	100%



Els procediments de reconeixement de la dependència i d'accés a les prestacions

Les dificultats amb què es troben les persones amb dependència per veure ateses les seves necessitats han estat un tema recurrent en les actuacions del Síndic durant els darrers anys.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, ha comportat un avenç molt important en l'atenció a les persones dependents, però el procés d'aplicació ha estat ple de dificultats. A més, les darreres modificacions introduïdes impliquen, en general, un retrocés en l'efectivitat dels drets de les persones.

En aquest sentit, cal considerar, per exemple, l'ajornament de l'efectivitat dels drets per a les persones amb dependència moderada, derivada primerament del Reial decret llei 20/2011, de 30 de desembre, sobre mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic.

La norma preveia l'ajornament fins al 2013 de l'efectivitat dels drets per a les persones amb grau I nivell 2 de dependència. Per aquest motiu s'han rebut algunes queixes de persones que plantejaven la seva disconformitat amb aquesta mesura, que comportaria una desatenció de les seves necessitats. D'altra banda, la redacció de la disposició podia donar lloc a interpretacions divergents sobre els efectes en el cas de persones que haguessin estat valorades abans de l'entrada en vigor de la norma.

Cal reduir la durada dels procediments de dependència per atendre convenientment les necessitats de les persones

Posteriorment, el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i de foment de la competitivitat, ha implicat encara una espera més llarga per a aquestes persones, ja que posposa l'efectivitat dels seus drets fins al 2015.

D'altra banda, s'han continuat rebent queixes sobre problemes recurrents, com ara els retards en el reconeixement de la situació de dependència i en l'elaboració del programa individual d'atenció o la disconformitat amb la qualificació de dependència.

Les demores comporten un incompliment dels principis d'eficàcia i de celeritat administrativa i comprometen l'atenció correcta de les persones afectades. Per això, el Síndic ha insistit en la necessitat de reduir la durada d'aquests procediments, de manera que l'accés de les persones dependents als serveis i a les prestacions que els corresponen es faci en un termini raonable.

L'Administració ha de dictar resolució expressa sobre tots els procediments iniciats i està sotmesa al principi de responsabilitat

També s'ha rebut un bon nombre de queixes relatives a supòsits en què s'ha produït la defunció de la persona sol·licitant durant la tramitació del procediment. L'any 2010 el Síndic va fer diverses recomanacions sobre el tractament que s'havia de donar a aquestes situacions, a partir de la configuració legal d'un dret subjectiu de les persones dependents i de la consideració que en molt casos s'havien produït demores no imputables a les persones interessades.

Tanmateix, les recomanacions formulades en el sentit que es reconeguessin als causahavents de les persones dependents els drets econòmics derivats de la situació de dependència no han estat acceptades. El Departament de Benestar Social i Família ha confirmat que mantindrà el criteri de només reconèixer el dret en els casos en què la defunció de la persona es produeix després de la resolució d'aprovació del programa individual d'atenció.

El Síndic ha recordat que en qualsevol cas l'Administració té el deure legal de dictar resolució expressa sobre tots els procediments iniciats, i en la tramitació de moltes queixes s'ha constatat que així s'ha fet. Així mateix, ha recordat que l'Administració està sotmesa al principi de responsabilitat, de manera que en els casos en

què es comprovi que concorren les circumstàncies que poden donar lloc a indemnització s'ins-trueixi l'expedient de responsabilitat patrimonial corresponent.

Igualment, han estat nombroses les queixes pels retards en el pagament de les prestacions econòmiques, principalment per cuidador no professional.

Queixa 06428/2011

La promotora de la queixa planteja la seva disconformitat per la demora en la resolució del procediment de dependència de la seva mare, una persona de noranta-quatre anys que tenia reconeguda una situació de gran dependència.

L'Ajuntament de Barcelona informa que el centre de serveis socials encarregat de l'elaboració del programa individual d'atenció té una llista d'espera elevada, però que s'ha posat en marxa un dispositiu de reforç i que es preveu contactar ben aviat amb la persona interessada per donar continuïtat al procediment.

El Síndic posa en relleu el temps transcorregut des de la sol·licitud i l'edat de la persona dependent, i suggereix a l'Ajuntament que acceleri al màxim el procés. Posteriorment, l'Ajuntament informa que ja s'ha fet el programa individual d'atenció i, en conseqüència, el Síndic finalitza les actuacions.

Queixa 00157/2012

La persona interessada presenta una queixa per la manca de resolució del procediment de dependència del seu pare, que tenia reconeguda una situació de gran dependència i que va morir sense que es fes el programa individual d'atenció. Posteriorment, la persona interessada va presentar una sol·licitud de prestacions meritedes i no percebudes, que tampoc no s'havia resolt.

El Síndic informa de les recomanacions que havia fet arribar a l'Administració sobre aquesta problemàtica i recorda al Departament de Benestar Social i Família el deure de resoldre expressament tots els procediments en el termini legal establert.

La situació dels cuidadors no professionals de les persones dependents

El Síndic ha tractat anteriorment la qüestió relativa a la situació dels cuidadors no professionals, que tradicionalment han assumit la cura de les persones dependents en l'entorn familiar.

En l'informe extraordinari *L'atenció a la gent gran dependent a Catalunya*, de l'any 2004, es destaquen les dificultats greus d'aquest col·lectiu, majoritàriament dones, que sovint es trobaven limitades per accedir al món laboral o només podien obtenir pensions minses com a conseqüència d'haver dedicat el seu temps a la cura d'un familiar dependent.

La Llei 39/2006, de 14 de desembre, ha comportat, a més d'un avenç per a les persones dependents, un reconeixement i una millora per a aquest col·lectiu de persones cuidadores. Així, va incorporar la figura de la prestació econòmica per cures a l'entorn familiar, amb caràcter excepcional, per als casos en què la persona dependent estigués essent atesa en l'entorn familiar i no hi hagués disponible un servei adequat a les seves necessitats. També es va preveure la incorporació de la persona cuidadora a la Seguretat Social i l'assumpció per part de l'Administració de les cotitzacions.

Cal incrementar els programes de formació per a cuidadors no professionals de persones dependents

El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer la situació del col·lectiu de cuidadors no professionals després dels primers anys d'aplicació de la Llei, i també el desenvolupament de la figura de l'assistència personal.

La informació rebuda ha posat en evidència que el desenvolupament del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència ha estat diferent del que preveia el legislador, ja que ha evolucionat cap a un sistema general de prestacions econòmiques d'ajut en l'entorn familiar en detriment de la consolidació d'una xarxa de

serveis professionals. Així, segons les dades facilitades pel Departament de Benestar Social i Família, un 70% de les persones dependents que reben alguna prestació del Sistema gaudeix d'aquesta prestació econòmica.

També s'ha constatat la poca incidència de les eines que s'han dissenyat per professionalitzar o qualificar l'atenció en l'entorn domiciliari i la insuficiència dels programes de descàrrega o respir per a cuidadors no professionals.

Igualment, les dades consultades suggereixen que els objectius de facilitar la integració laboral i educativa de les persones dependents i d'afavorir-ne l'autonomia i la integració social mitjançant l'atenció d'un assistent personal no s'han resolt satisfactòriament. Així, el percentatge de persones amb gran dependència a qui s'ha concedit aquesta prestació és molt baix, no arriba a l'1%.

La reducció de les prestacions per cures en l'entorn familiar pot perjudicar l'atenció de les persones dependents

Per tot això, el Síndic entén que encara hi ha mancances sobre les quals l'Administració ha d'intervenir decisivament, a fi d'assolir efectivament els objectius de la Llei. En particular, pel que fa a l'increment dels programes de formació per a cuidadors no professionals i dels serveis complementaris i actuacions de respir per als cuidadors. Així mateix, caldria ampliar la cobertura de la prestació econòmica d'assistent personal i vincular el servei d'assistent personal a la xarxa pública de serveis socials en els termes que estableixi la Cartera de serveis.

Val a dir que aquests suggeriments es van fer d'acord amb el règim normatiu existent fins al juliol de 2012, quan va entrar en vigor el Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, però són igualment aplicables en el nou panorama que resulta d'aquests canvis legislatius.

En tot cas, les reformes introduïdes enguany arran de la Llei 2/2012, de 29 de juny, de presupostos generals de l'Estat, i del Reial decret 20/2012, de 13 de juliol, impliquen canvis subs-

tancials i conseqüències importants en els drets de les persones dependents i en la situació de les persones cuidadores.

Aquests canvis suposen, d'una banda, una reducció general de l'aportació al finançament del Sistema per a l'Autonomia i Atenció a la Dependència. D'altra banda, estableixen un termini suspensiu per accedir a la prestació per cures en l'entorn familiar i impliquen una reducció de les prestacions econòmiques, amb la minoració de les quanties màximes per a tots els graus. A més, es planteja un tractament diferenciat entre els casos de persones que ja eren beneficiàries de la prestació i les que encara no la tenen reconeguda.

I, finalment, les modificacions esmentades comporten l'eliminació del caràcter obligatori del conveni especial dels cuidadors no professionals, que han d'assumir íntegrament les cotitzacions en cas que es vulguin mantenir d'alta en aquest règim especial.

Les modificacions introduïdes comporten, en definitiva, un empitjorament de les mesures de suport previstes inicialment per a les persones dependents i per als seus cuidadors, i han donat lloc a diverses queixes per aquest motiu. El Síndic ha obert una actuació d'ofici per estudiar l'impacte d'aquestes reformes sobre les persones beneficiàries, i també les mesures previstes per la Generalitat de Catalunya per aplicar aquests canvis.

Actuació d'ofici 04780/2010

En el marc d'una actuació d'ofici sobre la situació actual del col·lectiu dels cuidadors no professionals i de seguiment de les qüestions tractades en l'informe *L'atenció a la gent gran dependent a Catalunya*, el Síndic recomana al Departament de Benestar Social i Família que millori la cobertura dels programes de formació adreçats als cuidadors no professionals i que amplii la cobertura dels serveis complementaris o altres actuacions per afavorir la descàrrega d'aquests cuidadors. Així mateix, suggereix que s'ampliï la cobertura de la prestació econòmica d'assistent personal i es potenciï.

Finalment, recomana que es vinculi el servei d'assistent personal, que actualment es presta a les persones beneficiàries d'alguns projectes pilot, a la xarxa pública de serveis socials en els termes que s'estableixi en la Cartera de serveis i en el mateix règim econòmic establert per a les altres prestacions previstes en la Cartera.

Incidències en la gestió de la renda mínima d'inserció

En l'*Informe al Parlament 2011* es destacaven les queixes sobre la gestió de la renda mínima d'inserció, en particular per les incidències sorgides com a conseqüència del canvi de sistema de pagament durant el mes d'agost. També es posaven en relleu les modificacions legals introduïdes en la configuració de la prestació, que han comportat un enduriment de les condicions per ser-ne persona beneficiària.

Enguany aquests problemes s'han intensificat. Els motius (impagaments, demores en la resolució, etc.) coincideixen bàsicament amb els descrits l'any anterior, però la quantitat de queixes i la gravetat de les situacions descrites porta a concloure que s'ha produït un empitjorament des del punt de vista dels drets de les persones afectades.

D'una banda, encara hi ha moltes persones beneficiàries de la prestació que, com a conseqüència de les incidències en el pagament d'alguna mensualitat de l'any anterior o bé per altres motius, encara no han cobrat les quanties que els correspondrien. De l'altra, també són moltes les persones que es troben en una situació greu de carència de recursos, però que no reben la prestació econòmica de la renda mínima d'inserció.

La demora en la resolució de les sol·licituds de la renda mínima d'inserció agreuja situacions de risc d'exclusió social

Les incidències que s'han tractat amb relació a aquesta qüestió es poden agrupar en diversos blocs, que tenen en comú la desprotecció de les persones per l'impagament de la prestació.

Primerament, cal destacar un volum molt important de queixes relacionades amb la demora en la resolució de la sol·licitud de renda mínima d'inserció. En alguns casos, les persones manifesten que els serveis socials bàsics els han informat verbalment que la prestació ha estat aprovada, però no han rebut

cap comunicació formal. En altres casos, exposen que no tenen cap mena d'informació sobre l'estat del procediment i, en d'altres, assenyalen que els han informat verbalment de previsions temporals de resolució que són desorbitades i que no s'adeqüen a les determinacions legals.

L'Administració apuntava en alguns informes a un increment del nombre de sol·licituds i a una redefinició del perfil de persones beneficiàries arran de les modificacions normatives, i també va indicar que s'havia destinat més personal per valorar les sol·licituds presentades i resoldre aquest problema.

El Síndic ha insistit de manera reiterada en la necessitat de respectar el termini màxim de resolució, i ha instat els departaments amb competència en la matèria a resoldre amb celeritat les sol·licituds, atenent les previsions de la normativa aplicable en cada cas. També ha expressat que el fet que estigui en marxa una modificació de la normativa reguladora de la prestació no empara una paralització dels procediments iniciats.

Cal prioritzar les actuacions que permetin a les persones cobrir les necessitats bàsiques

A més, cal valorar de manera especial la naturalesa d'aquesta prestació, que està destinada a atendre les necessitats bàsiques de les persones, com ara allotjament i alimentació, de les famílies que no tenen altres recursos. La situació de les persones que sol·liciten una prestació de renda mínima d'inserció és de màxima vulnerabilitat, i el retard en la resolució i en la percepció de la prestació els comporta conseqüències greus.

En el context actual és essencial prioritzar les actuacions que garanteixin que les persones en situació de pobresa tinguin accés als recursos que els permetin cobrir les necessitats bàsiques i evitar que s'agreugin les situacions de risc d'exclusió social.

Aquests raonaments també són aplicables a altres supòsits, com ara les demores en la reactivació de casos en què la prestació s'havia suspès per canvis en la situació personal o econòmica de la unitat de convivència. En

la tramitació de les queixes s'ha constatat que sovint transcorre un període molt llarg des del moment en què es valora favorablement la represa fins que es fa efectiva.

Aquesta situació comporta uns perjudicis extremadament greus per a les famílies afectades, que no poden fer front a les necessitats bàsiques, i que, malgrat que ja s'ha acreditat i valorat la situació de necessitat que pateixen, no saben si efectivament començaran a rebre la prestació ni en quin moment. En alguns casos, a més, pot comportar problemes en el seguiment del conveni d'inser-

ció i en el compliment de les obligacions que se'ls exigeix com a titulars de la prestació.

Cal, doncs, arbitrar les mesures adequades per fer més àgil la represa de la prestació econòmica, de manera que, un cop ha finalitzat la causa de la suspensió, la reactivació sigui ràpida. Igualment, en cas de canvi de les circumstàncies de la unitat de convivència que impliquin una modificació de l'import, cal que es faci de manera ràpida per adaptar-se a les noves condicions i poder considerar efectivament ateses les necessitats bàsiques.

Queixa 01810/2012

La persona interessada formula una queixa per la manca de resolució d'una sol·licitud de modificació de l'import de la prestació que havia presentat cinc mesos abans. El Departament d'Empresa i Ocupació informa que s'ha valorat favorablement la modificació i que està pendent que la Comissió Interdepartamental de la Renda Mínima d'Inserció adopti la resolució corresponent.

El Síndic constata que en aquest cas, i en d'altres de similars, han transcorregut molts mesos des del moment en què es va valorar favorablement l'increment de la prestació i, per tant, la necessitat d'una adaptació de la quantia. En conseqüència, recomana al Departament, d'una banda, que prengui les mesures adequades per atendre aquestes situacions, tant pel que fa a la resolució dels expedients com pel que fa a la disponibilitat pressupostària adequada per atendre les demandes en aquests procediments; i de l'altra, que resolgui com més aviat millor els casos plantejats, n'actualitzi la quantia i faci l'abonament dels endarreriments corresponents.

Queixa 04929/2012

La persona interessada és perceptora de la prestació de renda mínima d'inserció des de començaments d'any. Presenta queixa perquè no se li han abonat íntegrament les mensualitats que li correspondrien des de la data d'efectes, fixada sis mesos abans.

El Síndic posa en relleu la demora en el pagament, situació que ha comportat a la persona interessada perjudicis greus i el fet que ha presentat diverses reclamacions per aquest motiu, sense haver-ne rebut cap resposta.

El Síndic destaca la naturalesa de la prestació i suggereix al Departament que prengui les mesures oportunes per fer l'abonament corresponent de les mensualitats pendents.

La revisió dels expedients de renda mínima d'inserció

L'any 2011 la Generalitat de Catalunya va iniciar un procés de revisió per comprovar si les persones que tenien concedida la renda mínima d'inserció continuaven complint els requisits per ser-ne beneficiàries. Paral·lelament, el Síndic va començar a rebre un volum molt elevat de queixes de persones que havien deixat de rebre la prestació i que plantejaven el seu desacord per motius i circumstàncies diverses.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per avaluar el desenvolupament d'aquest procés, i la possible afectació en els drets de les persones interessades i en l'assoliment de la finalitat última de la prestació, que és evitar l'exclusió social. Paral·lelament s'ha fet una valoració individualitzada de cadascun dels casos plantejats en les queixes. Com a resultat d'aquest procés, s'han detectat disfuncions diverses que de vegades han comportat lesions de drets de les persones.

Cal tenir en compte primerament la facultat de l'Administració de controlar el compliment i el manteniment, per part de les persones beneficiàries, dels requisits establerts. La concessió i el gaudi de la renda mínima d'inserció, segons és definida per la normativa vigent, no és incondicionada. La persona beneficiària ha de complir els requisits i les obligacions establertes i l'Administració pot fer les actuacions de comprovació oportunes per assegurar el compliment de la finalitat de la prestació. Ara bé, això s'ha de fer amb respecte als principis que configuren una bona pràctica administrativa i des d'una perspectiva de no afectar els drets de les persones.

La comprovació dels requisits de la prestació s'ha de conjugar amb una bona pràctica administrativa

La valoració de les incidències constatades posa de manifest, en primer lloc, que hauria estat convenient una millor programació del procés de revisió. D'una banda, perquè es va iniciar en un moment en què s'havien produït

canvis que afectaven directament les obligacions de les persones beneficiàries. De l'altra, pel volum d'expedients i persones afectades, cosa que va comportar grans dificultats per als professionals d'atenció directa al públic, tant dels serveis socials bàsics com de la Generalitat, la qual cosa, en últim extrem, es va traduir en situacions de desinformació per a les persones afectades.

També s'ha observat un incompliment freqüent del termini de resolució dels recursos interposats. Probablement, aquest retard és causat pel volum elevat d'expedients que es van revisar en un període relativament curt, però en tot cas implica un allargament del temps durant el qual la persona no rep la prestació.

En segon lloc, el contingut de les resolucions adoptades en molts casos en què s'ha acordat la suspensió o l'extinció de la prestació tampoc no ha respectat convenientment el principi de motivació. Així, encara que es feia referència a l'incompliment dels requisits establerts, no s'especificaven les dades concretes tingudes en compte.

S'han de motivar convenientment les resolucions de suspensió de l'ajut

Una motivació clara i detallada és un element especialment rellevant en supòsits en què s'està privant les persones d'una prestació essencial per a la cobertura de les necessitats bàsiques. Per aquest motiu, el Síndic ha instat el Departament d'Empresa i Ocupació a esmenar aquestes mancances i a millorar el contingut de les resolucions administratives en aquests casos, de manera que les persones puguin exercir el seu dret de defensa amb garanties suficients.

A més, en alguns casos s'han produït suspensions de la prestació que, a criteri d'aquesta institució, no estan prou fonamentades. Per exemple, quan es basaven en viatges realitzats abans de l'entrada en vigor del nou règim legal de la prestació. Cal afegir que en alguns supòsits l'Administració va reprendre el pagament, però amb una data d'efectes posterior que no estava justificada.

El Síndic ha recomanat que es faci una avaluació individualitzada de cada cas i que s'anul·li la suspensió si es comprova que s'ha fet de manera incorrecta, amb el pagament corresponent.

Finalment, l'Administració indicava que durant aquest procés s'havien habilitat mecanismes per assegurar la comunicació de les situacions d'urgència, i que s'havien atès totes les peticions en què s'acreditava la urgència per l'elevat risc d'emergència social.

Tanmateix, alguns casos plantejats en les queixes posen de manifest que, malgrat que els professionals dels serveis socials havien

comunicat una possible situació de pobresa extrema, no es van atendre de manera ràpida aquestes situacions i, mesos després, encara no s'havia reprès el pagament.

Per tot això, el Síndic ha insistit en la necessitat d'una gestió correcta i eficient dels procediments de renda mínima d'inserció i, consegüentment, d'esmenar amb celeritat les incidències i anomalies que s'hagin produït. La impossibilitat de les persones d'atendre les necessitats més elementals, com ara l'alimentació i l'habitatge, pot agreujar processos d'exclusió social, i evitar aquestes situacions és precisament l'objectiu de la renda mínima d'inserció.

Queixa 07403/2011

La promotora de la queixa s'adreça al Síndic per la disconformitat amb la resolució per la qual se li suspèn la prestació econòmica per haver viatjat fora del país durant uns quants dies. Ha presentat un recurs contra aquesta decisió, que considera injustificada perquè havia comunicat prèviament el viatge als serveis socials encarregats del seguiment del cas i ha complert i continua complint tots els requisits i els compromisos assumits.

En vista dels informes aportats, el Síndic entén que fins i tot en cas que es consideressin aplicables les noves condicions establertes per a aquesta prestació, es produïen les circumstàncies en què es possibilita la sortida fora de Catalunya, i que no es podia considerar que la persona interessada hagués incomplert les seves obligacions. Per això, ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació que al més aviat possible resolgui el recurs interposat per la persona interessada, l'estimi i reprengui el pagament de la prestació sense més dilació.

Queixa 07682/2011

La persona interessada presenta una queixa perquè ha deixat de rebre la prestació. Indica que desconeix els motius d'aquesta suspensió i que necessita la prestació per atendre les necessitats bàsiques de la família.

De la informació rebuda, se'n desprèn que la suspensió de la prestació es deriva de canvis en la situació econòmica de la família per la percepció d'un subsidi de desocupació de quantia superior.

El Síndic constata que la resolució no explicita dades importants, com ara els ingressos tinguts en compte, el període al qual corresponen o el límit aplicable. Per això, recorda al Departament d'Empresa i Ocupació que la motivació dels actes administratius és un element essencial de la bona pràctica administrativa i una garantia per a les persones interessades; i l'insta a millorar el contingut de les resolucions en aquests procediments, de manera que en casos de denegació, extinció o suspensió per motius econòmics s'expressin les dades que s'han tingut en compte.

L'atenció de les persones mitjançant els serveis socials bàsics

Els serveis socials, segons els configura la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, tenen com a finalitat assegurar el dret de les persones a viure dignament mitjançant la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials.

Dins del sistema de serveis socials, els serveis socials bàsics assumeixen un paper primordial, ja que els correspon detectar les situacions de necessitat, informar, orientar i assessorar les persones sobre els recursos socials a què poden accedir, fer el diagnòstic social, promoure mesures d'inserció social, laboral i educativa, i gestionar les prestacions d'urgència social, entre altres funcions.

Les conseqüències de la greu crisi econòmica d'aquests anys han comportat un increment de la demanda d'ajuts públics i han fet que moltes persones i famílies s'hagin vist abocades al sistema de protecció social. Aquesta situació comporta una pressió més alta per als serveis socials bàsics, que constitueixen el primer nivell d'accés al sistema públic de serveis socials i el més proper a la ciutadania.

Els serveis socials bàsics han d'oferir informació detallada i precisa sobre els recursos disponibles

Així, són diverses les queixes que s'han rebut amb relació a l'actuació dels serveis socials bàsics. En alguns casos les queixes es plantegen per disconformitat amb l'atenció rebuda per part dels professionals; en d'altres (la majoria) les persones interessades expressen la seva insatisfacció per la denegació d'algun ajut econòmic concret o, en general, per la manca de suport que reben davant una situació de necessitats assistencials i de manca de recursos.

En aquests casos, el Síndic avalua les actuacions dutes a terme pels serveis socials bàsics i, si escau, orienta les persones sobre el procediment que han de seguir perquè puguin accedir als ajuts adequats.

Atès el paper dels serveis socials bàsics en l'assessorament a les persones, en la gestió de les

prestacions i en l'orientació sobre l'accés als serveis especialitzats, és especialment rellevant que s'ofereixi a les persones una informació acurada, detallada i precisa sobre els recursos a què poden tenir accés en cada cas i sobre els requisits exigits. Igualment, és imprescindible una coordinació eficient entre els diversos serveis, a fi de donar resposta a altres problemàtiques específiques que de vegades van paral·leles a les demandes de suport econòmic.

De vegades també cal reforçar el coneixement de les persones demandants de suport dels seus deures, tant pel que fa a l'obligació de facilitar als serveis socials la informació imprescindible per valorar la situació com a la implicació en el procés d'inserció i en el compliment del pla de treball establert, a fi d'assegurar l'èxit del procés.

Cal una coordinació eficient entre els diversos serveis a fi de donar resposta a problemàtiques específiques

Finalment, també és important l'establiment de criteris homogenis sobre la competència d'uns serveis o d'altres per atendre les persones que demanen l'actuació dels serveis socials. El Síndic ha tingut l'ocasió de tractar aquesta qüestió en el cas de l'Ajuntament de Barcelona, arran d'algunes queixes de persones que manifestaven una situació de desatenció per part d'algun centre de serveis socials. En algun cas, la persona requeria l'atenció d'un centre de Barcelona perquè hi estava empadronada, malgrat que vivia en un altre municipi; en altres casos, la persona residia efectivament a Barcelona, però sol·licitava l'atenció d'un centre diferent del que correspondria territorialment al seu domicili.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per valorar la possible divergència de criteris entre els centres de serveis socials per definir la seva competència amb relació als casos que se'ls presenten.

De la informació facilitada per l'Ajuntament de Barcelona, se'n desprenia que, amb caràcter general, es prioritza la residència efectiva de la

persona demandant, especialment però no únicament, en casos de primeres atencions.

El Síndic coincideix que l'aspecte de proximitat és un element bàsic a l'hora de definir els criteris d'atenció, però també s'han de tenir en compte altres factors, relacionats amb la circumstància específica en què es presta el servei (segons es tracti d'una primera atenció o una intervenció o seguiment del cas) i també amb la planificació dels serveis i els recursos de cada àrea bàsica. En aquest sentit, recorda el deure legal d'inscripció en el padró, la possibilitat de procediments d'empadronament sense domicili fix i la funció del padró com a instrument de planificació.

Per això, recorda que, amb caràcter general, la competència està determinada pel municipi en què estigui empadronada la persona que sol-

licita l'atenció, si bé es pot prioritzar el criteri de proximitat en els casos de primera atenció. En aquesta primera atenció s'hauria de determinar si la persona està empadronada al municipi en què demana atenció, informar-la sobre la distribució competencial i, si escau, fer les gestions pertinents perquè la persona quedi registrada en el padró municipal, tenint en compte, a més, que és aplicable l'empadronament sense domicili fix.

Això a banda de les necessitats concretes i urgents que es puguin detectar en casos concrets en què l'equip d'atenció social primària consideri imprescindible alguna mesura o intervenció immediata i urgent o en casos excepcionals en què, d'acord amb el criteri professional, sigui més aconsellable mantenir l'atenció al marge de la situació d'empadronament de l'usuari.

Queixa 00224/2012

La persona interessada presenta una queixa sobre l'actuació dels serveis socials de Badia del Vallès. Manifesta que no han volgut tramitar cap ajut malgrat que es troba en una situació molt precària, ja que viu en un cotxe i no té recursos econòmics.

L'Ajuntament informa que les circumstàncies d'empadronament de la persona interessada no es corresponien amb la situació real i que posteriorment la persona interessada es va traslladar a un altre municipi.

El Síndic considera que la intervenció dels serveis socials s'hauria d'haver orientat a aconseguir que el padró municipal reflectís el domicili en què realment vivia la persona interessada, i que se li hauria pogut proposar l'empadronament com a persona sense sostre, cosa que hauria permès tramitar la sol·licitud de renda mínima d'inserció que demanava, i proposar les intervencions del pla de treball de suport psicosocial.

Queixa 05262/2012

Dues germanes presenten una queixa per disconformitat amb el tracte rebut dels serveis socials de Sant Boi de Llobregat perquè no els han facilitat els ajuts que necessiten.

L'Ajuntament informa de les actuacions realitzades (ajuda per a aliments i sol·licitud d'una renda mínima d'inserció) i també que les joves van rebutjar una contractació laboral de tres mesos perquè volien continuar els seus estudis. Assenyala que després d'això les persones interessades no van tornar a contactar amb serveis socials.

El Síndic recorda a les promotores de la queixa la necessitat que s'impliquin activament en el pla de treball establert.

Així mateix, recorda a l'Ajuntament que s'hauria de donar resposta a altres problemes relacionats amb una situació de maltractament de què suposadament eren víctimes. I també, atesa la prioritat expressada per continuar els estudis, caldria valorar si és possible la continuació dels estudis sense una inserció laboral immediata. Finalment, recomana que els serveis socials contactin amb les persones interessades, a fi de fer seguiment de la situació actual.

Condicions de funcionament dels centres residencials

Dins del conjunt de serveis especialitzats que atenen les persones en funció de les seves necessitats específiques els serveis de caràcter residencial hi tenen un paper destacat. Aquests centres constitueixen en molts casos l'única alternativa al seu domicili quan, per raó de les seves condicions, necessiten una atenció integral que no pot ser prestada pels familiars o per professionals al domicili.

En aquests casos el centre residencial es converteix en la nova llar de les persones, on han de rebre el suport que necessiten per a les activitats bàsiques de la vida diària i on s'ha de potenciar el seu desenvolupament, amb una orientació de les activitats adreçada a assolir la satisfacció de les persones.

La situació d'aquestes persones, siguin persones grans o persones amb discapacitat, és sovint d'extrema vulnerabilitat. A les limitacions derivades de la situació de dependència, s'hi afegeix el fet de viure en un espai limitat i sovint un desconeixement dels seus drets.

Cal respectar el dret dels usuaris dels centres a mantenir relació amb l'entorn familiar i social

En aquestes condicions, doncs, és especialment necessari garantir els drets de les persones usuàries de centres residencials. La normativa de serveis socials així ho ha previst, i la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, regula de manera específica els drets de les persones usuàries de serveis residencials i diürns. El control d'aquests centres correspon als serveis d'inspecció del Departament de Benestar Social i Família, que en compliment de la seva tasca comproven el compliment de les condicions de funcionament del centre i el respecte dels drets de les persones usuàries, entre els quals hi ha rebre serveis de qualitat.

El Síndic també ha rebut algunes queixes concretes relatives al funcionament d'aquests centres per a persones grans i per a persones amb discapacitat. En la tramitació d'aquestes

queixes el Síndic ha estat informat sobre les actuacions inspectores dutes a terme per comprovar les deficiències al·legades i sobre les mesures correctores que en cada cas s'han adoptat.

Els motius o les mancances plantejades en les queixes són diversos, com ara l'incompliment dels requisits d'ingrés o la privació del contacte amb els familiars. Si bé aquestes situacions no es poden qualificar com una deficiència generalitzada, s'han de valorar com a greus. El respecte dels drets dels usuaris d'aquests serveis és primordial, i entre aquests drets hi ha considerar com a domicili propi l'establiment residencial on viuen i mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social.

També s'ha tractat alguna queixa en què es denunciava l'existència de maltractaments a persones residents en un centre residencial per a persones amb discapacitat per part d'alguns treballadors, i també maltractaments a treballadors per part de la direcció del centre.

L'assoliment d'un nivell de qualitat òptim en els serveis residencials depèn, entre d'altres, de l'organització laboral

En aquest tipus de queixes sovint es constata la dificultat d'investigar o provar els fets que es denuncien, perquè la majoria de vegades no es disposa de proves concloents i les versions de les parts afectades són contradictòries. En qualsevol cas, és imprescindible que les administracions afectades iniciïn d'ofici un procediment intern d'investigació per aclarir els fets i corregir possibles actuacions incorrectes.

Un altre aspecte rellevant en aquest àmbit és el relatiu a les contencions físiques i farmacològiques. En aquest sentit, és important que, a més d'aplicar els protocols i els registres establerts normativament, se n'analitzi el funcionament i es treballi per descobrir àrees de millora en l'atenció a les persones.

L'assoliment d'un nivell de qualitat òptim en els serveis residencials depèn de múltiples factors, entre els quals hi ha les condicions materials del centre, la disponibilitat del per-

sonal suficient i adequat per atendre de manera individualitzada les persones usuàries i l'organització del treball.

Així, les condicions de treball poden influir decisivament sobre la salut dels treballadors.

Tenint en compte que la tasca del personal d'atenció directa en aquests centres és d'una gran intensitat, és important, per exemple, l'establiment d'un període de rotació adequat que redueixi la possible afectació de la salut laboral d'aquests professionals.

Queixa 06689/2011

La persona interessada presenta una queixa sobre el funcionament d'un centre residencial per a persones grans. Manifesta que el seu oncle ha estat ingressat a instàncies d'un altre familiar, sense el seu consentiment, i que no pot rebre visites ni trucades de parents i amics.

El Departament de Benestar Social i Família informa sobre les actuacions inspectores realitzades, en les quals es van detectar diverses irregularitats que posteriorment van ser esmenades, i també sobre les circumstàncies de l'ingrés de la persona gran.

El Síndic recomana que es faci un seguiment periòdic i acurat d'aquest centre. Pel que fa a la situació particular d'aquesta persona, considera que no s'ha complert la normativa pel que fa a l'ingrés en un establiment residencial, i recorda que s'ha de respectar el dret de la persona de considerar el centre com a domicili propi i de mantenir la seva relació amb l'entorn familiar i social. Així doncs, suggereix al Departament que emprengui noves actuacions per esclarir les circumstàncies de l'ingrés i que, si escau, incoï un expedient sancionador.

Queixa 06640/2011

Un grup d'antics treballadors d'un centre residencial per a persones amb discapacitat formula una queixa amb relació a diverses irregularitats al centre. Manifesta, entre altres coses, que s'han produït maltractaments físics i psíquics als residents per part d'alguns treballadors i que també s'han produït maltractaments de la direcció a alguns treballadors.

En vista de la informació obtinguda, el Síndic recomana al Departament de Benestar Social i Família que es faci una nova visita d'inspecció al centre, en un horari diferent, i que es faci un seguiment acurat dels processos de contenció.

També suggereix modificacions en les condicions materials i els espais del centre, amb la instal·lació d'un sistema d'avís adaptat a les característiques de les persones usuàries, la reducció del nombre de llits per habitació, la millora en el mobiliari, etc.

Finalment, recomana que s'estudii un sistema opcional de rotació semestral del personal d'atenció directa i es complementi el personal del torn de nit.

Les ràtios de personal als centres residencials per a persones amb discapacitat

El Síndic ha tractat diverses qüestions relacionades amb els serveis destinats a persones amb discapacitat. Un dels temes que ha merescut una actuació específica fa referència a les condicions dels serveis residencials i d'atenció diürna, i en particular la flexibilització de les ràtios de personal d'aquests centres.

El Síndic va obrir una actuació d'ofici al començament d'any sobre aquesta qüestió arran de l'aparició en la premsa d'algunes notícies sobre la signatura, el desembre de 2011, d'un acord entre l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials i diverses entitats representatives del sector d'atenció a les persones amb discapacitat. L'objecte de l'acord, segons la informació publicada, era la flexibilització de les ràtios establertes en la Cartera de serveis socials per a aquest tipus de serveis.

Segons la informació obtinguda, l'acord tenia com a antecedent una decisió de l'Administració d'aplicar una reducció en els mòduls econòmics de les prestacions de servei per a persones amb discapacitat en residències i en llars residència, i de congelar-los per als centres d'atenció diürna. Aquesta decisió es va comunicar a les entitats el juliol de 2011.

S'ha de garantir la participació ciutadana i dels sectors afectats en la revisió de la Cartera de serveis socials

Posteriorment, després d'un debat amb organitzacions del sector, el desembre de 2011 es va signar un acord entre l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials i aquestes organitzacions. En aquest acord, com a mesura compensatòria, es preveia la reducció de les ràtios corresponents a aquests serveis fins a un màxim d'un vuit per cent, amb autonomia de cada centre per aplicar-la a les àrees on es considerés convenient, però sempre garantint la qualitat dels serveis i la viabilitat econòmica.

Més tard la Llei 1/2012, de 22 de febrer, de pressupostos de la Generalitat de Catalunya per al 2012, va prorrogar la Cartera de serveis socials i va establir que, mentre no s'aproves la nova

cartera, els criteris funcionals aplicables als centres residencials i diürns de gent gran i de persones amb discapacitat podien ser determinats pel departament competent en matèria de serveis socials mitjançant una disposició reglamentària.

Finalment, el mes de maig es va publicar l'Ordre BSF/127/2012, de 9 de maig, per la qual s'actualitzen el cost de referència, el mòdul social i el copagament, i també els criteris funcionals de les prestacions de la Cartera de serveis socials per a l'exercici 2012. Aquesta disposició recull el contingut de l'acord esmentat.

Després de mantenir diversos contactes amb organitzacions que gestionen centres d'atenció a persones amb discapacitat i de valorar la informació facilitada sobre el cas pel Departament de Benestar Social i Família, el Síndic va considerar que el procés seguit per a la regulació dels criteris funcionals aplicables presentava algunes mancances. En concret, perquè, encara que l'acord tingués finalment cobertura en l'ordre esmentat, la forma en què s'havia dut a terme la regulació d'aquests criteris funcionals no s'ajustava al model de participació i al procés de revisió de la Cartera de serveis socials previst per la Llei.

Cal que Benestar Social avanci en el desenvolupament del Pla de qualitat de serveis socials de Catalunya

La Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, incorpora la participació cívica entre els principis que han de regir el sistema públic de serveis socials. En coherència amb això, també disposa que en la revisió de la Cartera de serveis socials s'ha de garantir la participació cívica del sector.

En aquest cas, tot i que s'ha pretès esmenar aquest incompliment, el procés participatiu s'ha fet després de la presa de la decisió unilateral per part del Govern, que, segons indiquen les dates del procés, va ser anterior a l'entrada en vigor de la regulació normativa.

Així, l'ordre referida es va sotmetre a un període d'informació pública, i també a informe del Consell General de Serveis Socials abans d'aprovar-la, però aquest procés es va fer després de l'acord i de la Llei de pressupostos que donava cobertura a aquesta modificació.

El Síndic ha destacat la importància de mantenir i potenciar l'esperit de consens i el criteri de participació que va comportar la Llei de serveis socials i que sustenta el model de serveis socials vigent. Per això, ha recordat que la revisió de la Cartera de serveis socials ha de garantir un consens amb el sector i tenir en compte els informes dels òrgans de consulta que garanteixen la base científica de l'actuació del Sistema Català de Serveis Socials.

Des d'un altre punt de vista, s'ha de tenir en compte que la qualitat també és un principi rector del sistema de serveis socials i un dret de les persones usuàries. El Síndic ha recomanat al Departament de Benestar Social i Família que avanci en el desenvolupament del Pla de qualitat de serveis socials de Catalunya i que estableixi mesures de control i seguiment per garantir que els ajustaments als centres no afectin la qualitat en els serveis.

Actuació d'ofici 00407/2012

El Síndic va obrir una actuació d'ofici arran de la informació publicada a la premsa sobre un acord entre l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials i les organitzacions majoritàries que gestionen centres d'atenció residencial i diürna per a persones amb discapacitat. L'acord possibilitava la flexibilització de les ràtios de personal establertes en la Cartera de serveis.

El Departament de Benestar Social i Família va informar que l'acord s'havia pres amb caràcter transitori, tenint en compte la conjuntura econòmica i social del moment i la necessària garantia de la qualitat dels serveis, i també que els criteris funcionals aplicables als centres serien objecte de regulació reglamentària, a l'empara de la Llei de pressupostos per a l'any 2012.

Posteriorment, en aplicació d'aquesta llei, es va publicar l'Ordre BESF/127/2012, de 12 de maig, que incorporava la possibilitat de la flexibilització continguda en l'acord, sempre garantint la qualitat dels serveis que es presten.

Després de valorar el cas, el Síndic va recordar al Departament que les mesures acordades no es podien considerar aplicables fins a l'entrada en vigor de l'Ordre, i que en el procés de revisió de la Cartera de serveis socials s'ha de garantir la participació cívica d'acord amb el que preveu la Llei de serveis socials. També va suggerir que s'agilités el desplegament del Pla de qualitat dels serveis socials i que s'establissin mesures de control i seguiment per garantir la qualitat dels serveis.

Inserció laboral de les persones amb discapacitat

En el camí cap a la igualtat d'oportunitats i la plena integració de les persones amb discapacitat la integració laboral constitueix un element rellevant. L'ordenament jurídic inclou el manament als poders públics perquè desenvolupin polítiques públiques per promoure la incorporació de les persones amb discapacitat al mercat de treball i s'han dissenyat diverses fórmules per assolir-ho.

El desenvolupament d'aquest procés s'ha fet en bona part mitjançant el suport econòmic de les administracions a les empreses que ocupen persones amb discapacitat i a les entitats que fan projectes de suport. La situació econòmica actual, que ha determinat restriccions pressupostàries generals, també ha tingut una incidència important en aquesta matèria.

La reducció de la partida pressupostària estatal destinada a polítiques actives d'ocupació dedicades a la integració de les persones amb discapacitat i trastorn mental va donar lloc a una actuació del Síndic per avaluar l'afectació dels drets d'aquest col·lectiu. Les entitats representatives del sector van posar de manifest que aquesta restricció comprometia la viabilitat dels centres especials de treball i la dels llocs de treball de les persones amb discapacitat.

Calen mesures immediates per protegir la inserció laboral de les persones amb discapacitat i trastorn mental

La pèrdua de llocs de treball protegits comportaria un perjudici evident per a les persones amb discapacitat, ja que els dificulta la integració plena en la societat i els priva de l'oportunitat de mantenir una relació interpersonal basada en el reconeixement del seu treball i de les seves capacitats.

Però la repercussió d'aquest fenomen és encara més àmplia, ja que també afecta les seves famílies, que sovint han hagut de fer esforços importants per al creixement i l'educació dels

fills, amb la finalitat d'integrar-los a la societat com a ciutadans de ple dret. I, finalment, té una repercussió econòmica general, ja que la pèrdua d'un lloc de treball en aquest àmbit pot comportar en el futur un cost superior en presenciacions i serveis d'atenció social.

Tenint en compte tot això, resulta preocupant l'impacte que la reducció de la despesa en aquest àmbit pot tenir en la integració de les persones amb discapacitat en la vida laboral.

No es poden obviar les conseqüències de la crisi econòmica i del context actual, que condicionen de manera important el desenvolupament de polítiques públiques. Ara bé, els poders públics continuen disposant de la discrecionalitat necessària per establir, dins dels marges donats, la prioritització de les partides pressupostàries i l'enfocament de les polítiques públiques.

Per tant, cal que a l'hora de determinar el finançament que es destina a cada política pública, els poders públics siguin especialment curosos en la reducció pressupostària per les conseqüències que pot comportar per als col·lectius més vulnerables. També cal preservar el compliment de la normativa, de manera que la reducció pressupostària no ha de suposar la impossibilitat de dur a terme una mesura prevista normativament.

S'ha d'aprofitar el potencial del treball amb suport com a estratègia d'inclusió laboral de les persones amb discapacitat

En l'àmbit de la discapacitat, les administracions han de continuar adoptant totes les mesures de discriminació positiva que tinguin a l'abast per complir el manament de protecció, promoció i integració de les persones, amb l'objectiu de remoure els obstacles i de perseverar en l'assoliment de la igualtat material d'aquest col·lectiu.

Per això, sens perjudici de les competències d'altres administracions en la matèria, el Síndic ha instat la Generalitat de Catalunya, en exercici de la seva potestat de foment, a continuar amb la política de subvencions i

ajuts adreçats a la inserció laboral de les persones amb discapacitat i trastorn mental, en totes les modalitats possibles.

Des del punt de vista de les diverses modalitats d'inserció laboral de les persones amb discapacitat, també s'ha tractat alguna queixa que qüestionava el tractament diferent que tenen aquestes modalitats pel que fa a les mesures de finançament públic a què poden accedir. En concret, es plantejava la diferència entre les subvencions que poden rebre les entitats que fan treball amb suport i els centres especials de treball mitjançant les unitats de suport a l'activitat professional en els serveis complementaris d'ajustament personal i social.

El treball amb suport entronca directament amb l'objectiu d'integració de les persones amb discapacitat en el sistema ordinari de treball i és una estratègia eficaç per aconseguir-la.

Aquesta modalitat no ha tingut un desenvolupament tan important com els centres especials de treball, però el Departament d'Empresa i Ocupació ha manifestat la voluntat d'impulsar la inserció de les persones amb discapacitat en el mercat ordinari i de millorar el desenvolupament de les polítiques d'ocupació que l'afavoreixin, sens perjudici de la col·laboració necessària de l'Administració estatal, amb el finançament adequat i amb la revisió de la normativa actual.

Cal esperar, per tant, que s'avanci en aquesta línia i, per això, convé potenciar, continuar i reforçar les iniciatives que han fet les entitats que desenvolupen projectes de treball amb suport, sens perjudici de revisar la regulació d'aquesta modalitat d'inserció i les condicions de finançament, a fi d'adequar-lo a les necessitats de les persones contractades.

Actuació d'ofici 04038/2012

El Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar les possibles afectacions en els drets de les persones amb discapacitat i trastorn mental com a conseqüència de la reducció de la partida pressupostària estatal destinada a polítiques actives d'ocupació dedicades a la seva integració laboral. Aquesta restricció comportaria la impossibilitat de cobrir el cinquanta per cent del salari mínim interprofessional als centres especials de treball i posaria en perill la viabilitat d'aquests centres i els llocs de treball de les persones amb discapacitat.

El Síndic ha instat les administracions a continuar adoptant mesures de discriminació positiva per assolir l'objectiu d'integració i igualtat material de les persones amb discapacitat, i ha traslladat aquestes consideracions al Defensor del Poble i al Congrés dels Diputats. També ha recomanat al Departament d'Empresa i Ocupació que adopti mesures immediates per continuar amb la política de subvencions i ajuts adreçats a la inserció laboral de les persones amb discapacitat.

Actuacions d'ofici

AO 00407/2012
Finalitzada

Flexibilització de les ràtios dels centres que presten serveis a persones amb discapacitats

Atès l'acord entre l'ICASS i les quatre organitzacions majoritàries que gestionen centres d'atenció residencial i diürna per a persones amb discapacitat de flexibilitzar les ràtios dels centres que presten serveis a persones amb discapacitats, el Síndic decideix obrir una actuació d'ofici per estudiar aquest acord i les possibles afectacions en la qualitat dels serveis garantits.

AO 02554/2012
Finalitzada

Criteris utilitzats pels serveis socials d'atenció primària per determinar la competència per atendre els usuaris

Per estudiar i determinar amb certesa quins són els criteris (registre de padró o residència efectiva dels usuaris) que fan servir els centres de serveis socials de Barcelona per decidir sobre la competència per atendre els usuaris, el Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici.

AO 04038/2012
En tramitació

Afectació dels drets de les persones amb discapacitats davant la substancial reducció pressupostària prevista per als centres especials de treball (CET)

Atesa l'afectació en els drets de les persones discapacitades davant la substancial reducció pressupostària prevista per als centres especials de treball, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió i fer arribar alternatives als poders públics per procurar la continuïtat de l'activitat dels CET.

AO 06324/2012
En tramitació

Desallotjament dels assentaments de famílies d'origen galaicoportuguès al districte de Sant Martí

Arran del desallotjament dels assentaments de famílies d'origen galaicoportuguès al districte de Sant Martí, el Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici per analitzar aquest cas i l'actuació de l'Administració.

AO 06945/2012
En tramitació

La situació dels cuidadors en l'entorn familiar de les persones dependents a partir de l'entrada en vigor del Reial decret legislatiu 20/2012, de 13 de juliol

Atesa la importància dels canvis que comportarà la reforma de la Llei de la dependència, mitjançant el Reial decret llei 20/2012, especialment pel que fa al finançament de les prestacions vinculades a la situació de dependència i a la configuració de la prestació econòmica per atenció en l'entorn familiar, el Síndic ha considerat oportú iniciar aquesta actuació d'ofici.

AO 07712/2012
En tramitació

Seguiment del compliment del suggeriment d'agilitar l'abonament de les prestacions per infant a càrrec

El Síndic obre una actuació d'ofici per estudiar el compliment del suggeriment acceptat d'agilitar l'abonament de les prestacions per infant a càrrec.

Visites de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura (ACPT)

Data

Lloc

14/02/2012
En seguiment

Centre Riudeperes

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per conèixer-ne el funcionament amb vista a garantir que el tracte que es dispensa a les persones ateses és l'adequat.

11/07/2012
En seguiment

Residència i Centre de Dia Poblenou

En el marc de les actuacions de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura, es visita aquest centre per conèixer-ne el funcionament amb vista a garantir que el tracte que es dispensa a les persones ateses és l'adequat.

11. TREBALL I PENSIONS

Treball i pensions en xifres

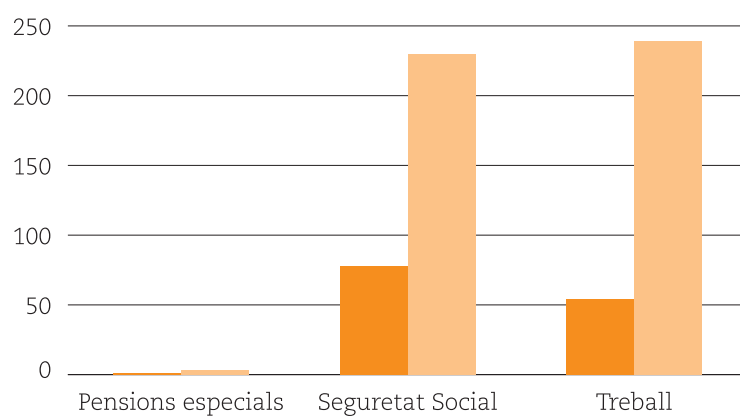
La incidència de la crisi i la recessió econòmiques en el deteriorament de les polítiques actives d'ocupació

Actuacions d'ofici

Treball i pensions en xifres

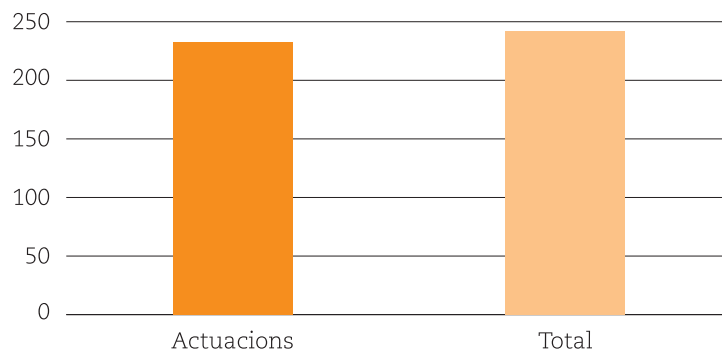
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Treball i pensions	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Pensions especials	1	-	3	4
Seguretat Social	78	-	230	308
Treball	152	2	239	393
Total	231	2	472	705



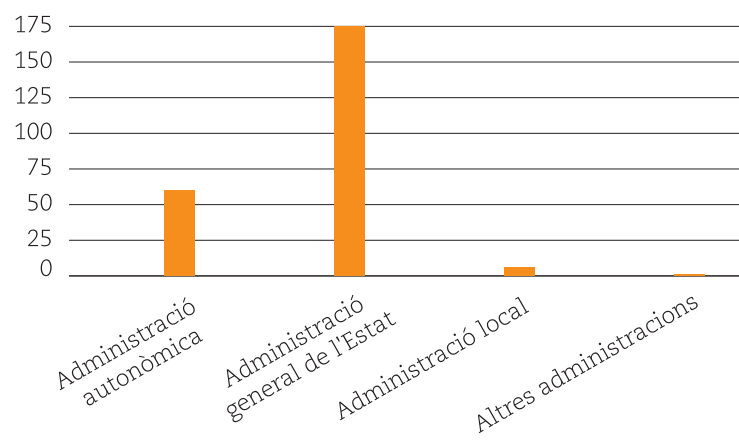
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	225	225
Dues administracions afectades	7	14
Tres administracions afectades	1	3
Total	233	242



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	58	2	60
Administració general de l'Estat	175	-	175
Administració local	6	-	6
Altres administracions	1	-	1
Total	240	2	242



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	-	36	36	11,88%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	-	36	36	11,88%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	-	-	-	0%
Actuacions finalitzades	69	194	263	86,80%
Actuació correcta de l'Administració	39	22	61	20,13%
- Abans de la investigació del Síndic	15	7	22	7,26%
- Després de la investigació del Síndic	24	15	39	12,87%
Accepta la resolució	12	2	14	4,62%
Accepta parcialment la resolució	-	-	-	0%
No accepta la resolució	-	-	-	0%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	2	5	7	2,31%
Tràmit amb altres institucions	16	165	181	59,74%
No admesa	1	3	4	1,32%
Total	70	233	303	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	14	100%
Accepta parcialment la resolució	-	0%
No accepta la resolució	-	0%
Total	14	100%

La incidència de la crisi i la recessió econòmiques en el deteriorament de les polítiques actives d'ocupació

1. La revocació i l'eventual devolució de les subvencions

Han estat diverses les queixes sobre l'atorgament i la posterior revocació de subvencions per a la promoció de l'ocupació autònoma, amb motiu de la revisió dels expedients i de la verificació del compliment de les bases reguladores que en regeixen la concessió.

Les persones beneficiàries de la concessió de les subvencions per a la promoció de l'ocupació autònoma han de justificar, en el termini de dos mesos comptats a partir de la recepció de la resolució d'atorgament, el compliment de la finalitat per a la qual es va concedir la subvenció i l'aplicació dels fons percebuts, mitjançant la presentació de la documentació corresponent. Algunes de les persones afectades no poden acreditar el pagament efectiu de la totalitat de les despeses, de manera que se'ls revoca la subvenció i se'ls sol·licita la devolució de les quantitats percebudes.

Altres afectats no mantenen les cotitzacions a la Seguretat Social durant el període de temps que exigeixen els reglaments per a la concessió de les subvencions, ni compleixen les obligacions que se'ls imposen, com ara dur a terme l'activitat empresarial que fomenta la concessió de la subvenció i mantenir-se en alta a la Seguretat Social durant, almenys, tres anys.

L'Administració ha acceptat els suggeriments del Síndic per millorar el repartiment dels recursos en les subvencions

En cas d'incompliment, llevat que s'acreditin causes alienes a la voluntat de les persones beneficiàries, i sempre que s'acrediti una actuació inequívocament tendent a la satisfacció dels seus compromisos, els reglaments

obliguen al reintegrament de les subvencions percebudes i, en el cas de manca d'alta a la Seguretat Social, de forma proporcional al temps que resti per al compliment dels tres anys.

Per això, sens perjudici de les al·legacions que poden formular les persones interessades contra la resolució del procediment de revocació i devolució de les subvencions, es va poder verificar l'estimació i arxivament d'alguns d'aquests procediments. En aquests casos, el Síndic ha suggerit a l'administració afectada la flexibilització dels terminis i una interpretació més flexible i benèvola de la normativa, a fi que les persones afectades puguin aportar qualsevol mitjà de prova, atesa la precària situació econòmica en què es troben, molts d'ells percebent subsidis assistencials per desocupació.

A altres persones se'ls ha concedit la subvenció, però no en perceben el pagament corresponent.

La Direcció General d'Economia Social i Cooperativa, i Treball Autònom, a requeriment del Síndic, va adoptar les mesures oportunes per fer efectiu el pagament dels ajuts concedits i no pagats, i va trametre els casos al Departament d'Economia i Coneixement perquè s'efectués la transferència bancària, tot i que no s'ha fet efectiu el pagament.

Per això, el Síndic ha suggerit al Departament d'Empresa i Ocupació i al d'Economia i Coneixement que adoptin les mesures d'agilitat oportunes, a fi d'evitar dilacions i poder fer efectiu el dret de les persones afectades a la percepció de la subvenció corresponent. Així mateix, els ha recordat que la tramitació administrativa s'ha de dur a terme d'acord amb els principis d'economia, celeritat, eficàcia i, en cas de circumstàncies excepcionals que n'impedeixin el funcionament normal, s'ha d'informar les persones afectades dels motius de la demora.

D'altra banda, pel que fa a la gestió de les subvencions, el Síndic ja havia iniciat una actuació d'ofici i havia formulat una sèrie de suggeriments sobre aquesta qüestió, a fi de millorar el repartiment dels recursos (amb una rebaixa dels imports màxims i un accés quantitatiu més alt) i la informació facilitada en el moment de la sol·licitud; suggeriments que van ser acceptats pel departament esmentat.

Per això, malgrat que durant l'any 2012 s'hagin rebaixat els imports màxims de les subvencions (la qual cosa ha suposat que el nombre de sol·licituds no ateses per manca de pressupost hagi disminuït respecte d'anys anteriors) i que s'hagi donat la informació corresponent sobre la possibilitat d'esgotament de la partida pressupostària, el Síndic ha continuat suggerint que es mantinguin les bones pràctiques adoptades per la Direcció General del Departament d'Empresa i Ocupació, a fi d'evitar perjudicis a les persones interessades.

2. El tancament de les residències del temps lliure i la redistribució del personal

La crisi i la recessió econòmiques també han afectat les residències de temps lliure de Lès (Val d'Aran), de Llançà (Alt Empordà) i la ciutat de repòs i de vacances de Tarragona, destinades a procurar al conjunt de treballadors, en actiu o jubilats, i a les seves famílies, la possibilitat de gaudir de vacances i lleure amb unes contraprestacions inferiors als preus de mercat.

El Departament d'Empresa i Ocupació va determinar el cessament de l'activitat de les tres residències perquè eren deficitàries i va acordar la redistribució del personal laboral fix entre el departament esmentat o d'altres.

L'afectació del tancament no només ha provocat la rescissió dels contractes temporals i els del personal eventual i interí, sinó que ha minvat les places de turisme social dels treballadors a Catalunya.

El Síndic va suggerir que s'agilités la recol·locació del personal afectat pel tancament de les residències

La redistribució dels funcionaris i els treballadors fixos de les tres residències ha comportat la intervenció del Síndic amb motiu d'algunes queixes, i també l'obertura d'una actuació d'ofici.

Així, el Síndic es va adreçar al Departament d'Empresa i Ocupació per conèixer la gestió de la redistribució del personal laboral fix de les tres residències de temps lliure de Catalunya, i també

la situació actual de tots els treballadors afectats pel tancament.

Atesa la problemàtica i els compromisos del Departament amb el Comitè Intercentres sobre la distribució del personal laboral fix, el Síndic va suggerir que en tots els casos pendents de resolució, s'agilités la redistribució i la recol·locació del personal, i que es respectés la clàusula de garantia dels contractes laborals, que es basa en el principi d'estabilitat de la relació laboral i ha de respectar les diferents condicions individuals, expressament reconegudes al personal laboral afectat.

Així, el Síndic va suggerir que es garantís la redistribució d'efectius amb la consideració de trasllat forçós, d'acord amb l'article 13.2.a del 6è Conveni del personal laboral de la Generalitat de Catalunya, procurant facilitar la vacant més propera a la residència del treballador/a, entre altres compensacions i indemnitzacions.

El Departament d'Empresa i Ocupació va acceptar tots els suggeriments formulats i va prendre les mesures de consens adequades amb el Comitè Intercentres perquè es complissin.

3. Procediment de concessió de subvencions per a la realització de projectes de cases d'ofici

El desacord amb el procediment d'una convocatòria per a la concessió de subvencions a entitats locals, amb motiu de la realització de projectes de cases d'ofici va ser un motiu de queixa per la presumpta mala pràctica en la gestió del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).

Les persones interessades qüestionaven la tardança en la resolució de l'atorgament de les subvencions (segons elles, un dia abans del començament previst per a la iniciació del curs), la qual cosa les obligava a perdre un mes de classes. Això perjudicava no només els alumnes, que perdien un mes de formació, sinó també els docents, que van ser contractats un mes menys. En conseqüència, les persones interessades van sol·licitar al SOC que s'allargués un mes el projecte, atesa la insuficiència del termini transcorregut entre l'atorgament i el començament obligatori de les cases d'ofici.

El Síndic va investigar el cas i va verificar que els Serveis Territorials del SOC no només havien informat les persones interessades de la valora-

ció dels projectes de les cases d'ofici, sinó que s'havien posat en contacte amb les entitats promotores amb valoració positiva per constituir els grups de treball prescrits reglamentàriament i iniciar els processos de selecció de personal directiu, docent, de suport i alumnes treballadors.

Cal agilitar les subvencions de projectes de cases d'ofici d'acord amb els calendaris de creació dels grups de treball

Així, es va comprovar que el calendari de selecció del personal docent i de suport i el calendari de selecció dels alumnes treballadors es van fer d'acord amb el que establia l'ordre reguladora i de convocatòria per al començament de les cases d'ofici.

La investigació del Síndic va concloure que el procediment desenvolupat pel SOC es va ajustar a la normativa aplicable i que les entitats promotores amb projectes amb valoració positiva estaven informades i eren coneixedores de les circumstàncies i de la data màxima de què disposaven per iniciar els projectes, de manera que es van poder fer les primeres recerques de candidats i es van poder constituir els grups de treball amb antelació.

Això no obstant, atès que la queixa de les persones interessades remarcava que la resolució d'atorgament de les cases d'ofici es va publicar amb retard, i ateses les possibles conseqüències per als alumnes treballadors i el personal docent, el Síndic va suggerir al Departament d'Empresa i Ocupació que, en properes convocatòries de subvencions de cases d'ofici, s'adoptessin les mesures oportunes, a fi de resoldre l'atorgament de les subvencions amb més celeritat i més coetàniament a la data de les actes de valoració positiva dels programes i de la constitució dels grups de treball i dels calendaris de selecció del personal i d'alumnes treballadors.

Queixa 06815/2011

Els promotors de la queixa, membres d'un comitè d'empresa i de la secció sindical d'una entitat municipal, van exposar el desacord amb el procediment d'atorgament de subvencions per part del SOC en projectes de cases d'ofici perquè, segons manifestaven, s'havia resolt amb retard.

Tot i no apreciar cap irregularitat en l'actuació de l'entitat gestora, el Síndic va suggerir que les properes convocatòries de subvencions de cases d'ofici es resolguessin amb més celeritat i coetàniament a la valoració dels programes i a la constitució dels grups de treball i dels calendaris de selecció del personal.

Queixa 07438/2011

La persona interessada es queixa de la manca de percepció dels ajuts per a la promoció de l'ocupació autònoma que li van ser concedits.

El Síndic es va adreçar al Departament d'Empresa i Ocupació i li va suggerir l'agilitació de la resolució de l'expedient i l'adopció de les mesures oportunes, a fi que la persona interessada pogués percebre la quantia de la subvenció.

La Direcció General d'Economia Social i Cooperativa, i Treball Social va informar que s'havia enviat l'expedient al Departament d'Economia i Coneixement perquè se n'agilités la resolució.

Això no obstant, atès el retard en la percepció efectiva de la subvenció, el Síndic va demanar al Departament d'Economia i Coneixement que adoptés les mesures oportunes, a fi de restablir la normalitat en els pagaments dels ajuts, d'afavorir el desenvolupament de l'activitat empresarial i l'esperit emprenedor, bo i recordant-li que la tramitació administrativa s'ha de fer d'acord amb els principis d'economia, celeritat i eficàcia, i informant les persones afectades dels motius de la demora i de les circumstàncies excepcionals que en puguin impedir el funcionament normal.

Actuacions d'ofici

AO 02827/2012
Finalitzada

Constitucionalitat i estatutarietat del Reial decret llei 3/2012, de 10 de febrer, de mesures urgents per a la reforma del mercat laboral

A partir del dictamen del Consell de Garanties Estatutàries, el Síndic considera oportú obrir una actuació d'ofici per valorar la possible vulneració de drets constitucionals en la recent reforma del mercat laboral.

AO 04194/2012
Finalitzada

Efectes del tancament de residències de temps lliure

El Síndic considera oportú obrir una actuació d'ofici per estudiar la gestió de la recol·locació de totes les persones afectades pel tancament de les residències de temps lliure.

12. TRIBUTS

Tributs en xifres

Algunes qüestions sobre taxes municipals

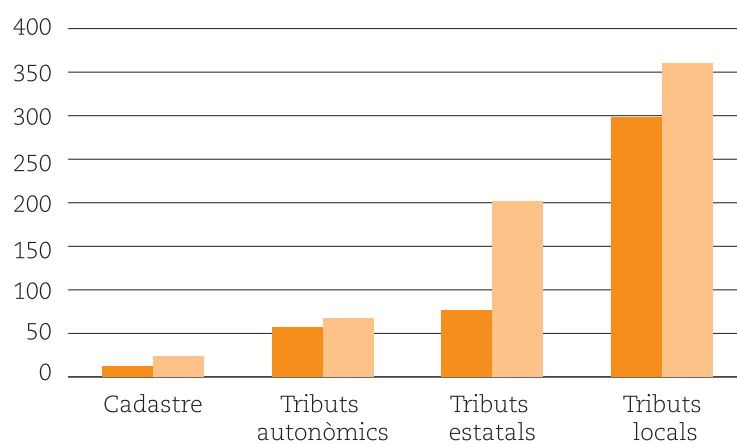
El deure d'assistència i informació als obligats tributaris

Actuacions d'ofici

Tributs en xifres

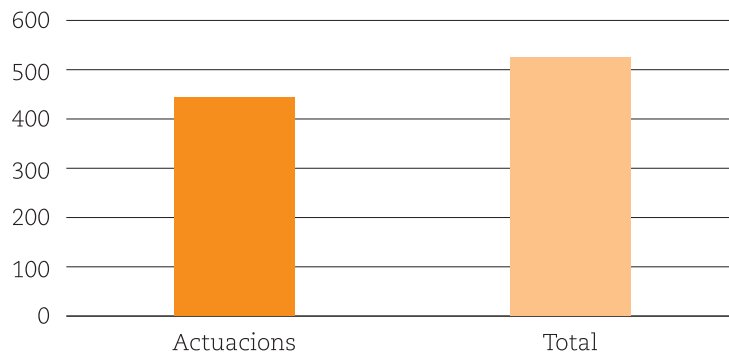
a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

Tributs	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Cadaastre	12	-	23	35
Tributs autonòmics	57	-	67	124
Tributs estatals	76	-	201	277
Tributs locals	297	1	360	658
Total	442	1	651	1.094



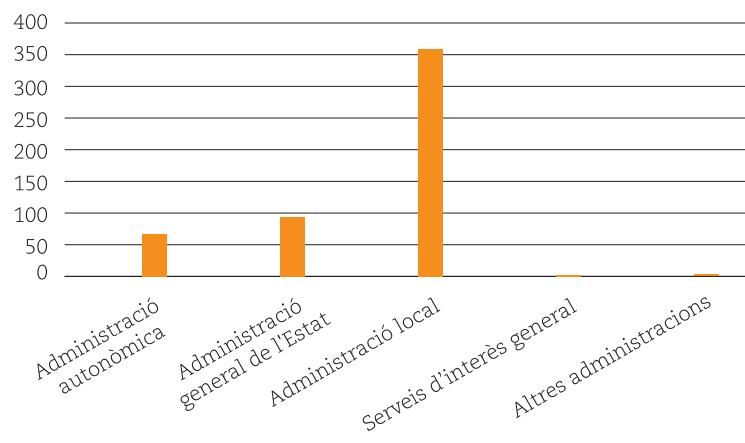
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	371	371
Dues administracions afectades	68	136
Tres administracions afectades	3	9
Nou administracions afectades	1	9
Total	443	525



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

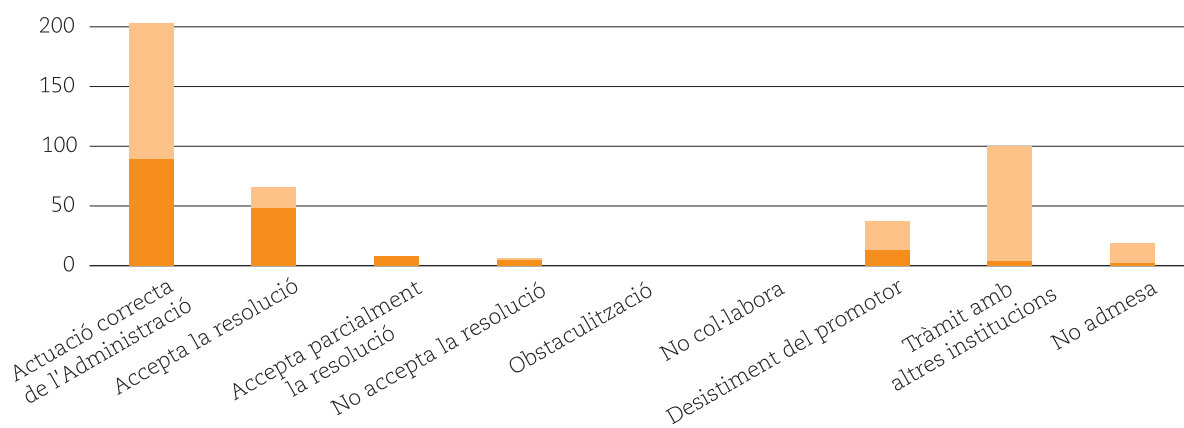
Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	66	1	67
Administració general de l'Estat	94	-	94
Administració local	352	7	359
Serveis d'interès general	2	-	2
Altres administracions	2	1	3
Total	516	9	525



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

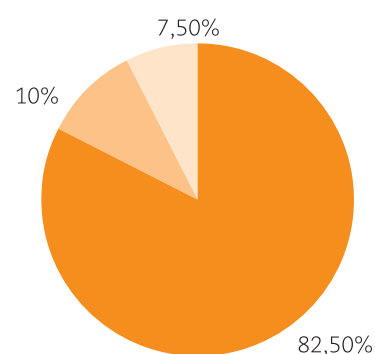
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	47	173	220	33,38%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	26	159	185	28,07%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	21	14	35	5,31%
Actuacions finalitzades	167	253	420	63,73%
Actuació correcta de l'Administració	89	114	203	30,80%
- Abans de la investigació del Síndic	52	84	136	20,64%
- Després de la investigació del Síndic	37	30	67	10,17%
Accepta la resolució	48	18	66	10,02%
Accepta parcialment la resolució	8	-	8	1,21%
No accepta la resolució	5	1	6	0,91%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	13	24	37	5,61%
Tràmit amb altres institucions	4	96	100	15,17%
No admesa	2	17	19	2,88%
Total	216	443	659	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	66	82,50%
Accepta parcialment la resolució	8	10,00%
No accepta la resolució	6	7,50%
Total	80	100%



Algunes qüestions sobre taxes municipals

Els problemes relacionats amb la imposició de taxes han continuat sent molt presents en les queixes rebudes durant aquest any. En bona part d'aquestes queixes les persones qüestionen la prestació efectiva del servei que paguen; i en d'altres, aspectes relatius a l'import de la quota tributària i al procediment de modificació de l'ordenança reguladora del tribut.

La primera de les situacions plantejades s'ha posat de manifest en diverses queixes relatives a la imposició de la taxa de recollida d'escombraries. D'una banda, s'han exposat supòsits en què el desacord amb la taxa rau en el fet que no es disposi de contenidors propers al domicili i, d'altra banda, també s'han plantejat casos en què l'ajuntament ha liquidat una taxa d'escombraries abans que es fes ús de l'habitatge i abans que s'obtingués la llicència de primera ocupació.

En ambdues situacions, el Síndic ha apuntat que les entitats locals poden establir taxes per la prestació de serveis públics, però sempre que es refereixin de manera particular als subjectes passius (contribuents o substituïts del contribuent), els afectin o els beneficiïn. D'acord amb això, el Síndic ha recordat que no és suficient l'existència d'un servei per cobrar una taxa, sinó que el cobrament només queda justificat quan el servei es presta de manera efectiva.

El servei de recollida d'escombraries és tant de prestació com de recepció obligatòria i cal que els contenidors estiguin a l'abast

En aquest sentit, en els casos en què s'ha posat de manifest que les persones s'han de desplaçar distàncies considerables per llençar les escombraries, el Síndic considera que no es pot entendre que l'Administració estigui prestant el servei de manera efectiva i, per tant, que es produeixi el fet imposable que genera l'obligació de pagar la taxa en concepte del servei de recollida d'escombraries. Així doncs, la distància entre un habitatge i el lloc de la prestació

del servei de recollida d'escombraries és determinant per a la subjecció a la taxa.

Tanmateix, en alguns supòsits, el Síndic entén que es pugui modular la tarifa de la taxa de recollida d'escombraries en tant que l'Administració també presta els serveis d'eliminació i de tractament de residus. D'acord amb això, cal recordar, doncs, que la imposició contributiva ha d'estar directament correlacionada amb el servei efectivament prestat i rebut.

En aquests casos, el Síndic, a banda d'analitzar l'efectivitat en la prestació del servei com a condició per exigir una taxa, recorda que el servei de recollida d'escombraries és tant de prestació com de recepció obligatòria i, consegüentment, ha recordat a l'Administració la necessitat que els contenidors estiguin a l'abast, atenent la seva importància per a la salubritat pública, i tot entenent que en alguns casos l'orografia del terreny dificulta apropar els contenidors als domicilis.

Una altra tipologia de queixes rebudes respecte de la prestació efectiva d'un servei subjecte a taxa fa referència als casos en què ha quedat acreditat que la persona no ha pogut fer ús de l'habitatge perquè està inacabat, o perquè encara no disposa de la cèdula d'habitabilitat o de la llicència de primera ocupació. En aquest sentit, el Síndic ha recordat que el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la llei reguladora de les hisendes locals, disposa que la taxa es merita quan s'inicia la prestació del servei i, per tant, en aquests supòsits no es pot entendre que hagi nascut l'obligació de pagament si no s'ha iniciat l'ús del servei. Segons la jurisprudència, no solament és necessari que el servei de prestació de recollida d'escombraries estigui establert, sinó que cal que l'immoble estigui en condicions de ser habitat i, en conseqüència, de produir els residus objecte de la taxa.

Les ordenances fiscals han de regular els supòsits de prorrateig de les quotes

Pel que fa a la quota tributària de la taxa, enguany s'han plantejat queixes en les quals s'ha constatat que l'ordenança fiscal no establia cap prorrateig i d'altres en què, tot i que

l'ordenança ho preveia, no s'havia aplicat en el cas concret. En aquest sentit, cal tenir en compte que l'article 26.2 de la Llei reguladora de les hisendes locals disposa que quan la naturalesa de la taxa n'exigeixi la meritació periòdica, i així ho determini l'ordenança fiscal corresponent, la meritació ha de tenir lloc l'1 de gener de cada any i el període impositiu ha de comprendre l'any natural, llevat dels casos d'inici o de cessament en la utilització privativa, l'aprofitament especial o l'ús del servei o activitat.

En aquests casos, s'ha de prorratejar la quota de manera que el període impositiu es correspongui amb el fet imposable, d'acord amb el que estableixi l'ordenança fiscal. En conseqüència, la normativa reguladora de les hisendes locals obliga els ajuntaments a prorratejar les quotes en els supòsits d'inici o de finalització d'ús del servei o activitat i únicament deixa als ajuntaments la facultat de regular, en l'ordenança fiscal corresponent, els termes concrets d'aplicació del prorrateig.

Així doncs, en els casos en què, per exemple, s'ha començat a fer ús d'un habitatge a mitjan any, quan s'ha obtingut la llicència d'ocupació, s'ha d'entendre que s'inicia l'ús del servei en aquell moment, de manera que l'ajuntament ha de prorratejar la quota tributària d'acord amb el que estableixi l'ordenança fiscal. Consegüentment, si no s'ha dut a terme el prorrateig de la quota en els termes establerts en l'ordenança i el subjecte passiu ja ha abonat la liquidació, s'ha de procedir a la devolució de l'import més els interessos corresponents.

L'actuació de l'Administració s'ha de regir pel principi de confiança legítima

D'altra banda, en les queixes en les quals el Síndic ha detectat que en l'ordenança fiscal reguladora de la taxa no hi ha establert cap prorrateig de la quota, n'ha recomanat la modificació corresponent perquè s'incorpori el manament legal de prorrateig de les quotes en els supòsits d'inici o de cessament en l'ús del servei i es regulin els aspectes concrets aplicables.

Finalment, enguany també han estat motiu d'estudi queixes relatives al procediment seguit per a la modificació d'ordenances fiscals. Val a dir que la Llei reguladora de les hisendes locals, en l'article 15, disposa que les entitats locals han d'acordar la imposició i la supressió dels seus tributs propis i aprovar les seves ordenances fiscals reguladores corresponents.

En aquest sentit, per a l'elaboració, la publicació i la publicitat de les ordenances fiscals les entitats locals han de respectar el procediment establert en l'article 17 de la llei esmentada, que estableix que l'ordenança fiscal no entra en vigor fins que no s'hagi publicat en el butlletí oficial de la província l'acord definitiu adoptat. A tall d'exemple, cal apuntar que una modificació d'una ordenança fiscal que estableixi l'increment de la quota tributària d'una taxa per a la prestació d'un servei no és aplicable fins que hagi entrat en vigor.

Arran d'una queixa relativa a una taxa per la prestació del servei d'una llar d'infants en què es va apreciar que l'increment de la quota de la taxa s'havia aplicat abans de l'entrada en vigor de la modificació de l'ordenança, el Síndic va suggerir que s'anul·lessin les liquidacions emeses i s'iniciés el procediment de devolució d'ingressos indeguts. En aquest cas, a més, el Síndic va detectar que l'acord provisional de la modificació de l'Ordenança s'havia pres en la sessió plenària de l'ajuntament el mes d'agost, i s'havia sotmès l'acord esmentat a informació pública i audiència a les persones interessades durant un termini de trenta dies des de la publicació. En aquestes dates la majoria de famílies afectades per la taxa estaven de vacances i, per tant, el Síndic entén que caldria que les variacions en la quota d'una taxa d'aquesta naturalesa es duguessin a terme amb prou antelació perquè les famílies tinguessin coneixement de l'increment i l'import final de la quota en el moment de formalitzar la preinscripció o, si escau, en la confirmació de la matrícula.

En aquest sentit, el Síndic ha recordat que l'actuació de l'Administració s'ha de regir pel principi de confiança legítima, que té per finalitat garantir la previsibilitat de les situacions i les relacions jurídiques, i aquest principi cal que es tingui especialment en compte en l'actual context econòmic, en què un increment d'una quota tributària i el consegüent increment de la pressió fiscal pot tenir una repercussió important en l'economia familiar.

Queixa 03002/2011

La promotora de la queixa manifesta el seu desacord amb el fet que l'Ajuntament de Moià li imposi la taxa d'escombraries quan el contenidor més proper al seu domicili es troba a dos quilòmetres i mig.

En vista de la situació plantejada, el Síndic va considerar que no es prestava el servei per al qual es reclamava el pagament de la taxa. Per això, va suggerir que s'instal·lessin contenidors més propers a la urbanització on residia la persona interessada i, en cas que no s'actués en aquest sentit, tenint en compte que el servei es prestava de manera molt deficient per la distància que havia de recórrer la persona afectada, no se li liquidés la taxa.

L'Ajuntament de Moià va acceptar el suggeriment i va comunicar que en l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa per a la prestació del servei de gestió de residus municipals número 12, per a l'any fiscal 2012, es va introduir una modificació, de manera que en els supòsits d'habitatges que no disposin d'un servei de recollida pròxim hi haurà una bonificació del 50% en la quota que s'hagi de pagar.

Així mateix, el consistori ha informat que s'ha reestructurat la localització dels contenidors de la zona on resideix la persona interessada, a fi d'apropar el servei als habitatges.

Queixa 00956/2012

El promotor de la queixa exposa el seu desacord amb la liquidació de la taxa pel servei de gestió dels residus municipals domèstics que li va practicar l'Organisme de Gestió tributària de la Diputació de Barcelona per a tot l'exercici del 2011 quan va obtenir el permís de primera ocupació per decret d'alcaldia de 29 de novembre de 2011.

Una vegada examinat el supòsit plantejat, el Síndic va recordar a l'Administració que entenia que el naixement de l'obligació de pagament de la taxa s'iniciava en la data en què es va obtenir la llicència de primera ocupació i la persona va passar a residir en aquell habitatge. Per això, el Síndic va suggerir que es deixés sense efecte la liquidació tributària practicada i s'emetés una nova liquidació de la quota corresponent únicament al segon semestre de l'any 2011, d'acord amb el que estableix l'Ordenança general de gestió i de recaptació dels ingressos de dret públic municipals de l'Ajuntament d'Esparreguera. Aquest suggeriment va ser acceptat.

El deure d'assistència i informació als obligats tributaris

La Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT), reconeix el dret dels obligats tributaris a ser informats i assistits per l'Administració sobre l'exercici dels seus drets i el compliment de les seves obligacions tributàries, i també estableix el deure de l'Administració de prestar als obligats tributaris la necessària informació i assistència sobre els seus drets i obligacions.

Segons l'LGT, aquesta activitat s'ha d'instrumentar, entre d'altres, per mitjà de la publicació dels textos actualitzats de les normes tributàries, de les comunicacions i les actuacions d'informació efectuades pels serveis destinats a aquest efecte. Així mateix, disposa que les actuacions d'informació poden efectuar-se mitjançant l'ús i l'aplicació de tècniques i mitjans electrònics, informàtics i telemàtics.

En relació amb l'IBI s'ha d'informar amb exactitud sobre quin ha estat l'augment del tipus de gravamen

No es poden obviar les dificultats amb què el contribuent es pot trobar davant la complexitat tècnica de les normes tributàries i un sistema tributari l'ordenació del qual emana de tres estaments diferents (estatal, autonòmic i local) amb les implicacions i interrelacions que comporta i que incideixen de manera directa en l'estructura dels tributs i en les obligacions tributàries per al contribuent.

En aquest sentit, cal tenir en compte que l'actual sistema tributari requereix la col·laboració dels obligats tributaris, en tant que han d'assumir tot un conjunt d'obligacions formals i materials, la qual cosa implica que la informació i l'assistència que rebin és essencial perquè el sistema de gestió tributària funcioni de la manera més eficient possible.

Han estat diverses les persones que en el transcurs d'aquest any s'han adreçat al Síndic per exposar el seu desconcert per l'increment en la quota tributària de l'impost sobre béns immobles (IBI), com a conseqüència del desconeixement de l'aplicació del Reial decret llei 20/2011, de 30 de desembre, i en alguns casos, també de l'ordenança fiscal.

L'article 8 del Reial decret llei 20/2011, de 30 de desembre, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic, va establir, de manera transitòria i excepcional durant l'exercici 2012 i 2013, per als immobles urbans, un increment del tipus impositiu de l'IBI, en funció de l'any de l'entrada en vigor de la ponència de valors total del municipi.

Val a dir que aquesta modificació legislativa ha estat aplicable automàticament, sense la necessitat de reformar les ordenances fiscals municipals reguladores de l'impost. Tanmateix, s'ha d'apuntar, també, que aquesta norma va ser publicada el 31 de desembre de 2011 i, per tant, alguns ajuntaments ja havien aprovat la modificació de les corresponents ordenances fiscals reguladores de l'IBI i ja n'havien incrementat el tipus impositiu, d'acord amb el que estableix el Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, pel qual s'aprova el Text refós de la llei reguladora de les hisendes locals, sense haver tingut en compte aquesta modificació estatal.

Tot i la publicació en el butlletí oficial corresponent de les normes de les quals deriva l'increment de la quota d'IBI, el Síndic considera que l'Administració també ha de dur a terme actuacions més contundents a fi de garantir que les actuacions d'informació i assistència aconseguixin la finalitat perseguida, que en aquests casos és que els obligats tributaris coneguin els motius pels quals l'import de la quota d'IBI de l'exercici de 2012 ha estat superior a la de l'any 2011.

L'Administració ha de ser diligent i vetllar perquè els avisos de pagament s'enviïn a l'adreça correcta

En concret, a partir de l'anàlisi de les queixes rebudes, el Síndic ha assenyalat que els obligats tributaris, en relació amb l'IBI, haurien d'estar informats amb exactitud sobre quin ha estat l'augment del tipus de gravamen, en virtut de quina norma i per quin estament (si pel legislador estatal o pel mateix ajuntament) ha estat aprovat l'augment i quin tipus de gravamen se li aplica de forma individual per la finca objecte de tribut, tenint en consideració la diferent casuística establerta pel Reial decret llei 20/2011 en funció de l'any d'aprovació de la ponència de valors i del valor cadastral.

Per això, el Síndic ha recordat que cal proporcionar informació clara i suficient als obligats tributaris per aconseguir l'objectiu esmentat. En aquest sentit, el Síndic ha suggerit a l'Administració que valori la possibilitat dur a terme actes d'informació de caràcter col·lectiu per mitjà de publicacions, comunicacions, notificacions, incusions al web de l'Ajuntament, i per mitjà d'altres actes d'informació més propers al dia a dia dels ciutadans.

El Síndic recorda que un mitjà pel qual s'instrumentalitza en l'àmbit local l'activitat administrativa d'informació i assistència als obligats tributaris és la carta de pagament que s'envia als subjectes passius a títol informatiu, amb relació als tributs de caràcter periòdic, com ara l'IBI. El Síndic considera que aquestes cartes o els rebuts que es passen per a cobrament a l'entitat bancària haurien de contenir les dades suficients en relació amb els elements del tribut, perquè les persones interessades poguessin comprovar si la liquidació tributària s'ajusta a la normativa reguladora, sense necessitat d'adreçar-se a les oficines municipals a sol·licitar informacions complementàries.

Els mitjans electrònics són una bona eina per informar els contribuents

Així doncs, a més de les dades que ja hi solen constar (subjecte passiu, adreça tributària, referència cadastral, valor cadastral, base liquidable, tipus gravamen, reduccions, quota tributària), el Síndic ha suggerit que es valori la possibilitat d'incloure, en les cartes de pagament o rebuts, les dades corresponents a la finca individual vinculades a la nova regulació per aplicació del Reial decret llei 20/2011. A tall d'exemple, el Síndic ha proposat que hi podrien constar les dades següents: augment del tipus de gravamen per aplicació de la norma estatal, augment del tipus de gravamen per aplicació de l'ordenança fiscal, any d'aprovació de la darrera ponència cadastral, i si es tracta d'un immoble que pertanyi a la meitat amb més alt valor cadastral del conjunt dels immobles del municipi que tinguin aquest ús.

D'altra banda, la necessitat de millorar les actuacions relatives a la informació i assistència destinades als obligats tributaris també s'ha posat de manifest en les queixes en què s'ha exposat que no s'ha rebut l'avís o la carta de pagament d'un tribut periòdic i, en canvi, s'ha rebut directament

la provisió de constrenyiment per l'impagament d'aquest dins del termini voluntari. En aquests casos, el Síndic ha recordat que en els tributs de caràcter periòdic l'Administració no té l'obligació legal de notificar individualment els rebuts successius, una vegada notificada l'alta en el padró i sempre que no hi hagi un canvi substancial dels elements essencials del tribut. Tanmateix, el Síndic considera que és important que aquestes cartes de pagament arribin als seus destinataris abans de l'inici del període voluntari de pagament, en tant que facilita el compliment de les obligacions fiscals als contribuents.

Arran d'una queixa en què el Síndic ha detectat que el domicili on l'Administració local havia enviat l'avís de pagament no coincidia amb el domicili fiscal de l'obligat tributari, que és on es va enviar la provisió de constrenyiment, el Síndic recorda que l'Administració ha d'actuar de manera diligent i ha de vetllar perquè els avisos de pagament s'enviïn a l'adreça correcta. En aquest sentit, ha recordat que cal dur a terme una bona gestió de la base de dades per evitar notificacions en adreces incorrectes i obsoletes.

Finalment, en l'àmbit autonòmic, el Síndic també ha constatat la necessitat de millorar la informació i l'assistència que s'oferia als obligats tributaris en els procediments de comprovació de valors. En concret, es va observar que en propostes de liquidació de l'impost de successions i donacions o en propostes de liquidació de l'impost de transmissions d'actes jurídics documentats derivades d'un procediment de comprovació de valors de béns immobles s'assenyalava que la font documental que s'havia fet servir es podia consultar a l'oficina liquidadora corresponent.

Atès que això comportava un desplaçament a l'oficina per part de l'obligat tributari en unes hores determinades i podia ser un obstacle per aconseguir aquella informació, el Síndic va suggerir la publicació en la web e-tributs dels documents de valors bàsics del sòl i de la construcció i índexs correctors per comprovar els valors dels béns immobles de naturalesa urbana situats a Catalunya, a fi de garantir el dret a la informació dels obligats tributaris, entenent que l'ús i l'aplicació de mitjans electrònics, informàtics i telemàtics és un bon mitjà per apropar la informació a les persones. Aquesta actuació s'ha dut a terme aquest any 2012 i el Departament d'Economia i Coneixement ha informat el Síndic que les noves vies d'accés per a la consulta d'aquests documents també seran incorporades als actes administratius pertinents.

Queixa 13858/2012

En aquesta queixa la persona interessada va manifestar el seu desacord amb el procediment executiu seguit per deutes amb l'Ajuntament del Masnou en concepte de l'impost de vehicles de tracció mecànica. Una vegada analitzada la informació disponible sobre aquesta queixa, el Síndic no va detectar cap actuació irregular de l'Administració pel fet d'haver iniciat el procediment executiu en tant que no constava que aquell tribut s'hagués pagat dins el termini voluntari de pagament. No obstant això, el Síndic va observar que l'avís de pagament del tribut no s'havia enviat al domicili fiscal correcte. Per aquest motiu, va recordar que l'Administració ha d'actuar de manera diligent en l'enviament d'aquests avisos, per tal com són un element important des del punt de vista d'informació i assistència als obligats tributaris.

Queixa 05682/2012

En aquesta queixa la persona interessada plantejava el seu desacord amb l'increment de la quota de l'impost sobre béns immobles i la manca d'informació sobre els motius pels quals s'havia produït aquest increment. En vista de la queixa plantejada, el Síndic va recordar a l'ajuntament el deure de l'Administració d'oferir als obligats tributaris la necessària informació i assistència sobre els seus drets i obligacions.

Actuacions d'ofici

AO 01197/2012
Finalitzada

El tractament de l'impost sobre l'increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) en els casos d'execucions hipotecàries

Atès el cobrament de l'impost de plusvàlua a les persones afectades per execucions hipotecàries, la qual cosa agreuja encara més la seva situació, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió i recomanar una modificació legislativa de la Llei d'hisendes locals perquè aquestes persones es declarin exemptes de pagar l'impost esmentat.

13. URBANISME I HABITATGE

Urbanisme i habitatge en xifres

HABITATGE

Actuacions del Síndic pel que fa a la problemàtica generada per les dificultats en el pagament de l'habitatge habitual

Els ajuts al lloguer

URBANISME

Urbanitzacions amb dèficits

El règim jurídic de les llicències urbanístiques

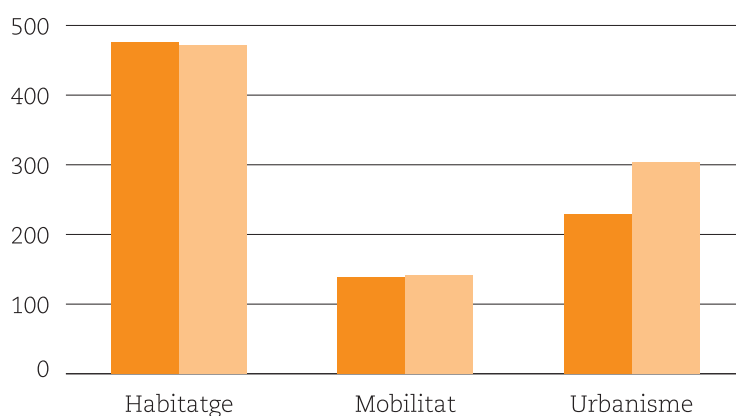
La protecció de la legalitat urbanística

Actuacions d'ofici

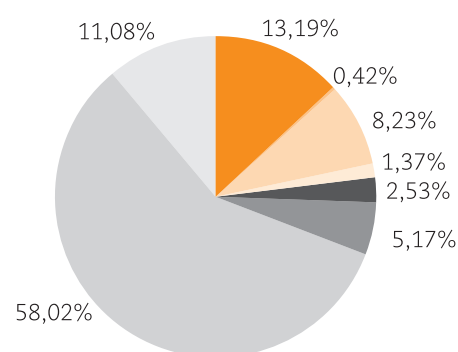
Urbanisme i habitatge en xifres

a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2012

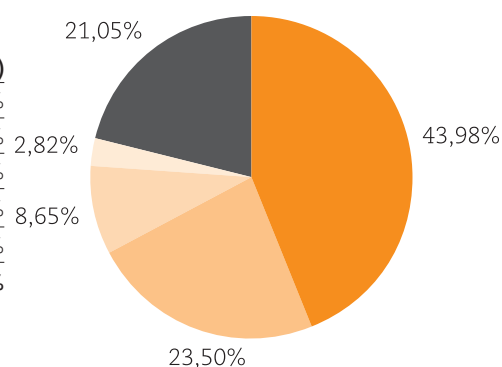
Ordenació del territori	Queixes	Actuacions d'ofici	Consultes	Total
Habitatge*	474	2	472	948
Mobilitat	138	-	141	279
Urbanisme**	229	-	303	532
Total	841	2	916	1.759



* Habitatge		Total (%)
	Accés i adquisició	13,19%
	Assetjament immobiliari	0,42%
	Conservació i manteniment	8,23%
	Construcció i adequació	1,37%
	Cèdules d'habilitat i llicències de primera ocupació	2,53%
	Desnonaments	5,17%
	Subvencions i ajuts	58,02%
	Altres	11,08%
Total		100%

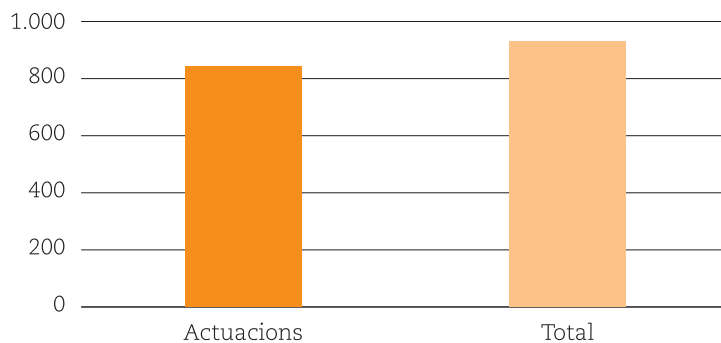


** Urbanisme		Total (%)
	Disciplina urbanística i inspecció	43,98%
	Gestió urbanística i execució del planejament	23,50%
	Planejament urbanístic	8,65%
	Urbanitzacions no recepcionades	2,82%
	Altres	21,05%
Total		100%



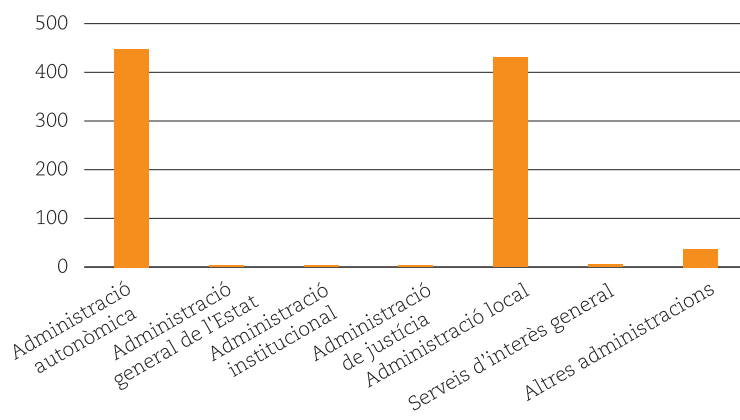
b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

Expedients amb	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	765	765
Dues administracions afectades	71	142
Tres administracions afectades	5	15
Quatre administracions afectades	1	4
Cinc administracions afectades	1	5
Total	843	931



c. Distribució segons les administracions afectades de les actuacions iniciades durant el 2012

Tipus d'administració	Queixes	Actuacions d'ofici	■ Total
Administració autonòmica	447	1	448
Administració general de l'Estat	3	-	3
Administració institucional	1	2	3
Administració de justícia	3	1	4
Administració local	429	1	430
Serveis d'interès general	6	-	6
Altres administracions	36	1	37
Total	925	6	931



d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2012

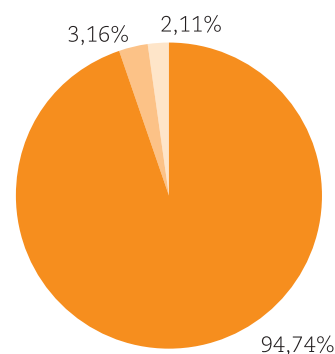
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	50	273	323	23,47%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	32	245	277	20,13%
Accions posteriors a la resolució del Síndic	18	28	46	3,34%
Actuacions finalitzades	470	536	1.006	73,11%
Actuació correcta de l'Administració	310	459	769	55,89%
- Abans de la investigació del Síndic	167	302	469	34,08%
- Després de la investigació del Síndic	143	157	300	21,80%
Accepta la resolució	136	44	180	13,08%
Accepta parcialment la resolució	6	-	6	0,44%
No accepta la resolució	4	-	4	0,29%
Obstaculització	-	-	-	0%
No col·labora	-	-	-	0%
Desistiment del promotor	13	26	39	2,83%
Tràmit amb altres institucions	1	7	8	0,58%
No admesa	13	34	47	3,42%
Total	533	843	1.376	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	180	94,74%
Accepta parcialment la resolució	6	3,16%
No accepta la resolució	4	2,11%
Total	190	100%



Actuacions del Síndic pel que fa a la problemàtica generada per les dificultats en el pagament de l'habitatge habitual

Tal com el Síndic va exposar en l'*Informe al Parlament 2011*, un dels efectes de la crisi econòmica generats per la crisi del sector financer ha estat l'increment de problemes entorn de l'habitatge. D'una banda, hi ha les famílies que han perdut el seu habitatge per no haver pogut fer front als pagaments dels crèdits i dels préstecs hipotecaris que van contractar amb entitats bancàries; de l'altra, s'evidencia la necessitat que hi hagi un nombre més alt d'habitatges socials en règim de lloguer i la necessària reflexió sobre altres alternatives d'habitatge social.

El Síndic sempre ha destacat la importància de l'habitatge com a factor d'integració social. Certament, l'habitatge té un vessant econòmic, però també té un vessant personal i social molt important que no ha de ser menystingut. Poder disposar d'un habitatge no només satisfà la necessitat d'aixopluc, sinó que facilita el desenvolupament de les persones i de les famílies.

En consonància amb aquesta convicció, el Síndic va constituir un grup de treball format per representants de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya, de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, del Col·legi de Notaris de Catalunya, del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, de Càritas Diocesana de Barcelona i d'entitats financeres. Aquest grup ha elaborat diverses propostes que s'han presentat als grups parlamentaris, tant del Parlament de Catalunya com del Congrés dels Diputats.

Aquestes propostes són:

1. Mesures fiscals per incentivar els acords entre deutors i creditors
2. La regulació d'un sistema de redreçament de deutes en el cas del sobreendeutament familiar
3. El tractament de la plusvàlua en els casos d'execucions hipotecàries
4. Dotar la SAREB d'habitatge social

a) Mesures fiscals per incentivar els acords entre deutors i creditors

Aquesta proposta va ser recollida en l'*Informe 2011* (vegeu *Butlletí Oficial del Parlament de Catalunya* núm. 255, del 20 de febrer de 2012, pàg. 244 i 245).

Si el creditor i el deutor pacten acords per trobar sortides als impagaments sobre l'habitatge habitual, aquestes solucions estan gravades per impostos que el deutor (també el creditor) ha d'abonar. Aquestes càrregues impositives poden dificultar les solucions o impedir-les.

El procediment d'execució hipotecària vigent no té en compte el principi de protecció del consumidor

El Síndic va recomanar al Parlament de Catalunya una sèrie de modificacions fiscals respecte de les operacions que poguessin acordar creditor i deutor en cas que es tractés de l'únic habitatge de la unitat familiar i que constituís la residència efectiva del deutor.

La Llei 5/2012, de 20 de març, de mesures fiscals, financeres i administratives, i de creació de l'impost sobre les estades en establiments turístics, va establir algunes bonificacions en la línia de les recomanacions del Síndic.

b) Regulació d'un sistema de redreçament de deutes en el cas de sobreendeutament familiar

Quan s'executa una hipoteca sobre un habitatge per impagament del crèdit o del préstec, la persona afectada perd l'habitatge, però continua sent deutora respecte de la part del préstec o crèdit que no ha pogut ser saldada amb la subhasta. Apareix, doncs, un col·lectiu de persones que es veuen abocades a problemes econòmics greus i en alguns casos acaben en risc d'exclusió social pel fet d'haver perdut l'habitatge i de continuar sent-ne deutores.

Arran de l'estudi de la problemàtica entorn de les execucions hipotecàries, es va constatar que el principi de protecció del consumidor i l'usuari no ha aconseguit influir en el tractament de les execucions hipotecàries, que continua sent un procediment executiu privilegiat. L'ordenament jurídic tracta l'impagament dels deutes per préstecs i crèdits hipotecaris contrets per adquirir l'habitatge principal amb la mateixa orientació que inspira tot el règim de les obligacions i els contractes del Codi civil. Es considera que els préstecs i els deutes hipotecaris es regeixen per l'autonomia de la voluntat de les parts i pel principi de llibertat de pactes.

Ara bé, la posició de les entitats financeres, d'una banda, i la dels qui han subscrit un préstec o un crèdit per adquirir el seu únic habitatge que serà la seva llar, de l'altra, són desiguals. En molts casos, els deutors necessiten que se'ls ajudi a organitzar-se per fer front als deutes o pagaments, a renegociar el deute amb les entitats financeres i a saber quins ajuts poden sol·licitar a l'Administració i a quina administració s'han d'adreçar. A més, la renegociació del deute és voluntària per part de l'entitat financera, la qual cosa dificulta l'arranjament per la via de la mediació.

A conseqüència d'aquestes constatacions, el Síndic va recomanar la regulació d'un sistema de redreçament de deutes gratuït, adreçat als consumidors de bona fe que es vegin, per causes sobrevingudes i alienes a la seva voluntat, en una situació d'impossibilitat actual o previsible de fer front als pagaments d'aquests deutes i, al mateix temps, de mantenir unes condicions de vida digna.

Cal regular un sistema de redreçament de deutes amistós i gratuït

Atès que els deutes hipotecaris per a l'adquisició de l'habitatge principal són els més importants a les llars de l'Estat espanyol, el Síndic ha considerat necessari que s'incloguin en el pla de redreçament. Així mateix, cal que es prevegi la suspensió de les execucions hipotecàries mentre no s'arribi a acordar el pla de redreçament.

Finalment, per donar una segona oportunitat als consumidors que es vegin en una situació de sobreendeutament, també s'ha de preveure que, un cop transcorregut un període determinat d'anys de vigència de pla de redreçament durant els quals el consumidor ha complert les condicions del pla, se'l pugui alliberar del deute romanent.

c) El tractament de la plusvàlua en els casos d'execucions hipotecàries

En les situacions exposades anteriorment, a banda que les persones perdin el seu habitatge habitual, i en alguns casos continuïn sent deutors de part del préstec o crèdit hipotecari, l'Administració municipal els pot reclamar, si l'ordenança fiscal del municipi on està ubicat l'immoble ho ha establert, el pagament de l'impost sobre

l'increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU). El Síndic va entendre que aquest fet agreuja la situació en què es troba aquest col·lectiu de persones i que aquesta actuació s'allunya del criteri de justícia i dels principis establerts en l'article 31 de la Constitució espanyola.

La plusvàlua municipal és un impost legislat per la Llei reguladora de les hisendes locals (TRLHL) i són els ajuntaments els que l'estableixen i l'exigeixen. Aquesta llei no preveu que les ordenances fiscals puguin regular bonificacions sobre la quota de l'impost en els casos en què la transmissió de l'habitatge es derivi d'un procediment d'execució hipotecària, ni s'ha regulat una exempció per a aquests supòsits.

Arran de l'aprovació del Reial decret llei 6/2012, de 9 de març, de mesures urgents de protecció de deutors hipotecaris sense recursos, es va introduir una modificació de l'article 59 del Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, i s'hi han introduït mesures urgents per protegir els deutors hipotecaris sense recursos. D'aquesta mesura, però, només se'n poden beneficiar, en alguns supòsits, les persones que es trobin en els casos de dació en pagament del seu habitatge, en què és l'entitat que adquireix l'immoble la que ha de fer front a les obligacions tributàries. El Síndic considera que aquesta modificació introduïda pel legislador estatal no és suficient per evitar que les persones que hagin perdut la titularitat del seu habitatge habitual com a conseqüència de subhastes o procediments d'execució hipotecària els sigui liquidat l'impost esmentat.

Les persones que perden l'habitatge en una execució hipotecària han d'estar exemptes de l'impost de plusvàlua

Per aquest motiu, el Síndic ha recomanat una modificació legislativa de la Llei d'hisendes locals perquè es declarin exemptes de l'impost sobre l'increment de valors dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU) les transmissions d'habitatges habituals derivades d'una execució hipotecària.

A més, mentre no s'aprovi una modificació legislativa, el Síndic també ha suggerit que els ajuntaments estableixin mesures compensatòries per no empitjorar la situació en què ja es troba l'executat hipotecari, amb la imposició del paga-

ment de l'impost esmentat, d'acord amb els principis de capacitat econòmica, proporcionalitat i justícia. El Síndic ha pogut observar que en alguns municipis ja s'estan establint mesures amb aquesta finalitat. En aquest sentit, va proposar la regulació de subvencions com una de les mesures que es podrien adoptar.

d) Dotar la SAREB d'un parc d'habitatge social

El Memoràndum d'entesa sobre condicions de política sectorial financera de juliol de 2012 va detallar les condicions polítiques vinculades a l'adopció, per part del Consell d'Europa, de mesures específiques per reforçar l'estabilitat financera a Espanya.

Entre aquestes mesures, en els punts 21 i 22 s'obligava el Govern espanyol a crear una entitat de gestió d'actius (Asset management company -AMC-) perquè actués sobre els actius problemàtics dels bancs objecte d'ajuda.

El mes d'agost, complint amb aquest manament, el Govern espanyol va aprovar el decret de constitució de la societat de gestió d'actius procedents de reestructuració bancària, SAREB, (Reial decret llei 24/2012, de 31 d'agost, de reestructuració i resolució d'entitats de crèdit), que havia d'entrar en funcionament durant el mes de novembre.

La creació de la SAREB és una oportunitat per disposar d'un parc social d'habitatges de lloguer

En el moment actual, a Espanya els bancs objecte d'ajuda (intervinguts) són: Bankia, Catalunya Caixa, NovaCaixa Galicia i Banco de Valencia. Actualment, aquestes entitats financeres estan totalment intervingudes pel FROB (Fons de recuperació ordenada bancària) i, per tant, nacionalitzades.

Els bancs objecte d'ajut estatal, intervinguts pel FROB, hauran de traspasar a la SAREB el 90% dels seus actius, integrats essencialment per sòls hipotecats i recuperats per les entitats financeres i immobles hipotecats i recuperats per les

entitats financeres de promotors que no han completat el retorn dels préstecs, immobles hipotecats recuperats de particulars i préstecs hipotecaris a promotors immobiliaris per a promocions d'habitatge o per a compra de sòl.

La SAREB adquirirà els immobles (sòls i edificis o habitatges) a un valor molt per sota del seu valor actual per situar-los en el que seria el seu valor real a llarg termini. La devaluació a la qual seran sotmesos serà d'un 54,2% per als habitatges nous; d'un 63,2%, per a les promocions en curs, i d'un 79,5%, per al sòl. Les entitats financeres rebran una compensació del FROB per aquesta pèrdua de valor comptable, i la compra dels actius per part de la SAREB serà finançada amb fons privats i amb deute avalat per l'Estat, que podrà arribar a 55.000 milions d'euros.

El Síndic ha constatat que els legisladors europeus i els espanyols estan establint un marc de sanejament de caràcter comptable i financer per a les entitats financeres intervingudes, però no estan establint cap tipus de normes sobre la conveniència de destinar els immobles a algun tipus de finalitat social. És a dir, no estableixen cap tipus de marc relatiu a una necessària i imprescindible política urbanística i d'habitatge.

Davant de tot això, el Síndic de Greuges de Catalunya considera que la possibilitat de disposar d'un parc públic o social d'habitatges de lloguer, que avui és reclamada per tota la societat, té, amb la SAREB, una oportunitat històrica irreplicable que és imprescindible que s'aprofiti. Per aquest motiu, ha recomanat l'adopció d'un seguit de mesures.

Entre les propostes adreçades a millorar el control i la transparència de la gestió dels immobles traspassats a la SAREB, recomana que es destini a lloguer social el 30% dels immobles obtinguts a baix cost i, per tant, subvencionats per l'Estat, susceptibles de ser destinats a primera residència. Aquests immobles hauran de ser cedits a administracions públiques i a entitats socials sense ànim de lucre, en condicions econòmiques que els permetin assumir-ne la gestió i la destinació a lloguer de baix cost a llarg termini.

Els ajuts al lloguer

Aquest epígraf fa referència a les tres tipologies d'ajuts que l'Administració ofereix amb la finalitat de garantir la residència prolongada a l'habitatge.

Enguany, la renda bàsica d'emancipació ha sofert canvis importants respecte d'anys anteriors. Cal assenyalar que el Reial decret llei 20/2011, de 30 de desembre, de mesures urgents en matèria pressupostària, tributària i financera per a la correcció del dèficit públic, va derogar l'ajut per a noves sol·licituds posteriors a l'1 de gener de 2012.

Tot i així, aquesta mesura no ha estat l'única que ha afectat la renda d'emancipació. El mes de juliol, el Govern va reduir-ne la quantia a percebre en un 30%, per mitjà de l'aplicació del Reial decret llei 20/2012, de 13 de juliol, de mesures per garantir l'estabilitat pressupostària i foment de la competitivitat.

El Síndic de Greuges considera que aquesta reducció incideix negativament en la capacitat econòmica dels joves i, per tant, és contrària a l'esperit de l'ajut, que va ser creat per impulsar l'emancipació dels joves amb rendes més baixes. En aquest sentit, el Govern estatal podria haver adoptat altres mesures que no afectessin directament la capacitat econòmica dels joves perceptors, els quals amb el reconeixement previ d'una quantia més elevada de l'ajut van preveure els lloguers que podien assumir.

La supressió i la reducció de l'ajut al lloguer ha afectat l'emancipació dels joves amb rendes baixes

Tot i la rebaixa de la quantia mensual, els antics beneficiaris continuaran rebent l'ajut fins esgotar el termini de quatre anys, sempre que no superin el límit d'ingressos o fins que assoleixin l'edat de trenta anys.

De les queixes rebudes per manca de pagament de l'ajut, se'n desprenen les problemàtiques següents:

- Retard, en alguns casos de més de sis mesos, en la resolució de la sol·licitud de l'ajut i en la modificació de dades facilitades per la persona interessada, especialment quan fan referència al canvi de domicili, al compte bancari, als

ingressos rebuts i a la modificació de la quantia de lloguer.

- Paralització del pagament de l'ajut quan el Ministeri de Foment hi detecta alguna irregularitat. Qualsevol resolució que emet l'Agència de l'Habitatge de Catalunya es comunica al Ministeri de Foment per mitjà de la tramesa de fitxers. En la comunicació dels fitxers, en l'aplicació del Ministeri poden aparèixer errors, tant de tots els fitxers traslladats com solament d'alguns fitxers. Aleshores és quan es produeix la paralització dels expedients.

Hi ha més de 80 causes per les quals es paralitzen els expedients. El Ministeri de Foment no ha sistematitzat el tipus d'error i problemes iguals estan identificats com a causes diferents. Per aquest motiu, la resolució dels expedients és complexa i s'han de resoldre individualment, atès que l'errada en cada expedient té un tractament individualitzat.

De vegades, la dificultat consisteix a arribar a detectar l'error perquè pot ser que l'origen no es trobi en l'expedient concret, sinó en algun altre de relacionat.

La solució al problema passa per la revisió manual de l'expedient. L'inconvenient és que l'Agència de l'Habitatge ha de reclamar l'expedient físic a les oficines gestores, circumstància que alenteix el procés.

- Dificultat de retornar els ajuts quan les persones beneficiàries han excedit el límit d'ingressos. El Ministeri de Foment va iniciar un procediment per sol·licitar als joves perceptors de l'ajut les quantitats abonades indegudament.

La renda bàsica d'emancipació té en compte els guanys del mateix any en què es rep l'ajut, circumstància que en dificulta la gestió, atès que en alguns casos els ingressos de les persones beneficiàries no són regulars i, en els casos en què superen el límit d'ingressos, sorgeix la necessitat de retornar-los posteriorment.

Tot i que la Secretaria d'Habitatge i Millora Urbana hagi proposat al Ministeri de Foment altres vies de comptabilitzar els ingressos, concretament comptant els rebuts de l'any anterior amb la finalitat de no iniciar nous procediments de retorn, el Ministeri no ho ha acceptat.

En aquest sentit, s'observa que les persones beneficiàries que es troben en aquesta situació

desconeixen quin és el procediment per retornar els ajuts rebuts indegudament. La tardança en el retorn dels ajuts fa augmentar la quantitat que l'Administració els demana en concepte d'interessos de demora.

El retard en el pagament de les prestacions reconegudes posa en risc el manteniment de l'habitatge

El Síndic constata que moltes de les queixes que arriben sobre la manca de resolució de la sol·licitud i/o manca de pagament de l'ajut queden resoltes pel sol fet de presentar la queixa. Aquest fet evidencia que la queixa és una via preferent de solució del problema, extrem que és incompatible amb el principi de bona administració.

Amb relació a la prestació per al pagament de lloguer, no hi ha canvis substancials respecte de l'any anterior. De la mateixa manera que l'any 2011, els antics perceptors poden mante-

nir el dret a la prestació, sempre que continuïn complint els requisits exigits.

Aquesta institució ha observat dues problemàtiques constants en l'atorgament de la prestació. D'una banda, la demora en la resolució dels recursos d'alçada presentats per les persones interessades en relació amb la convocatòria de l'any anterior. Mentre es reconegui el dret a percebre l'ajut de l'any 2011, les persones interessades poden presentar la sol·licitud de manteniment del cobrament de la prestació de l'any en curs.

D'altra banda, en alguns casos el còmput dels ingressos de la unitat de convivència s'ha fet de manera irregular, en el sentit d'imputar dues vegades els guanys anuals rebuts. D'aquesta manera, no es compleixen els requisits exigits i es denega la prestació.

Finalment, i amb relació a les prestacions econòmiques d'especial urgència, s'evidencia que, un cop reconegut l'ajut, el pagament es demora en el temps. Aquesta realitat és incompatible amb la finalitat de la prestació, atès que l'objectiu és el manteniment de l'habitatge en el cas de persones que poden situar-se en risc d'exclusió social.

Queixa 05967/2012

La persona interessada va presentar una queixa perquè l'Administració havia acumulat un deute de quatre mensualitats de l'ajut de la renda bàsica d'emancipació.

La informació facilitada pel Departament de Territori i Sostenibilitat exposava que l'expedient estava paralitzat perquè quan el Ministeri de Foment procedia a comprovar-ne les dades hi apareixia un error.

La Direcció de Programes Socials d'Habitatge de l'Agència de l'Habitatge de Catalunya va demanar l'expedient físic de la persona interessada a l'oficina gestora. Es va revisar l'expedient i s'hi van introduir manualment les dades, perquè quan el Ministeri de Foment les comprovés no hi aparegués cap error i s'efectués el pagament de les mensualitats degudes.

Queixa 04047/2012

El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat amb la quantia de la prestació permanent per al pagament de lloguer, atès que se li han computat dues vegades els guanys que rep la unitat familiar.

De la documentació aportada, s'observa que l'Administració computa els ingressos que rep el pare dues vegades.

Tot i que la persona interessada va presentar el recurs d'alçada pocs dies després que s'hagués exhaurit el termini, el Síndic entén que el còmput dels ingressos no es va fer de manera correcta. Per aquest motiu, ha suggerit a l'Agència de l'Habitatge de Catalunya que es revisi l'expedient de la persona interessada, a l'efecte de computar una sola vegada els ingressos familiars i, en conseqüència, que se li atorgui la quantia màxima de la prestació.

Queixa 03493/2012

El promotor de la queixa exposa la seva disconformitat amb la tramitació del programa de prestacions econòmiques d'especial urgència per al pagament de lloguer o quotes d'amortització hipotecària.

La persona interessada exposava que va sol·licitar l'ajut el dia 20 d'abril de 2011 i va rebre la resolució denegatòria el dia 26 d'abril de 2012, més d'un any després d'haver presentat la sol·licitud.

Per aquest motiu, el Síndic de Greuges va recordar que la tramitació de la prestació d'especial urgència per al pagament de lloguer ha de ser més àgil, atès que la persona sol·licitant necessita, al més aviat possible, fer front a les quotes de lloguer impagades per poder mantenir l'habitatge.

Urbanitzacions amb dèficits

Cada any, el Síndic fa referència al problema de les urbanitzacions amb dèficits urbanístics, nascudes els anys 60 o 70, atès que representa un nombre elevat de les queixes presentades en matèria d'urbanisme. En un d'aquests informes, el corresponent a l'any 2005, ja es va apuntar que més que un problema reincident es tracta d'un problema que no ha estat resolt. La prova és que moltes de les queixes rebudes fan referència a urbanitzacions respecte de les quals ja s'ha tramitat alguna queixa anteriorment.

Els motius que impulsen les persones a presentar la queixa acostumen a ser els següents:

- Inactivitat de l'Administració: l'ajuntament no desenvolupa la urbanització; no exigeix a la junta de compensació o a l'entitat de conservació que compleixi les seves obligacions; no vetlla per l'execució correcta de les obres d'urbanització; no exerceix les competències en matèria de protecció de la legalitat urbanística i permet les edificacions il·legals, etc.

- Quotes urbanístiques: pressupostos d'urbanització massa elevats; modificacions dels projectes d'urbanització sota pressió de les empreses adjudicatàries; manca de control per part de l'ajuntament dels comptes de la junta de compensació.

- Desacord amb les obres realitzades: mals acabats; deteriorament ràpid de les obres d'urbanització; danys produïts a les finques arran de l'execució de les obres.

- Impossibilitat de contractar serveis bàsics com ara l'aigua, la llum o el telèfon en edificacions legals en sectors a l'espera de ser urbanitzats i on s'han de soterrar les línies.

Els problemes de les urbanitzacions amb dèficits urbanístics estan pendent de solució des de fa dècades

No totes les urbanitzacions presenten els mateixos problemes ni les mateixes circumstàncies. Ara bé, totes tenen un denominador comú: la dotació de serveis urbanístics en aquestes zones és cara i complexa, i els recursos econòmics i

tècnics són escassos. Per desencallar el desenvolupament d'algunes de les urbanitzacions més problemàtiques o per dotar de serveis i dignificar barris amb mancances urbanístiques, econòmiques i socials es va aprovar la Llei 3/2009, de 10 de març, de regularització i millora d'urbanitzacions amb dèficits urbanístics, i la Llei 2/2004, de 4 de juny, de millora de barris. La crisi econòmica, però, n'ha interromput els efectes. Les darreres convocatòries de les línies d'ajuts i subvencions que preveuen aquestes dues lleis van ser l'any 2010.

En l'*Informe al Parlament 2011* el Síndic va exposar que havia constatat un cert alentiment, i en alguns casos una paralització, del desenvolupament urbanístic en molts dels sectors que estaven en vies de solució. Es tracta de casos en què els ajuntaments preveuen, en vista de les característiques socials i econòmiques dels propietaris del sector, que les persones afectades no tindran capacitat econòmica suficient per assumir les despeses urbanístiques.

Cal estudiar solucions per als problemes de les urbanitzacions amb dèficits de serveis mínims bàsics

Sembla, doncs, que el problema de les urbanitzacions amb dèficits no hagi de tenir solució, en perjudici d'una bona part de la població que actualment n'és resident. Això obliga a estudiar quines són les possibles vies de sortida, com a mínim, per dotar aquests sectors d'uns serveis mínims bàsics, i si es vol, provisionals. El Síndic ha considerat que cal fer una reflexió sobre solucions jurídiques i tècniques des d'un punt de vista realista i pràctic, d'acord amb les necessitats i les capacitats tant dels particulars com dels ajuntaments.

Per fer aquesta reflexió, el Síndic ha convocat diverses persones de diferents àmbits, les quals han tingut o tenen contacte o experiències amb aquesta problemàtica. Així, s'ha convidat a formar part d'aquest grup d'experts representants de la Diputació de Barcelona, de l'Associació Catalana de Municipis, de la Federació de Municipis de Catalunya, del Col·legi d'Advocats de Barcelona, de l'Escola Tècnica Superior d'Arquitectura de Catalunya de la Universitat Internacional de Catalunya, del Departament de Geo-

grafia de la Universitat Autònoma de Barcelona i d'un grup representatiu d'alcaldes i tècnics d'ajuntaments.

Durant l'any 2012 aquest grup de treball s'ha reunit diverses vegades. En aquestes reunions s'ha perfilat un posicionament inicial respecte de les urbanitzacions amb dèficits urbanístics. Tots els participants coincideixen a considerar que s'ha de partir de l'existència d'aquests sectors, de la necessitat de regularitzar-los i de cercar formes de regularització específiques, d'acord amb les seves peculiaritats.

Cal fer balanç, doncs, de quin ha estat el grau d'eficàcia dels esforços esmerçats fins ara. Sobretot, cal avaluar els resultats de l'aplicació de la Llei 3/2009, de 10 de març, de regularització i millora d'urbanitzacions amb dèficits urbanístics, i de la Llei 2/2004, de 4 de juny, de

millora de barris. Així mateix, en un moment d'ajustos pressupostaris, privats i públics, cal plantejar un enfocament imaginatiu respecte a tot el que s'ha fet fins ara i cercar altres dinàmiques que generin plusvàlues.

Les solucions que es proposin hauran de respondre a les necessitats concretes i reals d'aquestes urbanitzacions. Amb aquesta finalitat, seria convenient capitalitzar tota la informació continguda en els diferents treballs d'investigació elaborats fins ara, i també les experiències de les entitats locals.

Des d'aquest posicionament inicial, la comissió creada pel Síndic està treballant en la línia de fer les propostes de canvis normatius, de planejament i de gestió que puguin afavorir un cert avenç en la regularització d'aquestes urbanitzacions amb dèficits urbanístics.

Queixa 07302/2011

Un veí del municipi de Bigues i Riells, resident a la urbanització Castell de Montbui es va queixar al Síndic de Greuges perquè l'Ajuntament no executava la urbanització del seu carrer i tampoc no permetia als propietaris de les parcel·les arranjat-lo amb una capa d'asfalt.

L'Ajuntament de Bigues i Riells va informar que des del 2008 tenia a la seva disposició un plànol topogràfic de la urbanització i un projecte executiu de les obres necessàries per dotar-la dels serveis que marca la Llei d'urbanisme. En vista d'aquest projecte, es va constatar la dificultat per tirar endavant les obres. La implantació dels serveis urbanístics és complexa des d'un punt de vista tècnic i cara a causa de l'orografia del sector. Així, urbanitzar Castell de Montbui suposa imposar als propietaris quotes per finançar divuit milions d'euros de pressupost.

Davant d'aquesta situació, l'Ajuntament va mantenir converses amb la Generalitat per estudiar la possibilitat d'acollir-se a la Llei de regularització d'urbanitzacions, de modificar el planejament per fer més viable la implantació dels serveis, fraccionant la unitat d'actuació en sectors més petits, o d'obtenir plusvàlues urbanístiques que poguessin alleugerir les quotes que havien de pagar els veïns. Quant a la possibilitat d'obtenir els ajuts de la Llei de regularització i millora de les urbanitzacions amb dèficits, des del 2010 no s'ha fet cap convocatòria, i respecte de les altres solucions, cap no té encaix en la normativa actual.

Arran d'aquesta queixa i d'altres que plantegen problemes similars, el Síndic va considerar oportú obrir una actuació d'ofici amb la finalitat d'estudiar quines podrien ser les possibles solucions per a les urbanitzacions amb dèficits urbanístics.

El règim jurídic de les llicències urbanístiques

Diverses vegades han arribat al Síndic queixes de persones que han dut a terme actuacions urbanístiques emparades per una llicència atorgada per l'ajuntament competent, però que han estat sancionades per altres administracions, que consideraven que vulneraven legislacions sectorials.

Les persones interessades exposen al Síndic la incongruència aparent d'aquestes situacions. Si l'ajuntament, abans de donar la llicència, ha fet un control sobre la legalitat d'una actuació, sembla contradictori que una altra administració les consideri il·legals. Enguany, els problemes s'han plantejat entorn de l'aplicació de la normativa de protecció contra la contaminació acústica en les llicències d'edificació i respecte de la coordinació entre la legislació agrària o forestal i la urbanística, als efectes de les llicències de segregació.

Abans d'atorgar els permisos, els ajuntaments han de comprovar que es compleixen les mesures de protecció contra els sorolls

Tant el Text refós de la Llei d'urbanisme, aprovat pel Decret legislatiu 1/2010, de 3 d'agost, i modificat per la Llei 3/2012, de 22 de febrer, com el Reglament que la desplega, aprovat pel Decret 305/2006, de 18 de juliol, o com el Reglament d'obres, activitats i serveis, aprovat pel Decret 179/1995, del 13 de juliol, coincideixen a establir que les llicències s'han d'atorgar d'acord amb el que preveuen la Llei d'urbanisme, el planejament urbanístic i les ordenances municipals. Certament, i així ho ha apuntat el Síndic en diversos casos, les llicències són actes reglats i els ajuntaments no poden denegar les sol·licituds dels particulars o imposar condicions per motius que no estiguin previstos en la normativa urbanística.

Ara bé, hi ha regulacions específiques de sectors molt determinats que poden tenir una incidència en les actuacions urbanístiques dels particulars. Cal plantejar-se si l'ajuntament hauria de tenir en compte aquesta normativa a l'hora d'autoritzar una actuació als particulars.

En primer lloc, es podria considerar que aquesta normativa, en la part que pot incidir en l'ordenació urbanística d'un municipi, s'hauria d'incorporar al planejament municipal. En aquest sentit, i a tall d'exemple, el Text refós de la Llei de carreteres, aprovat pel Decret legislatiu 2/2009, de 25 d'agost, i el Decret 1417/2012, de 30 d'octubre, pel qual es regulen les condicions mínimes d'habitabilitat dels habitatges i la cèdula d'habitabilitat, preveuen la coordinació amb el planejament municipal.

En altres matèries, l'encàrrec a l'ajuntament de vetllar pel compliment de determinades condicions en les llicències s'inclou en la norma sectorial. Així, en matèria de protecció contra la contaminació acústica, els serveis tècnics municipals han de tenir en compte que l'edificació de noves construccions a les zones de soroll està sotmesa a les limitacions i als condicionaments que s'estableixen en l'article 13 de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica. Segons aquest article, l'ajuntament, abans d'atorgar els permisos i les llicències corresponents, ha de comprovar que es compleixen aquestes mesures.

Finalment, per a determinades actuacions urbanístiques, l'ajuntament, a l'hora d'atorgar la llicència, ha de tenir en compte els conceptes inclosos en les lleis sectorials. És el cas de les llicències per segregar terrenys classificats com a sòl no urbanitzable. L'article 196.1.e del Text refós de la Llei d'urbanisme diu que són indivisibles "les finques en sòl no urbanitzable la dimensió de les quals sigui inferior al doble de les mínimes de conreu o de producció forestal definides per a cada àmbit territorial, llevat de l'aplicabilitat de les excepcions indicades per les lletres b i c, si s'escau" (per agrupar les parts segregades a una altra finca).

En les llicències per segregar terrenys classificats com a sòl no urbanitzable cal tenir en compte les lleis sectorials

Per saber si un terreny és de regadiu, de secà o forestal, doncs, cal que els serveis tècnics municipals es fixin en les definicions que conté la legislació agrària o forestal. Així, la Llei 6/1988, de 30 de març, forestal de Catalunya, defineix quins terrenys es consideren terrenys forestals o forests, a l'efecte d'aplicar la unitat mínima de

producció forestal determinada pel Decret 35/1990, de 23 de gener.

Si l'ajuntament atorga la llicència en els casos exposats sense fer el control al qual l'obliguen les normes sectorials, les persones interessades

de bona fe no han de suportar els efectes que es deriven de l'incompliment per part de l'ajuntament de les seves obligacions. Caldrà plantejar-se, doncs, la legalitat de la llicència atorgada i, si escau, la revisió i la indemnització corresponent als particulars afectats.

Queixa 02122/2010

La persona interessada va plantejar al Síndic que la Direcció General de Desenvolupament Rural no autoritzava una segregació d'una finca respecte de la qual l'ajuntament havia donat la llicència perquè considerava que la finca era un terreny forestal i la segregació no respectava la superfície mínima de 25 hectàrees fixada pel Decret 35/1990, de 23 de gener.

El Síndic va suggerir a l'ajuntament que revisés la llicència atorgada i indemnitzés la persona interessada pels danys i els perjudicis causats, atès que a l'hora de qualificar la finca no va tenir en compte la definició de terreny forestal prevista en la Llei 6/1988, de 30 de març, forestal de Catalunya.

Queixa 02131/2012

El propietari d'un habitatge situat davant una rotonda en el terme municipal de Riudarenes va presentar aquesta queixa per les molèsties causades pel soroll del trànsit.

La Direcció General de Carreteres va fer un estudi acústic, del qual es deduïa que els edificis afectats per les molèsties no complien, a la zona de la façana, els requisits que estableix la normativa vigent amb relació a la protecció acústica. Els edificis afectats havien estat construïts quan ja era aplicable la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica.

Per tot això, el Síndic considera que l'ajuntament és el responsable de les molèsties, per no haver fet el control del projecte en el sentit que estableix la llei esmentada, ni haver exigint que s'apliquessin les mesures correctores necessàries per evitar les molèsties que es podien derivar de la situació dels edificis en la zona de soroll de la carretera. Consegüentment, va suggerir a l'Ajuntament que estudiés i dugués a terme les actuacions necessàries per pal·liar les molèsties denunciades.

La protecció de la legalitat urbanística

La Llei d'urbanisme dedica el títol setè a la protecció de la legalitat urbanística. Al llarg de l'articulat (29 articles, del 199 al 227, ambdós inclosos) la Llei instrumentalitza el sistema normatiu que ha de garantir que els actes d'ús del sòl i de l'edificació s'ajustin a les determinacions que conté la Llei d'urbanisme en el planejament urbanístic i en les ordenances urbanístiques municipals.

No obstant el règim legal establert, són nombroses les queixes rebudes que evidencien una manca de compliment de l'ordenament jurídic urbanístic, no solament per la transgressió formal i directa de les normes, sinó també per falta de reacció, per demora o per una aplicació ineficaç dels mecanismes administratius.

La tramitació administrativa ha de ser eficient i eficaç per garantir la tutela i la protecció de l'ordenament urbanístic

Sovint el Síndic recorda als ajuntaments que la potestat de protecció de la legalitat urbanística és d'exercici preceptiu per a l'administració competent, i per tant, els consistoris estan obligats a activar els mecanismes establerts legalment per fer efectiva la tutela i la protecció de l'ordenament urbanístic. L'urbanisme és una funció pública, a l'exercici de la qual l'Administració no pot renunciar, i comporta dur a terme de manera necessària les actuacions de defensa i d'eficàcia del planejament, aprovat d'acord amb l'interès general del municipi.

En exercici d'aquesta potestat, l'actuació de l'Administració, quan té coneixement d'una acció o omissió que podria vulnerar l'ordenament urbanístic, s'ha de caracteritzar per la rapidesa de reacció a l'hora de determinar l'abast i el contingut de la infracció urbanística. I, així mateix, s'ha de caracteritzar per la incoació d'un expedient de protecció de la legalitat urbanística, que ha de tenir per objecte, conjuntament o separatament, l'adopció de les mesures de restauració de la realitat física alterada, la imposició de sancions, la determinació dels danys i els perjudicis causats, i la presa de les mesures provisionals

que s'estimin necessàries per garantir l'eficàcia de la resolució final.

En relació amb la tramitació dels expedients administratius, el Síndic ha detectat que es produeixen dilacions no justificades i, fins i tot, inactivitat de l'Administració. Tal com estableix la Llei de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, la tramitació dels expedients està sotmesa al criteri de celeritat i els ha d'impulsar d'ofici l'Administració en tots els tràmits.

Per aquest motiu, el Síndic suggereix a les administracions que actuïn amb tota la diligència i la responsabilitat necessàries a l'hora de despatxar els assumptes per evitar situacions anormals del procediment que poden tenir conseqüències contràries a l'interès públic, com ara la caducitat, amb el consegüent augment de costos per a l'Administració, o la prescripció de les accions de restauració de la realitat física que comporten consolidació de situacions fora d'ordenació o de volum disconforme.

A més, adverteix que la manca d'actuació d'un ajuntament i l'incompliment de les seves obligacions en matèria de protecció de la legalitat urbanística és un supòsit de funcionament anormal de l'Administració que pot donar lloc a l'exigència de responsabilitat patrimonial.

Alhora, s'han de garantir els drets de les persones interessades que es deriven de l'aplicació de la normativa sectorial, en funció dels procediments específics que cal seguir per a l'adopció de les diverses mesures de protecció de la legalitat urbanística.

Davant la ineficàcia de la imposició de les multes coercitives, l'Administració ha de procedir a l'execució subsidiària

Una altra projecció del principi d'eficàcia i eficiència es produeix en la fase d'adopció de mesures d'execució forçosa per restaurar la realitat física alterada i l'ordre jurídic vulnerat, davant l'incompliment per la persona infractora de les resolucions emeses. Un cop imposades les multes coercitives per l'òrgan competent en matèria urbanística, aquest no pot ser aliè al resultat de la imposició quan aquesta la

tramita una àrea diferent de l'Administració, normalment l'àrea de recaptació, ja que del cobrament efectiu en depèn, en gran part, l'èxit de la mesura.

L'Administració ha de procedir a l'execució subsidiària si de la imposició de multes coer-

citives no s'obté la restauració de la realitat física alterada per part de la persona responsable. El Síndic recorda a les administracions que no la duen a terme sobre la base d'arguments d'insuficiència pressupostària que el cost de l'execució subsidiària és repercutible a la persona infractora.

Queixa 03045/2011

Davant la realització d'unes obres i d'uns moviments de terres il·legals en sòl no urbanitzable, l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat va incoar un expedient de protecció de la legalitat urbanística l'any 2005. L'any 2008 va declarar la caducitat de l'expedient i va reiniciar les actuacions amb l'obertura d'un nou expedient de protecció de la legalitat urbanística.

Un cop sol·licitada informació a l'Administració, es va comprovar que s'havien imposat dues multes coercitives els anys 2009 i 2010 per al compliment forçós de l'ordre d'enderroc, però no constava cap actuació més per part de l'Administració.

En resposta als suggeriments formulats pel Síndic, l'Administració va fer un seguiment de l'estat de recaptació de les multes, que s'estaven tramitant en via executiva a l'Organisme de Gestió Tributària, i va manifestar que procediria a l'execució subsidiària tan bon punt es cobressin, atesa la situació econòmica de l'Ajuntament.

Queixa 01422/2011

La promotora de la queixa es va assabentar de l'existència d'una sanció per infracció urbanística quan se li va efectuar un embargament en un compte corrent. No havia rebut cap notificació anterior.

El Síndic va comprovar que en l'expedient executiu de constrenyiment no s'havien practicat correctament les notificacions de conformitat amb la normativa tributària. Tampoc no s'havien garantit els drets de la persona infractora en la tramitació de l'expedient sancionador.

L'ajuntament va acceptar el suggeriment del Síndic i va deixar sense efecte l'expedient sancionador, el qual no es va incoar novament perquè la infracció urbanística ja havia prescrit.

Actuacions d'ofici

AO 01370/2012
En tramitació

Avaluació de les polítiques socials en matèria d'habitatge

Atesa la problemàtica existent entorn de l'habitatge, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per avaluar les polítiques socials en matèria d'habitatge.

AO 07426/2012
En tramitació

Proposta per destinar a habitatge social una part dels immobles traspassats a la societat de gestió d'actius procedents de la reestructuració bancària (SAREB)

Atesa la problemàtica existent entorn de les execucions hipotecàries, el Síndic considera convenient obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta qüestió i proposar que es destini a habitatge social una part dels immobles que es traspassaran a la SAREB.

B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES

1. INTRODUCCIÓ.....	285
Dades generals	285
Anàlisi de l'exercici 2012	285
2. DADES GENERALS.....	287
2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2012.....	287
2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2012	290
2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2012.....	311
3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2012.....	315
3.1. Actuacions per matèries	315
3.2. Queixes iniciades el 2012 per gènere	316
3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2012.....	317
3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic	319
3.5. Resolucions no acceptades	320
3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions.....	327
3.7. Administracions afectades	328
3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets.....	348
4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES .	350
4.1. Gestió dels expedients al Síndic	350
4.2. Temps de tramitació dels expedients.....	351
4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges.....	352
4.4. Valoració dels usuaris del servei rebut al Síndic de Greuges.....	353

1. INTRODUCCIÓ

Dades generals

Durant l'any 2012 el Síndic ha iniciat un total de 25.053 actuacions, que es distribueixen entre 8.231 queixes (32,8%), 155 actuacions d'ofici (0,6%) i 16.667 consultes (66,5%). El nombre d'actuacions iniciades en aquest exercici ha estat força superior a les iniciades en els anteriors, ja que s'ha crescut tant en consultes (14,3%), com en queixes (2%) i actuacions d'ofici (34,7%).

Pel que fa al nombre de persones ateses convé destacar que de les 8.231 queixes, 7.593 han presentat individualment la queixa, mentre que 638 han tingut una presentació col·lectiva. En suma, 21.801 persones han adreçat queixes al Síndic. Si, a més, es tenen en compte les persones que han presentat una consulta, el resultat és que el Síndic ha atès 38.468 persones, xifra molt similar a la de l'exercici anterior.

Igual que la resta d'anys, la majoria de les queixes han estat presentades per una persona física (94,3%), tot i que un 5,4% han estat presentades per una persona jurídica i un 0,26% per una administració pública.

El mitjà més emprat per formular una consulta, igual que en els exercicis anteriors, ha estat el telèfon i per a la presentació de les queixes ha estat el formulari disponible al web del Síndic.

En el 73,8% de les queixes rebudes la llengua emprada ha estat la catalana i en el 26,1%, la castellana. També s'han rebut tres queixes en alemany, dos en anglès i una en francès. Pel que fa a les consultes, un 63,3% han estat formulades en català; un 36,4%, en castellà, i un 0,14%, en altres llengües, majoritàriament en anglès.

De les 16.667 consultes ateses durant l'exercici, 2.058, que representen el 12,3% dels casos, han originat una queixa posterior.

La majoria de les queixes rebudes durant l'any han vingut del territori català (98,6%), tot i que se n'han rebut 94 de persones residents a la resta de l'Estat espanyol (1,1%) i 18 de persones residents a l'estranger (0,2%). Les consultes segueixen el mateix patró pel que fa a la procedència que les queixes: la majoria prové de Catalunya (72,8%), tot i que se n'han rebut 854

de la resta de l'Estat (5,1%), xifra molt superior a la de l'any anterior (0,9%). També s'han rebut 25 consultes procedents d'altres països (0,14%). En el 21,8% restant, no s'ha indicat la procedència de la persona que feia la consulta.

En analitzar la procedència geogràfica de les persones de Catalunya que han presentat queixa o consulta es pot observar que el 79% resideix a la província de Barcelona, i majoritàriament a l'àrea metropolitana (72,6%). No obstant l'anterior, el nombre de queixes i consultes rebudes per persones residents a la resta d'àmbits territorials s'han incrementat, la qual cosa s'explica per la consolidació del Servei d'Atenció a les Persones Itinerant, que des de ja fa més d'un any visita un mínim de dues localitats de Catalunya cada setmana.

Anàlisi de l'exercici 2012

De les 8.231 queixes rebudes, la majoria ha tractat sobre alguna de les matèries incloses dins l'àrea de serveis socials (20,1%), administració pública (16,6%) i consum (11,8%). Contràriament, les àrees que menys queixes han rebut han estat la de cultura i llengua (0,5%), immigració (1%) i treball i pensions (2,8%). Si es compara amb l'exercici anterior, s'han incrementat, sobretot, les queixes de les àrees de consum (7,6%) i serveis socials (2,5%), i s'han reduït les de seguretat ciutadana i justícia (6,2%) i educació i recerca (2%).

Pel que fa a les 16.667 consultes ateses, l'àrea que n'ha rebut més ha estat la de consum (26,7%), seguida de la d'administració pública (16,9%) i de la de serveis socials (9,7%). També destaca que s'han rebut 1.681 consultes (10%) sobre temes privats o inconcrets. Igual que en les queixes, les àrees que menys consultes han rebut han estat la de cultura i llengua (0,4%), immigració (0,7%) i treball i pensions (2,8%). Si es compara amb l'exercici anterior, en proporció, s'han incrementat les consultes sobre matèries de les àrees consum (4,1%) i administració pública (2,1%), mentre que s'han reduït les de les àrees d'urbanisme i habitatge (2,4%) i seguretat ciutadana i justícia (1,6%).

Durant l'exercici 2012 s'ha obert un total de 155 actuacions d'ofici, de les quals 42 estudien algun tema de l'àrea de seguretat ciutadana i justícia (s'hi inclouen les visites realitzades en el marc de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura), 38 d'infància i adolescència, i 28 d'educació i recerca, per posar-ne només alguns exemples. Totes les actuacions d'ofici

estan llistades al final de l'apartat dedicat a cada una de les tretze àrees amb què s'organitza l'informe i el treball de la institució.

Durant el 2012 s'han tramitat 13.452 expedients, 483 més que el 2011, independentment de l'any en què s'hagin iniciat. D'aquests, el 62% ha estat iniciat durant el 2012, mentre que el 38% restant és d'altres anys, sobretot del 2011. Dels 13.452, el 61,7% ja s'ha finalitzat, mentre que el 35,8%, al final de 2012, continuen en tramitació. El 2,3% restant no s'ha admès a tràmit.

Pel que fa a les actuacions finalitzades, en el 34% dels casos els expedients han finalitzat per una actuació correcta de l'Administració. D'aquests, es distingeix entre els que s'han resolt abans de la investigació del Síndic (20%) i els que s'han resolt després de la investigació (14%).

Contràriament, en el 33% dels casos estudiats s'ha detectat una vulneració de drets per part d'alguna administració. Només en el 0,02% de les actuacions (tres casos) l'administració afectada no ha col·laborat, xifra que ha millorat notablement respecte als anys anteriors; el 4,4% dels casos s'han tramitat amb altres ombudsmen i el 3,7% han finalitzat per desistiment del promotor.

En el 51,5% de les queixes iniciades aquest any l'administració afectada ha estat l'autònoma (departaments de la Generalitat o algun organisme autònom que en depèn) i en el 30% alguna administració local (ajuntaments, con-

sells comarcals, diputacions, entitats metropolitanes, entitats municipals descentralitzades, associacions municipalistes o mancomunitats). El 7,7% de les queixes ha afectat alguna empresa prestadora de serveis d'interès general, i el 5,1% l'Administració general de l'Estat.

Dins de la Generalitat de Catalunya, el que ha motivat més intervencions del Síndic ha estat el Departament de Benestar Social i Família, amb 1.519 casos, que representen aproximadament el 14% del total, seguit del Departament d'Empresa i Ocupació, amb 1.012 casos (9,6%). El tercer amb més intervencions ha estat el Departament d'Ensenyament, amb 690 (el 6%).

Pel que fa a la resolució emesa pel Síndic, en el 94% dels casos aquesta ha estat acceptada per l'Administració (totalment o parcialment) i en el 5,8% no s'ha acceptat. Es poden trobar llistades, segons l'àrea a la qual pertanyen, totes les queixes la resolució de les quals no ha estat acceptada per l'Administració.

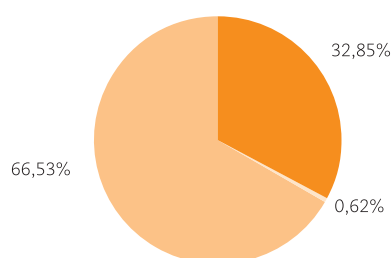
Des de fa uns quants anys es fa un seguiment per comprovar en quina mesura l'administració afectada ha complert la resolució del Síndic que al seu dia va acceptar. Els resultats són força satisfactoris: en el 93% dels casos analitzats la resolució del Síndic ha estat complerta (totalment o parcialment) i només no ho ha estat en el 3,7%. Hi ha 181 expedients més en què el seguiment encara està en tramitació i, per tant, a data d'avui encara no es pot saber si s'ha complert o no amb la resolució del Síndic.

2. DADES GENERALS

2.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2012

1. Actuacions del Síndic iniciades durant el 2012

■ Queixa	8.231	32,85%
■ Actuació d'ofici	155	0,62%
■ Consulta	16.667	66,53%
Total	25.053	100%



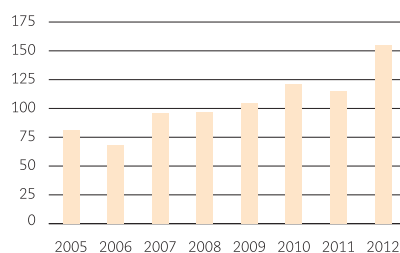
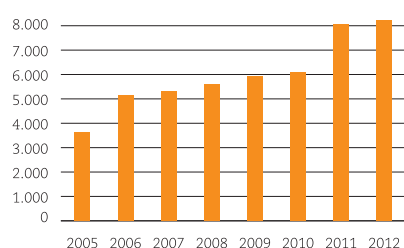
■ **Queixa (Q):** acció que realitzen les persones per manifestar el seu descontentament per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública.

■ **Actuació d'ofici (AO):** investigació a iniciativa del Síndic que es realitza quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, bé per controlar les actuacions de les administracions públiques, be per vetllar en situacions de fets socials rellevants.

■ **Consulta (C):** acció que realitzen les persones per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte.

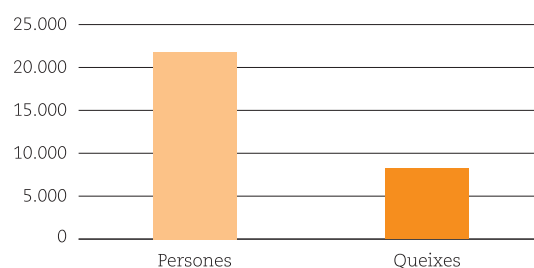
2. Evolució de les queixes i de les actuacions d'ofici del Síndic durant el període 2005-2012

	2005	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
■ Queixa	3.617	5.150	5.299	5.610	5.941	6.095	8.065	8.231
■ Actuació d'ofici	81	68	96	97	105	121	115	155
Total	3.698	5.218	5.395	5.707	6.046	6.216	8.180	8.386



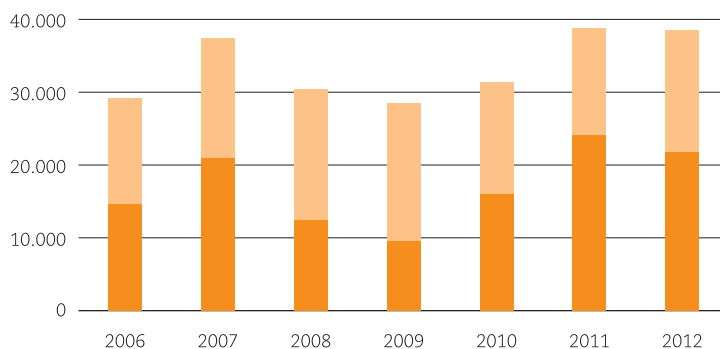
3. Nombre de persones afectades en les queixes rebudes

	■ Persones	■ Queixes
Presentació individual	7.593	7.593
Presentació col·lectiva	14.208	638
Total	21.801	8.231



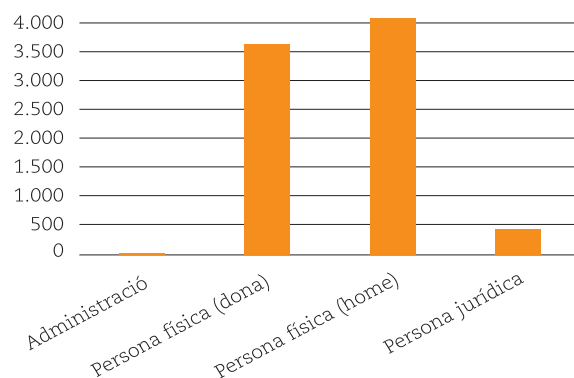
4. Nombre de persones ateses pel Síndic

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012
■ Nombre de persones que han presentat una queixa	14.666	20.948	12.397	9.590	16.056	24.116	21.801
■ Nombre de persones que han presentat una consulta	14.515	16.399	18.003	18.914	15.288	14.579	16.667
Total	29.181	37.347	30.400	28.504	31.344	38.695	38.468



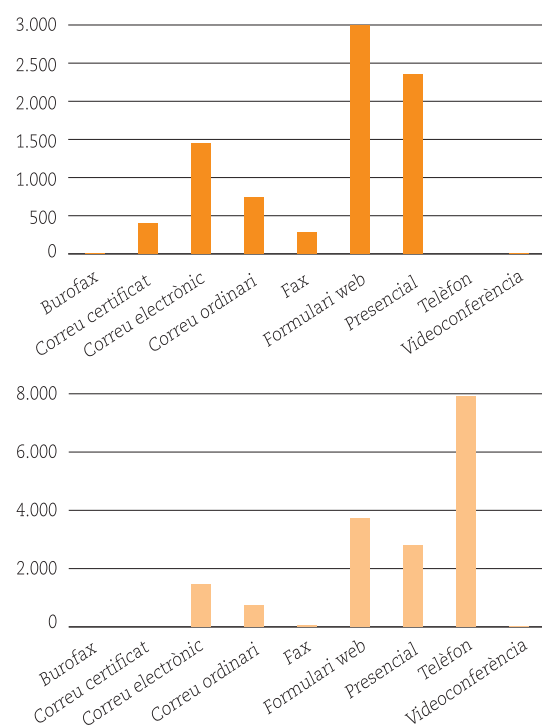
5. Característiques dels que han presentat una queixa

Administració	21	0,26%
Persona física (dona)	3.654	44,39%
Persona física (home)	4.109	49,92%
Persona jurídica	447	5,43%
Total	8.231	100 %



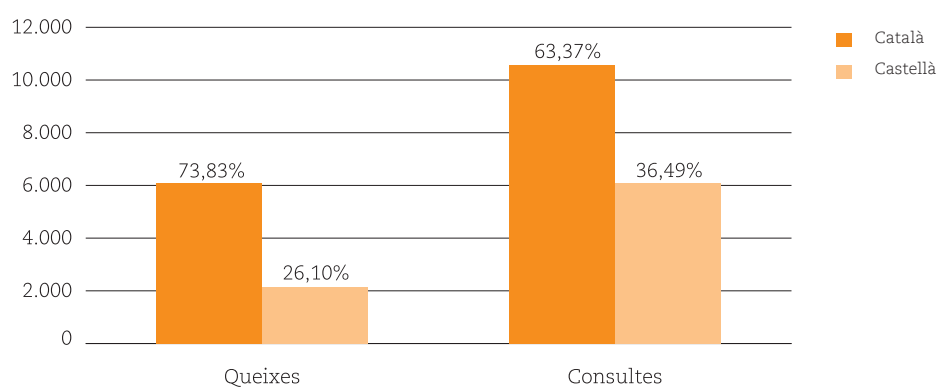
6. Forma de presentació de les actuacions rebudes

	■ Queixes	■ Consultes	Total
Burofax	6	-	6
Correu certificat	406	-	406
Correu electrònic	1.443	1.475	2.918
Correu ordinari	739	735	1.474
Fax	286	42	328
Formulari web	2.995	3.720	6.715
Presencial	2.351	2.788	5.139
Telèfon	-	7.901	7.901
Videoconferència	5	6	11
Total	8.231	16.667	24.898



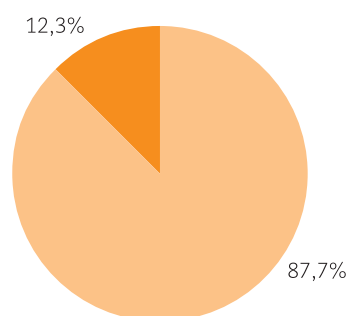
7. Llengua emprada en la presentació de les queixes

	Queixes		Consultes		Total	
■ Català	6.077	24,41%	10.562	42,42%	16.639	66,83%
■ Castellà	2.148	8,63%	6.082	24,43%	8.230	33,05%
■ Altres	6	0,02%	23	0,09%	29	0,12%
Alemanys	3	0,01%	-	0,00%	3	0,01%
Anglès	2	0,01%	16	0,06%	18	0,07%
Aranès	-	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
Francès	1	0,00%	4	0,02%	5	0,02%
Italià	-	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
Rus	-	0,00%	1	0,00%	1	0,00%
Total	8.231	33,06%	16.667	66,94%	24.898	100%



8. Nombre de consultes que originen queixa

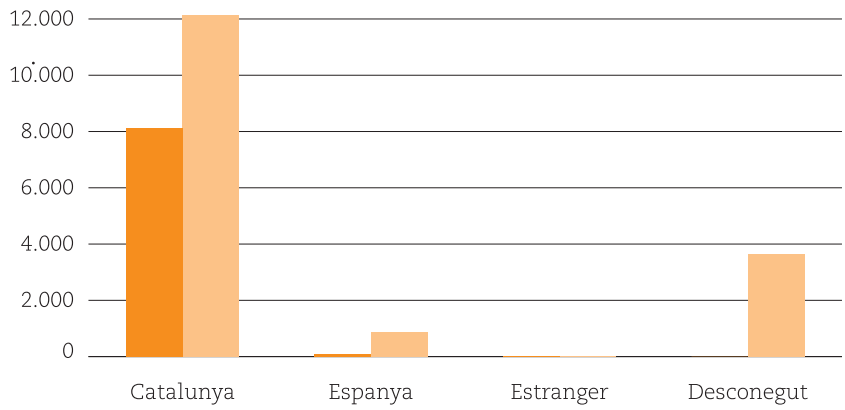
	No origina queixa		Origina queixa		Total	
Correu electrònic	1.419	8,5%	56	0,3%	1.475	8,8%
Correu ordinari	719	4,3%	16	0,1%	735	4,4%
Fax	33	0,2%	9	0,1%	42	0,3%
Formulari web	3.496	21,0%	224	1,3%	3.720	22,3%
Presencial	1.971	11,8%	817	4,9%	2.788	16,7%
Telèfon	6.968	41,8%	933	5,6%	7.901	47,4%
Videoconferència	3	0,0%	3	0,0%	6	0,0%
Total	14.609	87,7%	2.058	12,3%	16.667	100%



2.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2012

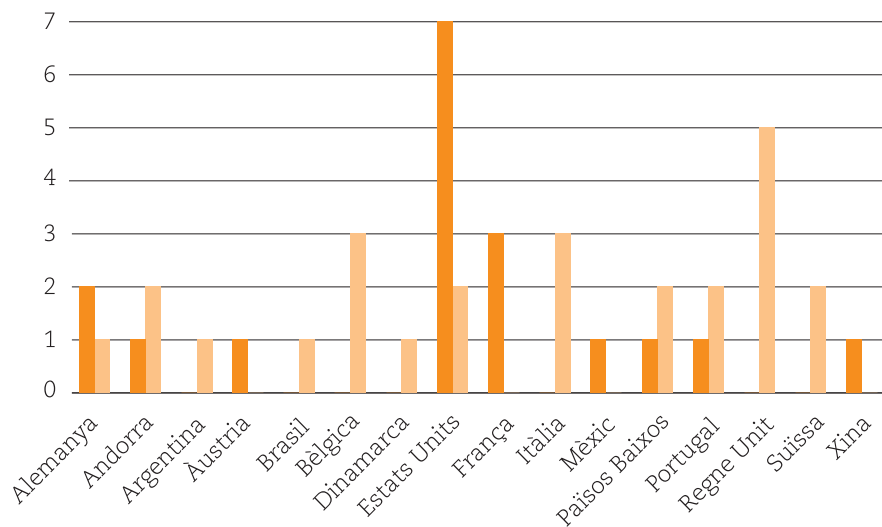
1. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions

	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Catalunya	8.119	32,61%	12.139	48,75%	20.258	81,36%
Espanya	94	0,38%	854	3,43%	948	3,81%
Estranger	18	0,07%	25	0,10%	43	0,17%
Desconegut	-	0,00%	3649	14,66%	3649	14,66%
Total	8.231	33,06%	16.667	66,94%	24.898	100%



2. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de l'estranger

	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Alemanya	2	4,65%	1	2,33%	3	6,98%
Andorra	1	2,33%	2	4,65%	3	6,98%
Argentina	-	0,00%	1	2,33%	1	2,33%
Àustria	1	2,33%	-	0,00%	1	2,33%
Brasil	-	0,00%	1	2,33%	1	2,33%
Bèlgica	-	0,00%	3	6,98%	3	6,98%
Dinamarca	-	0,00%	1	2,33%	1	2,33%
Estats Units d'Amèrica	7	16,28%	2	4,65%	9	20,93%
França	3	6,98%	-	0,00%	3	6,98%
Itàlia	-	0,00%	3	6,98%	3	6,98%
Mèxic	1	2,33%	-	0,00%	1	2,33%
Països Baixos	1	2,33%	2	4,65%	3	6,98%
Portugal	1	2,33%	2	4,65%	3	6,98%
Regne Unit	-	0,00%	5	11,63%	5	11,63%
Suïssa	-	0,00%	2	4,65%	2	4,65%
Xina	1	2,33%	-	0,00%	1	2,33%
Total	18	41,86%	25	58,14%	43	100%

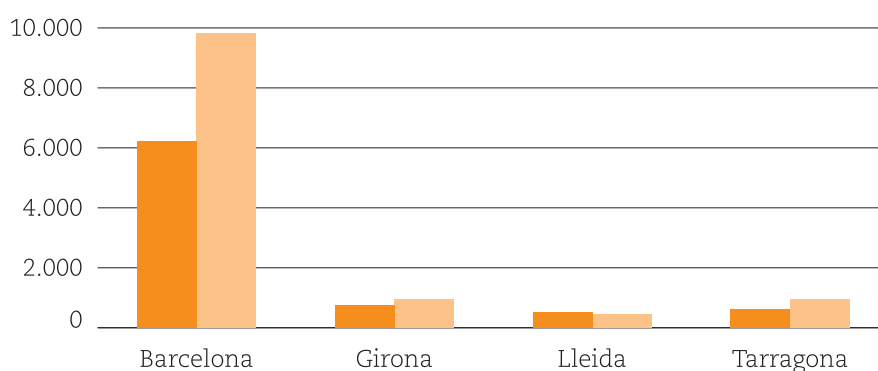


3. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de la resta d'Espanya

		Queixes		Consultes		Total	
Andalusia	Cadís	2	0,21%	20	2,11%	22	2,32%
	Còrdova	-	0,00%	12	1,27%	12	1,27%
	Granada	-	0,00%	17	1,79%	17	1,79%
	Huelva	-	0,00%	8	0,84%	8	0,84%
	Jaén	1	0,11%	10	1,05%	11	1,16%
	Màlaga	1	0,11%	21	2,22%	22	2,32%
	Sevilla	4	0,42%	36	3,80%	40	4,22%
Aragó	Osca	5	0,53%	6	0,63%	11	1,16%
	Saragossa	11	1,16%	22	2,32%	33	3,48%
	Terol	1	0,11%	2	0,21%	3	0,32%
Astúries	Astúries	-	0,00%	22	2,32%	22	2,32%
Balears	Balears	4	0,42%	32	3,38%	36	3,80%
Cantàbria	Cantàbria	2	0,21%	16	1,69%	18	1,90%
Canàries	Las Palmas	2	0,21%	15	1,58%	17	1,79%
	Santa Cruz de Tenerife	2	0,21%	19	2,00%	21	2,22%
Castella i Lleó	Àvila	1	0,11%	-	0,00%	1	0,11%
	Burgos	1	0,11%	7	0,74%	8	0,84%
	Lleó	1	0,11%	9	0,95%	10	1,05%
	Palència	-	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
	Salamanca	-	0,00%	4	0,42%	4	0,42%
	Segòvia	-	0,00%	2	0,21%	2	0,21%
	Sòria	1	0,11%	-	0,00%	1	0,11%
	Valladolid	-	0,00%	16	1,69%	16	1,69%
	Zamora	-	0,00%	1	0,11%	1	0,11%
Castella-la Manxa	Albacete	2	0,21%	3	0,32%	5	0,53%
	Ciudad Real	1	0,11%	4	0,42%	5	0,53%
	Conca	-	0,00%	2	0,21%	2	0,21%
	Guadalajara	-	0,00%	6	0,63%	6	0,63%
	Toledo	-	0,00%	6	0,63%	6	0,63%
Comunitat Valenciana	Alacant	10	1,05%	58	6,12%	68	7,17%
	Castelló	8	0,84%	12	1,27%	20	2,11%
	València	10	1,05%	81	8,54%	91	9,60%
Extremadura	Badajoz	1	0,11%	3	0,32%	4	0,42%
	Càceres	1	0,11%	10	1,05%	11	1,16%
Galícia	La Corunya	3	0,32%	22	2,32%	25	2,64%
	Lugo	-	0,00%	4	0,42%	4	0,42%
	Orense	-	0,00%	3	0,32%	3	0,32%
	Pontevedra	1	0,11%	23	2,43%	24	2,53%
La Rioja	La Rioja	-	0,00%	7	0,74%	7	0,74%
Madrid	Madrid	12	1,27%	240	25,32%	252	26,58%
Múrcia	Múrcia	1	0,11%	17	1,79%	18	1,90%
Navarra	Navarra	3	0,32%	21	2,22%	24	2,53%
País Basc	Àlaba	-	0,00%	6	0,63%	6	0,63%
	Biscaia	2	0,21%	19	2,00%	21	2,22%
	Guipúscoa	-	0,00%	9	0,95%	9	0,95%
Total		94	10%	854	90%	948	100%

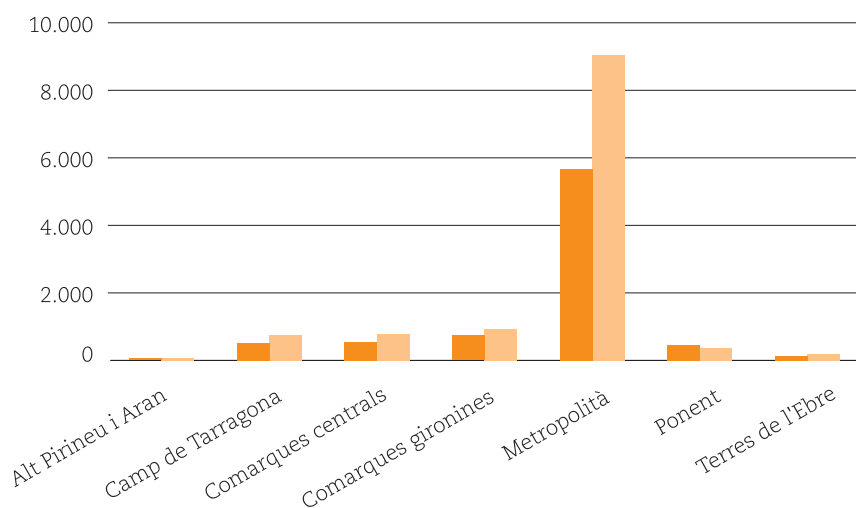
4. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya per províncies

	Queixes		Consultes		Total	
Barcelona	6.216	30,68%	9.812	48,44%	16.028	79,12%
Girona	742	3,66%	942	4,65%	1.684	8,31%
Lleida	528	2,61%	435	2,15%	963	4,75%
Tarragona	633	3,12%	950	4,69%	1.583	7,81%
Total	8.119	40,08%	12.139	59,92%	20.258	100%



5. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya per àmbit territorial

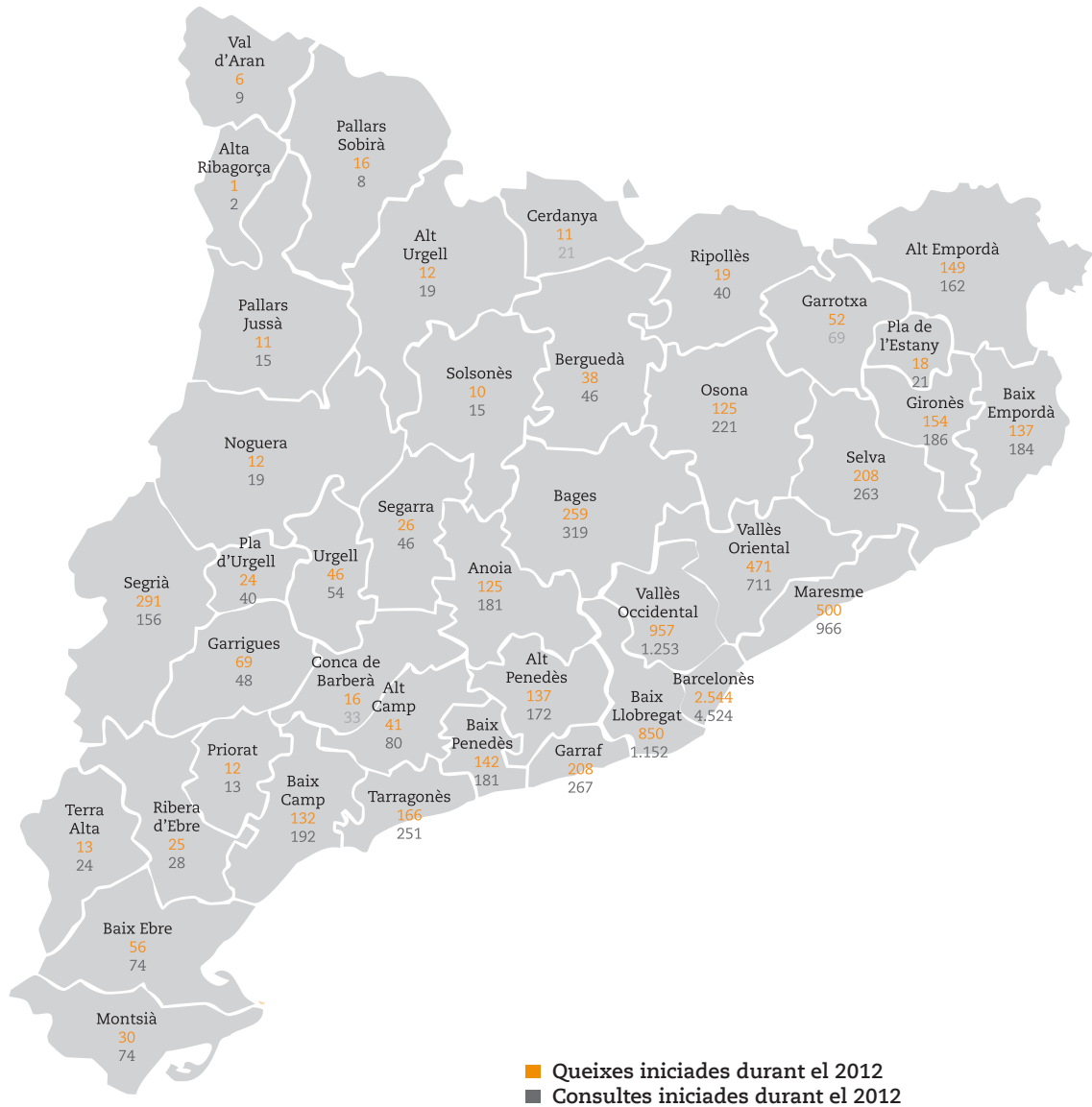
	Queixes		Consultes		Total	
Alt Pirineu i Aran	57	0,28%	74	0,37%	131	0,65%
Camp de Tarragona	509	2,51%	750	3,70%	1.259	6,21%
Comarques centrals	557	2,75%	782	3,86%	1.339	6,61%
Comarques gironines	737	3,64%	925	4,57%	1.662	8,20%
Metropolità	5.667	27,97%	9.045	44,65%	14.712	72,62%
Ponent	468	2,31%	363	1,79%	831	4,10%
Terres de l'Ebre	124	0,61%	200	0,99%	324	1,60%
Total	8.119	40,08%	12.139	59,92%	20.258	100%



6. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques

Comarca	■ Queixes		■ Consultes		Total	
Alt Camp	41	0,20%	80	0,39%	121	0,60%
Alt Empordà	149	0,74%	162	0,80%	311	1,54%
Alt Penedès	137	0,68%	172	0,85%	309	1,53%
Alt Urgell	12	0,06%	19	0,09%	31	0,15%
Alta Ribagorça	1	0,00%	2	0,01%	3	0,01%
Anoia	125	0,62%	181	0,89%	306	1,51%
Bages	259	1,28%	319	1,57%	578	2,85%
Baix Camp	132	0,65%	192	0,95%	324	1,60%
Baix Ebre	56	0,28%	74	0,37%	130	0,64%
Baix Empordà	137	0,68%	184	0,91%	321	1,58%
Baix Llobregat	850	4,20%	1.152	5,69%	2.002	9,88%
Baix Penedès	142	0,70%	181	0,89%	323	1,59%
Barcelonès	2.544	12,56%	4.524	22,33%	7.068	34,89%
Berguedà	38	0,19%	46	0,23%	84	0,41%
Cerdanya	11	0,05%	21	0,10%	32	0,16%
Conca de Barberà	16	0,08%	33	0,16%	49	0,24%
Garraf	208	1,03%	267	1,32%	475	2,34%
Garrigues	69	0,34%	48	0,24%	117	0,58%
Garrotxa	52	0,26%	69	0,34%	121	0,60%
Gironès	154	0,76%	186	0,92%	340	1,68%
Maresme	500	2,47%	966	4,77%	1.466	7,24%
Montsià	30	0,15%	74	0,37%	104	0,51%
Noguera	12	0,06%	19	0,09%	31	0,15%
Osona	125	0,62%	221	1,09%	346	1,71%
Pallars Jussà	11	0,05%	15	0,07%	26	0,13%
Pallars Sobirà	16	0,08%	8	0,04%	24	0,12%
Pla d'Urgell	24	0,12%	40	0,20%	64	0,32%
Pla de l'Estany	18	0,09%	21	0,10%	39	0,19%
Priorat	12	0,06%	13	0,06%	25	0,12%
Ribera d'Ebre	25	0,12%	28	0,14%	53	0,26%
Ripollès	19	0,09%	40	0,20%	59	0,29%
Segarra	26	0,13%	46	0,23%	72	0,36%
Segrià	291	1,44%	156	0,77%	447	2,21%
Selva	208	1,03%	263	1,30%	471	2,33%
Solsonès	10	0,05%	15	0,07%	25	0,12%
Tarragonès	166	0,82%	251	1,24%	417	2,06%
Terra Alta	13	0,06%	24	0,12%	37	0,18%
Urgell	46	0,23%	54	0,27%	100	0,49%
Val d'Aran	6	0,03%	9	0,04%	15	0,07%
Vallès Occidental	957	4,72%	1.253	6,19%	2.210	10,91%
Vallès Oriental	471	2,33%	711	3,51%	1.182	5,83%
Total	8.119	40,08%	12.139	59,92%	20.258	100%

7. Mapa de la procedència geogràfica de les actuacions del 2012



8. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques i municipis

Barcelona

Alt Penedès	Q	C	Total
Avinyonet del Penedès	1	1	2
Cabanyes, les	1	-	1
Castellet i la Gornal	-	7	7
Castellví de la Marca	-	2	2
Font-rubí	1	1	2
Gelida	12	16	28
Granada, la	3	4	7
Mediona	2	7	9
Olèrdola	4	4	8
Olesa de Bonesvalls	2	1	3
Pacs del Penedès	-	1	1
Pla del Penedès, el	2	-	2
Pontons	-	1	1
Puigdàlber	1	2	3
Sant Cugat Sesgarrigues	1	1	2
Sant Llorenç d'Hortons	5	3	8
Sant Martí Sarroca	4	3	7
Sant Pere de Riudebitlles	3	3	6
Sant Quintí de Mediona	3	-	3
Sant Sadurní d'Anoia	22	27	49
Santa Fe del Penedès	1	1	2
Santa Margarida i els Monjos	-	3	3
Subirats	5	4	9
Torrelavit	-	3	3
Torrelles de Foix	6	8	14
Vilafranca del Penedès	58	67	125
Vilobí del Penedès	-	2	2
Total	137	172	309

Anoia	Q	C	Total
Argençola	1	-	1
Bellprat	-	1	1
Bruc, el	-	2	2
Cabrera d'Anoia	2	5	7
Calaf	1	3	4
Calonge de Segarra	-	-	-
Capellades	11	4	15
Carme	-	2	2
Castellfollit de Riubregós	-	-	-
Castellolí	2	1	3
Copons	-	1	1
Hostalets de Pierola, els	5	5	10
Igualada	31	51	82
Jorba	-	2	2
Llacuna, la	-	2	2
Masquefa	7	14	21
Montmaneu	-	-	-
Òdena	-	2	2
Orpí	1	-	1
Piera	30	50	80
Pobla de Claramunt, la	-	3	3
Prats de Rei, els	1	-	1
Pujalt	-	2	2
Rubió	3	2	5
Sant Martí de Tous	1	2	3
Sant Martí Sesgueioles	-	-	-
Sant Pere Sallavinera	-	-	-
Santa Margarida de Montbui	11	9	20
Santa Maria de Miralles	-	-	-
Torre de Claramunt, la	3	4	7
Vallbona d'Anoia	4	1	5
Veciana	-	1	1
Vilanova del Camí	11	12	23
Total	125	181	306

Bages	Q	C	Total
Aguilar de Segarra	9	-	9
Artés	5	5	10
Avinyó	5	4	9
Balsareny	3	9	12
Calders	1	2	3
Callús	1	9	10
Cardona	4	6	10
Castellbell i el Vilar	1	6	7
Castellfollit del Boix	1	-	1
Castellgalí	1	-	1
Castellnou de Bages	2	4	6
Estany, l'	-	-	-
Fonollosa	1	1	2
Gaià	-	-	-
Manresa	142	155	297
Marganell	1	1	2
Moià	3	8	11
Monistrol de Calders	1	1	2
Monistrol de Montserrat	3	5	8
Mura	-	-	-
Navarcles	1	2	3
Navàs	6	4	10
Pont de Vilomara i Rocafort, el	2	2	4
Rajadell	2	1	3
Sallent	10	25	35
Sant Feliu Sasserra	-	-	-
Sant Fruitós de Bages	7	7	14
Sant Joan de Vilatorrada	26	10	36
Sant Mateu de Bages	-	-	-
Sant Salvador de Guardiola	-	2	2
Sant Vicenç de Castellet	10	16	26
Santa Maria d'Oló	1	1	2
Santpedor	5	9	14
Súria	5	24	29
Talamanca	-	-	-
Total	259	319	578

Baix Llobregat	Q	C	Total
Abrera	23	31	54
Begues	9	11	20
Castelldefels	44	73	117
Castellví de Rosanes	1	4	5
Cervelló	15	23	38
Collbató	-	10	10
Corbera de Llobregat	61	29	90
Cornellà de Llobregat	95	128	223
Esparreguera	31	71	102
Esplugues de Llobregat	31	50	81
Gavà	49	69	118
Martorell	20	36	56
Molins de Rei	28	54	82
Olesa de Montserrat	17	30	47
Pallejà	30	27	57
Palma de Cervelló, la	1	2	3
Papiol, el	6	8	14
Prat de Llobregat, el	42	74	116
Sant Andreu de la Barca	26	32	58
Sant Boi de Llobregat	39	87	126
Sant Climent de Llobregat	3	5	8
Sant Esteve Sesrovires	93	18	111
Sant Feliu de Llobregat	32	52	84
Sant Joan Despí	38	56	94
Sant Just Desvern	15	22	37
Sant Vicenç dels Horts	39	73	112
Santa Coloma de Cervelló	9	12	21
Torrelles de Llobregat	4	3	7
Vallirana	14	25	39
Viladecans	35	37	72
Total	850	1.152	2.002

Barcelonès	Q	C	Total
Badalona	152	271	423
Barcelona	1.990	3.635	5.625
Hospitalet de Llobregat, l'	226	367	593
Sant Adrià de Besòs	66	72	138
Santa Coloma de Gramenet	110	179	289
Total	2.544	4.524	7.068

Berguedà	Q	C	Total
Avià	2	4	6
Bagà	3	2	5
Berga	7	15	22
Borredà	10	5	15
Capolat	-	-	-
Casserres	2	1	3
Castell de l'Areny	-	-	-
Castellar de n'Hug	-	-	-
Castellar del Riu	-	-	-
Cercs	1	1	2
Espunyola, l'	-	-	-
Fígols	-	-	-
Gironella	4	8	12
Gisclareny	-	-	-
Gósol*	-	-	-
Guardiola de Berguedà	1	1	2
Montclar	-	-	-
Montmajor	-	-	-
Nou de Berguedà, la	-	-	-
Olvan	1	1	2
Pobla de Lillet, la	-	-	-
Puig-reig	6	8	14
Quar, la	-	-	-
Sagàs	-	-	-
Saldes	1	-	1
Sant Jaume de Frontanyà	-	-	-
Sant Julià de Cerdanyola	-	-	-
Santa Maria de Merlès	-	-	-
Vallcebre	-	-	-
Vilada	-	-	-
Víver i Serrateix	-	-	-
Total	38	46	84

* Província de Lleida

Maresme	Q	C	Total
Alella	6	14	20
Arenys de Mar	14	27	41
Arenys de Munt	15	28	43
Argentona	10	25	35
Cabrera de Mar	4	3	7
Cabrils	3	8	11
Caldes d'Estrac	4	16	20
Calella	15	28	43
Canet de Mar	30	33	63
Dosrius	8	5	13
Malgrat de Mar	22	20	42
Masnou, el	19	34	53
Mataró	113	363	476
Montgat	13	27	40
Òrrius	2	1	3
Palafolls	5	14	19
Pineda de Mar	45	68	113
Premià de Dalt	14	14	28
Premià de Mar	54	54	108
Sant Andreu de Llavaneres	13	26	39
Sant Cebrià de Vallalta	10	11	21
Sant Iscle de Vallalta	-	2	2
Sant Pol de Mar	4	10	14
Sant Vicenç de Montalt	8	9	17
Santa Susanna	5	6	11
Teià	6	14	20
Tiana	4	10	14
Tordera	20	31	51
Vilassar de Dalt	14	30	44
Vilassar de Mar	20	35	55
Total	500	966	1.466

Garraf	Q	C	Total
Canyelles	12	19	31
Cubelles	27	25	52
Olivella	7	8	15
Sant Pere de Ribes	46	49	95
Sitges	25	50	75
Vilanova i la Geltrú	91	116	207
Total	208	267	475

Osona	Q	C	Total
Alpens	-	1	1
Balenyà	1	4	5
Brull, el	-	-	-
Calldetenes	4	5	9
Centelles	11	8	19
Collsuspina	1	-	1
Espinelles*	-	1	1
Folgueroles	1	4	5
Gurb	2	2	4
Lluçà	-	-	-
Malla	-	1	1
Manlleu	4	19	23
Masies de Roda, les	-	1	1
Masies de Voltregà, les	-	1	1
Montesquiu	3	3	6
Muntanyola	-	-	-
Olost	2	2	4
Orís	1	-	1
Oristà	1	1	2
Perafita	-	1	1
Prats de Lluçanès	9	5	14
Roda de Ter	5	4	9
Rupit i Pruit	1	-	1
Sant Agustí de Lluçanès	-	1	1
Sant Bartomeu del Grau	2	3	5
Sant Boi de Lluçanès	1	1	2
Sant Hipòlit de Voltregà	3	9	12
Sant Julià de Vilatorrada	1	4	5
Sant Martí d'Albars	1	-	1
Sant Martí de Centelles	1	1	2
Sant Pere de Torelló	2	3	5
Sant Quirze de Besora	2	1	3
Sant Sadurní d'Osormort	-	-	-
Sant Vicenç de Torelló	2	2	4
Santa Cecília de Voltregà	-	-	-
Santa Eugènia de Berga	-	2	2
Santa Eulàlia de Riuprimer	1	3	4
Santa Maria de Besora	-	1	1
Santa Maria de Corcó	-	1	1
Seva	3	7	10
Sobremunt	-	-	-

Sora	-	-	-
Taradell	3	4	7
Tavèrnoles	1	-	1
Tavertet	-	-	-
Tona	5	6	11
Torelló	15	49	64
Vic	34	59	93
Vidrà	-	-	-
Viladrau*	1	-	1
Vilanova de Sau	1	1	2
Total	125	221	346

* Província de Girona

Vallès Occidental	Q	C	Total
Badia del Vallès	19	9	28
Barberà del Vallès	45	81	126
Castellar del Vallès	41	51	92
Castellbisbal	7	10	17
Cerdanyola del Vallès	51	86	138
Gallifa	-	1	1
Matadepera	9	22	31
Montcada i Reixac	34	41	75
Palau-solità i Plegamans	12	21	33
Polinyà	7	13	20
Rellinars	-	-	-
Ripollet	43	64	107
Rubí	79	109	188
Sabadell	179	261	441
Sant Cugat del Vallès	102	134	236
Sant Llorenç Savall	2	6	8
Sant Quirze del Vallès	34	54	88
Santa Perpètua de Mogoda	30	36	66
Sentmenat	2	12	14
Terrassa	239	223	462
Ullastrell	1	1	2
Vacarisses	11	8	19
Viladecavalls	10	10	20
Total	959	1.253	2.212

Vallès Oriental	Q	C	Total
Aiguafreda	2	2	4
Ametlla del Vallès, l'	8	12	20
Bigues i Riells	14	17	31
Caldes de Montbui	10	17	27
Campins	2	-	2
Canovelles	11	36	47
Cànoves i Samalús	2	4	6
Cardedeu	29	46	75
Castellcir	1	-	1
Castellterçol	4	6	10
Figaró-Montmany	1	1	2
Fogars de Montclús	1	1	2
Franqueses del Vallès, les	27	26	53
Garriga, la	7	22	29
Granera	-	-	-
Granollers	53	92	145
Gualba	-	3	3
Llagosta, la	9	25	34
Lliçà d'Amunt	20	23	43
Lliçà de Vall	2	6	8
Llinars del Vallès	13	24	37
Martorelles	3	6	9
Mollet del Vallès	71	110	181
Montmeló	4	5	9
Montornès del Vallès	28	28	56
Montseny	-	-	-
Parets del Vallès	16	42	58
Roca del Vallès, la	54	18	72
Sant Antoni de Vilamajor	5	13	18
Sant Celoni	17	38	55
Sant Esteve de Palautordera	2	3	5
Sant Feliu de Codines	3	9	12
Sant Fost de Campsentelles	13	12	25
Sant Pere de Vilamajor	7	12	19
Sant Quirze Safaja	-	1	1
Santa Eulàlia de Ronçana	3	5	8
Santa Maria de Martorelles	-	1	1
Santa Maria de Palautordera	8	19	27
Tagamanent	1	-	1
Vallgorguina	8	8	16
Vallromanes	2	6	8
Vilalba Sasserra	-	-	-
Vilanova del Vallès	10	12	22
Total	471	711	1.182

Girona

Alt Empordà	Q	C	Total
Agullana	-	1	1
Albanyà	-	-	-
Armentera, l'	3	4	7
Avinyonet de Puigventós	-	-	-
Bàscara	1	2	3
Biure	-	-	-
Boadella i les Escaules	-	-	-
Borrassà	1	1	2
Cabanelles	-	-	-
Cabanes	-	-	-
Cadaqués	7	8	15
Cantalops	1	1	2
Capmany	2	1	3
Castelló d'Empúries	6	11	17
Cistella	-	-	-
Colera	-	-	-
Darnius	-	-	-
Escala, l'	6	6	12
Espolla	2	-	2
Far d'Empordà, el	-	-	-
Figueres	63	70	133
Fortià	-	-	-
Garrigàs	-	-	-
Garriguella	-	-	-
Jonquera, la	2	1	3
Lladó	-	-	-
Llançà	3	2	5
Llers	1	4	5
Maçanet de Cabrenys	1	-	1
Masarac	1	-	1
Mollet de Peralada	-	-	-
Navata	-	1	1
Ordis	1	-	1
Palau de Santa Eulàlia	-	-	-
Palau-saverdera	1	2	3
Pau	-	-	-
Pedret i Marzà	-	-	-
Peralada	2	4	6
Pont de Molins	1	-	1
Pontós	1	-	1
Port de la Selva, el	-	1	1
Portbou	1	-	1
Rabós	1	-	1
Riumors	-	-	-
Roses	18	21	39
Sant Climent Sescebes	-	-	-
Sant Llorenç de la Muga	-	-	-
Sant Miquel de Fluvià	-	1	1

Sant Mori	-	1	1
Sant Pere Pescador	1	2	3
Santa Llogaia d'Àlguema	1	-	1
Saus	2	1	3
Selva de Mar, la	-	-	-
Siurana	2	2	4
Terrades	1	-	1
Torroella de Fluvià	1	2	3
Vajol, la	-	-	-
Ventalló	1	-	1
Vilabertran	1	1	2
Viladamat	2	-	2
Vilafant	2	7	9
Vilajuïga	2	1	3
Vilamacolum	1	1	2
Vilamalla	1	-	1
Vilamaniscle	1	-	1
Vilanant	3	1	4
Vila-sacra	-	1	1
Vilaür	1	-	1
Total	149	162	311

Baix Empordà	Q	C	Total
Albons	-	3	3
Begur	2	5	7
Bellcaire d'Empordà	-	-	-
Bisbal d'Empordà, la	33	28	61
Calonge	4	19	23
Castell-Platja d'Aro	4	2	6
Colomers	-	-	-
Corçà	-	1	1
Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	4	2	6
Foixà	1	1	2
Fontanilles	-	-	-
Forallac	-	1	1
Garrigoles	1	-	1
Gualta	-	1	1
Jafre	-	1	1
Mont-ras	-	2	2
Palafrugell	13	22	35
Palamós	23	31	54
Palau-sator	-	-	-
Pals	4	5	9
Parlavà	-	1	1
Pera, la	1	-	1
Regencós	-	1	1
Rupià	1	-	1
Sant Feliu de Guíxols	28	28	56
Santa Cristina d'Aro	2	4	6
Serra de Daró	-	-	-
Tallada d'Empordà, la	1	2	3
Torrent	-	-	-
Torroella de Montgrí	11	18	29
Ullà	1	1	2
Ullastret	1	2	3
Ultramort	-	-	-
Vall-llobrega	-	-	-
Verges	1	3	4
Vilopriu	1	-	1
Total	137	184	321

Cerdanya	Q	C	Total
Alp	1	2	3
Bolvir	-	-	-
Das	1	-	1
Fontanals de Cerdanya	-	3	3
Ger	-	-	-
Guils de Cerdanya	-	1	1
Isòvol	1	-	1
Llívia	-	2	2
Meranges	-	-	-
Puigcerdà	4	9	13
Urús	-	-	-
Bellver de Cerdanya*	3	-	3
Lles de Cerdanya*	-	-	-
Montellà i Martinet*	-	1	1
Prats i Sansor*	-	1	1
Prullans*	1	2	3
Riu de Cerdanya	-	-	-
Total	11	21	32

* Província de Lleida

Garrotxa	Q	C	Total
Argelaguer	-	-	-
Besalú	2	2	4
Beuda	-	-	-
Castellfollit de la Roca	-	1	1
Maià de Montcal	-	-	-
Mieres	-	-	-
Montagut i Oix	1	3	4
Olot	37	45	82
Planes d'Hostoles, les	1	4	5
Preses, les	3	-	3
Riudaura	-	1	1
Sales de Llierca	-	-	-
Sant Aniol de Finestres	1	-	1
Sant Feliu de Pallerols	2	2	4
Sant Ferriol	-	1	1
Sant Jaume de Llierca	1	2	3
Sant Joan les Fonts	1	2	3
Santa Pau	-	4	4
Tortellà	1	1	2
Vall de Bianya, la	2	1	3
Vall d'en Bas, la	-	-	-
Total	52	69	121

Gironès	Q	C	Total
Aiguaviva	1	1	2
Bescanó	1	6	7
Bordils	-	2	2
Campllong	-	2	2
Canet d'Adri	-	-	-
Cassà de la Selva	7	10	17
Celrà	5	2	7
Cervià de Ter	-	1	1
Flaçà	-	-	-
Fornells de la Selva	2	2	4
Girona	94	108	202
Juià	1	-	1
Llagostera	11	8	19
Llambilles	-	-	-
Madremanya	-	-	-
Quart	2	2	4
Salt	15	20	35
Sant Andreu Salou	-	-	-
Sant Gregori	5	6	11
Sant Joan de Mollet	-	1	1
Sant Jordi Desvalls	-	1	1
Sant Julià de Ramis	2	3	5
Sant Martí de Llémena	1	-	1
Sant Martí Vell	-	-	-
Sarrià de Ter	7	10	17
Vilablareix	-	1	1
Viladasens	-	-	-
Total	154	186	340

Pla de l'Estany	Q	C	Total
Banyoles	11	14	25
Camós	-	-	-
Cornellà del Terri	2	2	4
Crespià	-	-	-
Esponellà	-	-	-
Fontcoberta	-	1	1
Palol de Revardit	-	-	-
Porqueres	3	4	7
Sant Miquel de Campmajor	-	-	-
Serinyà	1	-	1
Vilademuls	1	-	1
Total	18	21	39

Ripollès	Q	C	Total
Campdevàrol	3	2	5
Campelles	1	-	1
Camprodon	2	2	4
Gombrèn	-	-	-
Llanars	-	-	-
Llosses, les	-	-	-
Molló	-	1	1
Ogassa	-	1	1
Pardines	-	-	-
Planoles	-	2	2
Queralbs	-	-	-
Ribes de Freser	-	2	2
Ripoll	9	26	35
Sant Joan de les Abadesses	3	2	5
Sant Pau de Segúries	-	-	-
Setcases	-	2	2
Toses	-	-	-
Vallfogona de Ripollès	-	-	-
Vilallonga de Ter	1	-	1
Total	19	40	59

Selva	Q	C	Total
Amer	5	2	7
Anglès	9	8	17
Arbúcies	12	16	28
Blanes	44	76	120
Breda	3	4	7
Brunyola	-	1	1
Caldes de Malavella	1	12	13
Cellera de Ter, la	-	3	3
Fogars de la Selva	3	1	4
Hostalric	10	7	17
Lloret de Mar	47	38	85
Maçanet de la Selva	8	6	14
Massanes	-	-	-
Osor	3	2	5
Riells i Viabrea	4	14	18
Riudarenes	2	1	3
Riudellots de la Selva	1	1	2
Sant Feliu de Buixalleu	-	-	-
Sant Hilari Sacalm	5	4	9
Sant Julià del Llor i Bonmatí	2	1	3
Santa Coloma de Farners	19	24	43
Sils	9	10	19
Susqueda	-	1	1
Tossa de Mar	7	11	18
Vidreres	12	18	30
Vilobí d'Onyar	2	2	4
Total	208	263	471

Lleida

Alt Urgell	Q	C	Total
Alàs i Cerc	-	-	-
Arsèguel	-	-	-
Bassella	-	-	-
Cabó	-	-	-
Cava	-	-	-
Coll de Nargó	-	-	-
Estamariu	-	-	-
Fígols i Alinyà	-	-	-
Josa i Tuixén	-	-	-
Montferrer i Castellbò	3	1	4
Oliana	1	1	2
Organyà	1	4	5
Peramola	-	1	1
Pont de Bar, el	-	-	-
Ribera d'Urgellet	-	-	-
Seu d'Urgell, la	5	11	16
Valls d'Aguilar, les	2	-	2
Valls de Valira, les	-	-	-
Vansa i Fórnols, la	-	1	1
Total	12	19	31

Alta Ribagorça	Q	C	Total
Pont de Suert, el	1	1	2
Vall de Boí, la	-	-	-
Vilaller	-	1	1
Total	1	2	3

Garrigues	Q	C	Total
Albagés, l'	-	-	-
Albi, l'	-	1	1
Arbeca	1	1	2
Bellaguarda	-	-	-
Borges Blanques, les	63	25	88
Bovera	-	-	-
Castelldans	1	2	3
Cervià de les Garrigues	-	-	-
Cogul, el	-	-	-
Espluga Calba, l'	-	-	-
Floresta, la	-	1	1
Fulleda	-	-	-
Granadella, la	-	4	4
Granyena de les Garrigues	-	1	1
Juncosa	-	2	2
Juneda	3	8	11
Omellons, els	-	-	-
Pobla de Cérvoles, la	-	-	-
Puiggròs	-	2	2
Soleràs, el	-	-	-
Tarrés	-	-	-
Torms, els	1	1	2
Vilosell, el	-	-	-
Vinaixa	-	-	-
Total	69	48	117

Noguera	Q	C	Total
Àger	-	-	-
Albesa	1	1	2
Algerri	-	-	-
Alòs de Balaguer	1	-	1
Artesa de Segre	1	1	2
Avellanes i Santa Linya, les	-	-	-
Balaguer	6	10	16
Baronia de Rialb, la	-	-	-
Bellcaire d'Urgell	-	-	-
Bellmunt d'Urgell	-	-	-
Cabanabona	-	-	-
Camarasa	1	-	1
Castelló de Farfanya	-	-	-
Cubells	-	-	-
Foradada	-	-	-
Ivars de Noguera	-	-	-
Menàrguens	-	1	1
Montgai	-	1	1
Oliola	-	-	-
Os de Balaguer	-	-	-
Penelles	-	-	-
Ponts	1	1	2
Preixens	-	-	-
Sentiu de Sió, la	-	1	1
Térmens	-	-	-
Tiurana	-	-	-
Torrelameu	-	-	-
Vallfogona de Balaguer	1	3	4
Vilanova de l'Aguda	-	-	-
Vilanova de Meià	-	-	-
Total	12	19	31

Pallars Jussà	Q	C	Total
Abella de la Conca	1	3	4
Castell de Mur	-	-	-
Conca de Dalt	1	-	1
Gavet de la Conca	-	1	1
Isona i Conca Dellà	-	-	-
Llimiana	-	-	-
Pobla de Segur, la	4	1	5
Salàs de Pallars	-	-	-
Sant Esteve de la Sarga	-	1	1
Sarroca de Bellera	-	-	-
Senterada	-	-	-
Talarn	-	1	1
Torre de Cabdella, la	-	-	-
Tremp	5	8	13
Total	11	15	26

Pallars Sobirà	Q	C	Total
Alins	-	-	-
Alt Àneu	2	2	4
Baix Pallars	-	-	-
Espot	2	-	2
Esterri d'Àneu	4	1	5
Esterri de Cardós	-	-	-
Farrera	-	-	-
Guingueta d'Àneu, la	4	-	4
Lladorre	-	-	-
Llavorsí	-	-	-
Rialp	-	-	-
Soriguera	-	-	-
Sort	3	3	6
Tírvia	-	-	-
Vall de Cardós	1	2	3
Total	16	8	24

Pla d'Urgell	Q	C	Total
Barbens	-	-	-
Bell-lloc d'Urgell	2	9	11
Bellví	1	1	2
Castellnou de Seana	-	-	-
El Poal	1	-	1
Fondarella	-	-	-
Golmés	1	1	2
Ivars d'Urgell	2	-	2
Linyola	3	-	3
Miralcamp	-	2	2
Mollerussa	8	24	32
Palau d'Anglesola, el	3	1	4
Sidamon	1	-	1
Torregrossa	1	1	2
Vilanova de Bellpuig	1	1	2
Vila-sana	-	-	-
Total	24	40	64

Segarra	Q	C	Total
Biosca	-	-	-
Cervera	15	22	37
Estaràs	1	-	1
Granyanella	-	-	-
Granyena de Segarra	-	-	-
Guissona	3	11	14
Ivorra	1	-	1
Massoteres	-	-	-
Montoliu de Segarra	1	-	1
Montornès de Segarra	-	-	-
Oluges, les	-	1	1
Plans de Sió, els	-	-	-
Ribera d'Ondara	-	-	-
Sanaüja	-	-	-
Sant Guim de Freixenet	1	1	2
Sant Guim de la Plana	-	-	-
Sant Ramon	-	1	1
Talavera	2	6	8
Tarroja de Segarra	-	-	-
Torà	1	3	4
Torrefeta i Florejacs	1	1	2
Total	26	46	72

Segrià	Q	C	Total
Aitona	2	1	3
Alamús, els	-	-	-
Albatàrrec	2	3	5
Alcanó	143	3	146
Alcarràs	6	4	10
Alcoletge	2	2	4
Alfarràs	-	1	1
Alfés	1	-	1
Alguaire	2	4	6
Almacelles	5	4	9
Almatret	-	-	-
Almenar	-	-	-
Alpicat	2	1	3
Artesa de Lleida	2	-	2
Aspa	-	-	-
Benavent de Segrià	1	-	1
Corbins	1	-	1
Gimenells i el Pla de la Font	-	-	-
Granja d'Escarp, la	-	-	-
Llardecans	-	-	-
Lleida	114	123	237
Maials	-	-	-
Massalcoreig	-	1	1
Montoliu de Lleida	2	-	2
Portella, la	-	-	-
Puigverd de Lleida	1	1	2
Rosselló	-	-	-
Sarroca de Lleida	-	-	-
Seròs	-	-	-
Soses	1	-	1
Sudanell	-	-	-
Sunyer	-	-	-
Torrebesses	1	1	2
Torrefarrera	1	2	3
Torres de Segre	2	3	5
Torre-serona	-	-	-
Vilanova de la Barca	-	-	-
Vilanova de Segrià	-	2	2
Total	291	156	447

Solsonès	Q	C	Total
Castellar de la Ribera	-	-	-
Clariana de Cardener	-	-	-
Coma i la Pedra, la	2	-	2
Guixers	-	-	-
Lladurs	-	-	-
Llobera	-	-	-
Molsosa, la	-	-	-
Navès	-	-	-
Odèn	-	-	-
Olius	-	-	-
Pinell de Solsonès	-	-	-
Pinós	-	-	-
Riner	2	4	6
Sant Llorenç de Morunys	-	-	-
Solsona	6	11	17
Total	10	15	25

Val d'Aran	Q	C	Total
Arres	-	-	-
Bausen	-	-	-
Bòrdes, es	-	-	-
Bossòst	-	-	-
Canejan	-	-	-
Les	-	-	-
Naut Aran	-	1	1
Vielha e Mijaran	6	8	14
Vilamòs	-	-	-
Total	6	9	15

Urgell	Q	C	Total
Agramunt	8	4	12
Anglesola	1	2	3
Belianes	-	-	-
Bellpuig	1	2	3
Castellserà	-	2	2
Ciutadilla	-	-	-
Fuliola, la	1	-	1
Guimerà	-	-	-
Maldà	-	1	1
Nalec	-	-	-
Omells de na Gaia, els	-	-	-
Ossó de Sió	-	1	1
Preixana	-	-	-
Puigverd d'Agramunt	-	-	-
Sant Martí de Riucorb	2	2	4
Tàrraga	31	38	69
Tornabous	-	-	-
Vallbona de les Monges	1	1	2
Verdú	1	1	2
Vilagrassa	-	-	-
Total	46	54	100

Tarragona

Alt Camp	Q	C	Total
Aiguamúrcia	2	3	5
Alcover	-	4	4
Alió	2	3	5
Bràfim	-	-	-
Cabra del Camp	-	1	1
Figuerola del Camp	-	-	-
Garidells, els	-	-	-
Masó, la	-	-	-
Milà, el	-	-	-
Montferri	1	-	1
Mont-ral	-	1	1
Nulles	-	-	-
Pla de Santa Maria, el	1	1	2
Pont d'Armentera, el	-	-	-
Puigpelat	-	2	2
Querol	-	1	1
Riba, la	-	-	-
Rodonyà	-	-	-
Rourell, el	1	1	2
Vallmoll	-	-	-
Valls	33	63	96
Vilabella	1	-	1
Vila-rodona	-	-	-
Total	41	80	121

Baix Camp	Q	C	Total
Albiol, l'	1	5	6
Aleixar, l'	2	2	4
Alforja	1	-	1
Almoster	-	-	-
Arbolí	-	-	-
Argentera, l'	1	1	2
Borges del Camp, les	1	-	1
Botarell	-	-	-
Cambrils	38	50	88
Capafonts	-	-	-
Castellvell del Camp	6	5	11
Colldejou	-	1	1
Duesaigües	-	-	-
Febró, la	-	-	-
Maspujols	-	-	-
Montbrió del Camp	5	4	9
Mont-roig del Camp	5	7	12
Prades	-	-	-
Pratdip	-	-	-
Reus	57	97	154
Riudecanyes	1	3	4
Riudecols	-	-	-
Riudoms	2	7	9
Selva del Camp, la	3	2	5
Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	5	6	11
Vilanova d'Escornalbou	-	-	-
Vilaplana	1	-	1
Vinyols i els Arcs	3	2	5
Total	132	192	324

Baix Ebre	Q	C	Total
Aldea, l'	-	-	-
Aldover	-	-	-
Alfara de Carles	-	-	-
Ametlla de Mar, l'	8	9	17
Ampolla, l'	3	3	6
Benifallet	-	1	1
Camarles	3	1	4
Deltebre	3	5	8
Paüls	-	1	1
Perelló, el	-	3	3
Roquetes	13	13	26
Tivenys	-	-	-
Tortosa	26	38	64
Xerta	-	-	-
Total	56	74	130

Baix Penedès	Q	C	Total
Albinyana	2	2	4
Arboç, l'	5	6	11
Banyeres del Penedès	5	5	10
Bellvei	1	2	3
Bisbal del Penedès, la	2	6	8
Bonastre	-	-	-
Calafell	42	57	99
Cunit	6	20	26
Llorenç del Penedès	2	2	4
Masllorenç	1	2	3
Montmell, el	1	1	2
Sant Jaume dels Domenys	3	3	6
Santa Oliva	9	3	12
Vendrell, el	63	72	135
Total	142	181	323

Conca de Barberà	Q	C	Total
Barberà de la Conca	1	-	1
Blancafort	2	-	2
Conesa	-	1	1
Espluga de Francolí, l'	1	2	3
Forès	-	-	-
Llorac	2	-	2
Montblanc	5	12	17
Passanant i Belltall	-	-	-
Piles, les	-	1	1
Pira	-	-	-
Pontils	-	-	-
Rocafort de Queralt	-	1	1
Santa Coloma de Queralt	3	11	14
Sarral	1	1	2
Savallà del Comtat	-	-	-
Senan	-	-	-
Solivella	-	-	-
Vallclara	-	-	-
Vallfogona de Riucorb	-	-	-
Vilanova de Prades	-	-	-
Vilaverd	-	-	-
Vimbodí i Poblet	1	4	5
Total	16	33	49

Montsià	Q	C	Total
Alcanar	4	11	15
Amposta	10	29	39
Freginals	-	-	-
Galera, la	-	-	-
Godall	-	-	-
Mas de Barberans	1	2	3
Masdenverge	-	-	-
Sant Carles de la Ràpita	10	21	31
Sant Jaume d'Enveja	-	3	3
Santa Bàrbara	-	3	3
Sénia, la	1	4	5
Ulldecona	4	1	5
Total	30	74	104

Priorat	Q	C	Total
Bellmunt del Priorat	1	-	1
Bisbal de Falset, la	-	-	-
Cabacés	-	-	-
Capçanes	-	-	-
Cornudella de Montsant	1	-	1
Falset	1	-	1
Figuera, la	-	1	1
Gratallops	-	1	1
Guiamets, els	1	1	2
Lloar, el	1	-	1
Marçà	1	1	2
Margalef	-	-	-
Masroig, el	-	-	-
Molar, el	-	-	-
Morera de Montsant, la	-	-	-
Poboleda	-	4	4
Porrera	1	3	4
Pradell de la Teixeta	-	-	-
Torre de Fontaubella, la	-	-	-
Torroja del Priorat	1	-	1
Ulldemolins	3	2	5
Vilella Alta, la	-	-	-
Vilella Baixa, la	1	-	1
Total	12	13	25

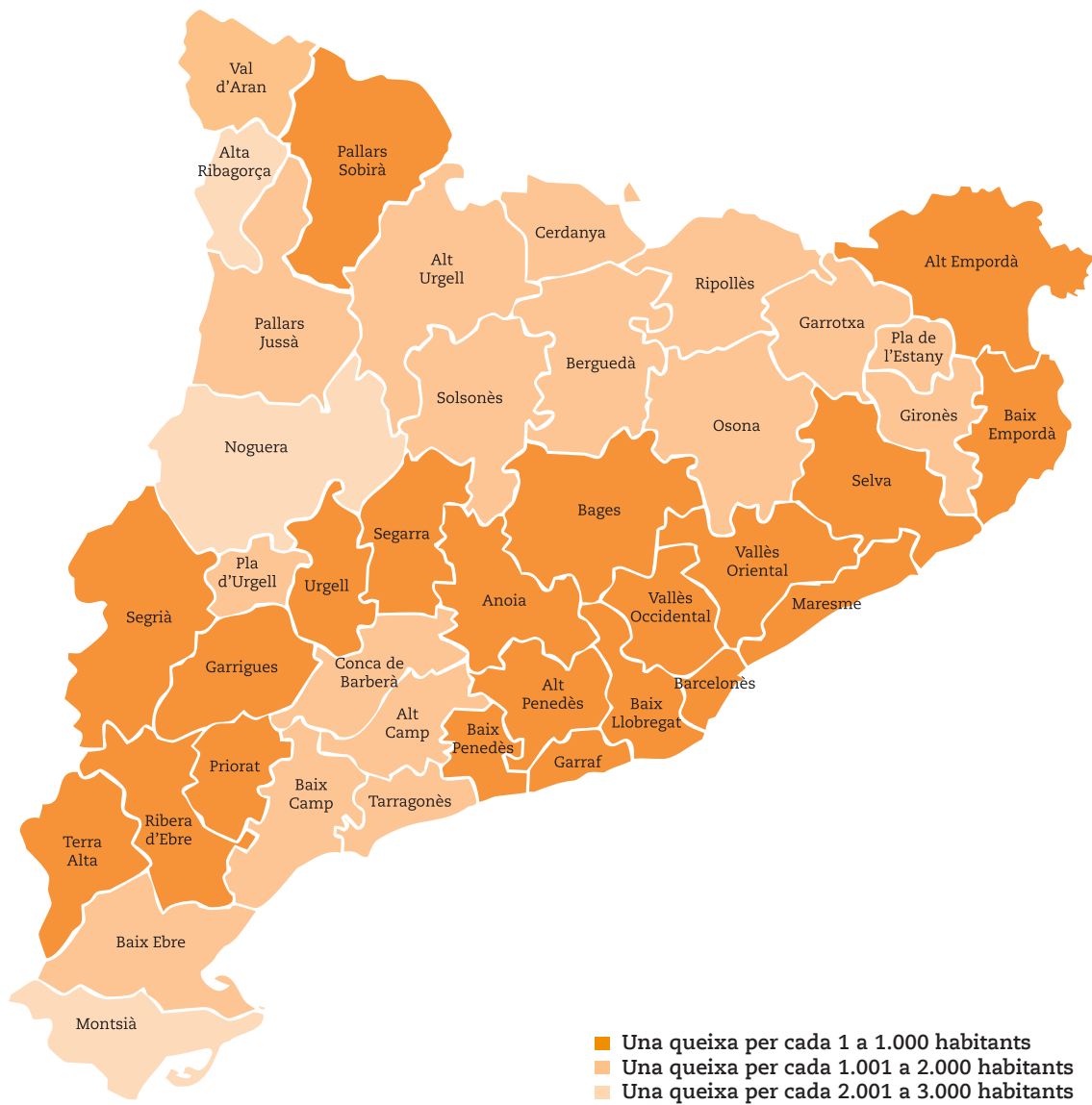
Ribera d'Ebre	Q	C	Total
Ascó	2	3	5
Benissanet	5	8	13
Flix	6	3	9
Garcia	-	-	-
Ginestar	-	1	1
Miravet	-	-	-
Móra d'Ebre	8	8	16
Móra la Nova	1	2	3
Palma d'Ebre, la	-	-	-
Rasquera	-	1	1
Riba-roja d'Ebre	3	1	4
Tivissa	-	-	-
Torre de l'Espanyol, la	-	-	-
Vinebre	-	1	1
Total	25	28	53

Tarragonès	Q	C	Total
Altafulla	3	11	14
Canonja, la	2	3	5
Catllar, el	5	6	11
Constantí	1	2	3
Creixell	2	5	7
Morell, el	2	4	6
Nou de Gaià, la	-	-	-
Pallaresos, els	5	4	9
Perafort	-	1	1
Pobla de Mafumet, la	1	-	1
Pobla de Montornès, la	3	1	4
Renau	-	-	-
Riera de Gaià, la	1	7	8
Roda de Barà	2	6	8
Salomó	-	-	-
Salou	13	16	29
Secuita, la	2	2	4
Tarragona	86	110	196
Torredembarra	22	41	63
Vespella de Gaià	1	-	1
Vilallonga del Camp	-	2	2
Vila-seca	15	30	45
Total	166	251	417

Terra Alta	Q	C	Total
Arnes	-	-	-
Batea	5	2	7
Bot	-	1	1
Caseres	-	-	-
Corbera d'Ebre	-	-	-
Fatarella, la	1	2	3
Gandesa	5	16	21
Horta de Sant Joan	-	2	2
Pinell de Brai, el	-	-	-
Pobla de Massaluca, la	1	1	2
Prat de Comte	1	-	1
Vilalba dels Arcs	-	-	-
Total	13	24	37

2.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2012

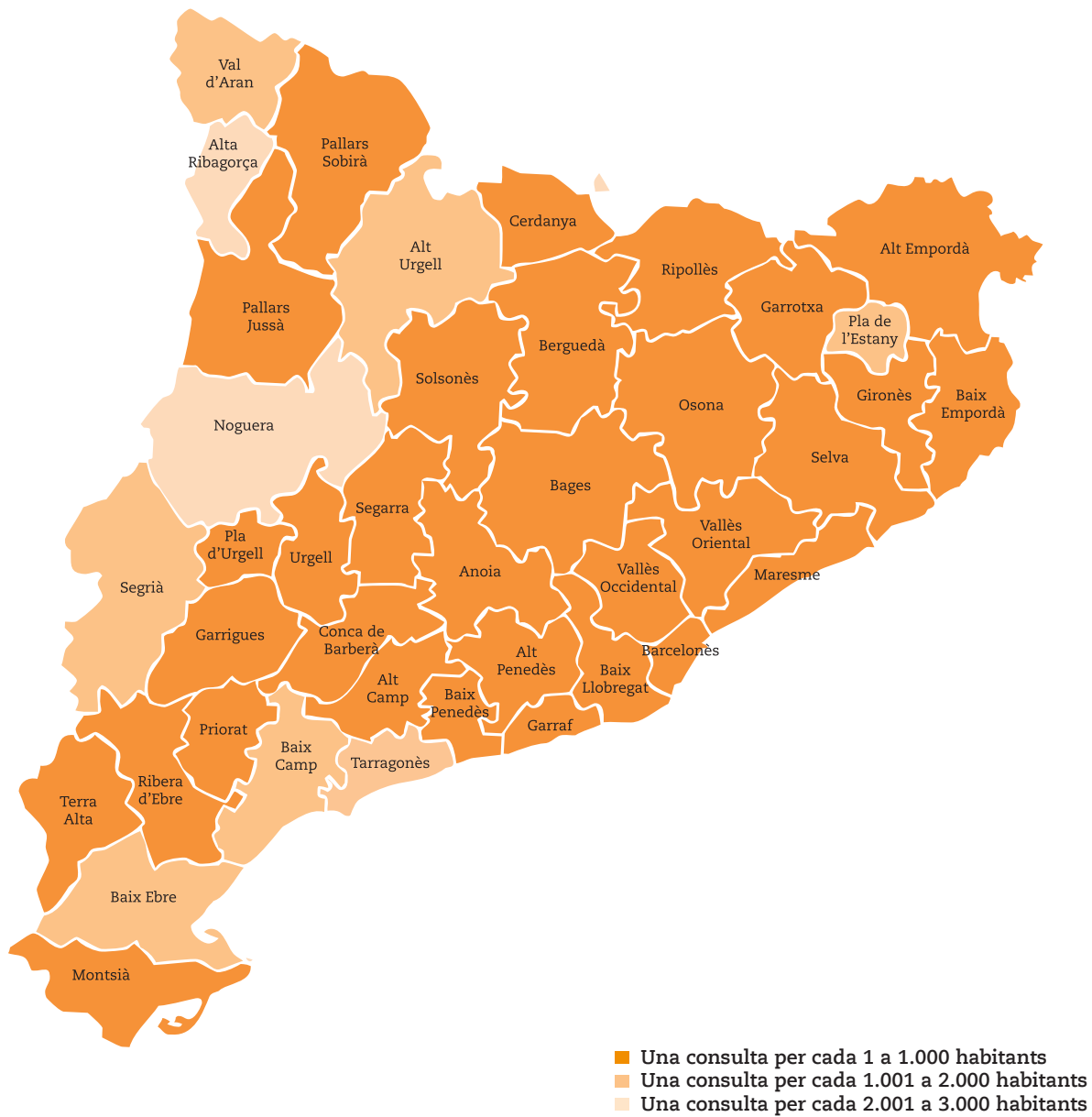
1. Mapa del nombre d'habitants per queixa per cada comarca



2. Nombre d'habitants per queixa per cada comarca

	2012 	Q	 / Q
Una queixa per cada 1 a 1.000 habitants			
Garrigues	20.212	69	293
Pallars Sobirà	7.457	16	466
Garraf	147.107	208	707
Baix Penedès	101.138	142	712
Bages	186.084	259	718
Segrià	209.965	291	722
Alt Penedès	106.252	137	776
Urgell	36.975	46	804
Priorat	9.971	12	831
Selva	173.518	208	834
Vallès Oriental	402.632	471	855
Maresme	436.487	500	873
Barcelonès	2.254.052	2.544	886
Segarra	23.365	26	899
Vallès Occidental	898.173	957	939
Baix Llobregat	806.799	850	949
Alt Empordà	141.517	149	950
Anoia	118.817	125	951
Ribera d'Ebre	23.867	25	955
Baix Empordà	133.754	137	976
Terra Alta	12.713	13	978
Una queixa per cada 1.001 a 2.000 habitants			
Garrotxa	55.855	52	1.074
Berguedà	41.202	38	1.084
Alt Camp	45.299	41	1.105
Gironès	184.187	154	1.196
Osona	154.588	125	1.237
Pallars Jussà	14.113	11	1.283
Conca de Barberà	21.148	16	1.322
Solsonès	13.676	10	1.368
Ripollès	26.268	19	1.383
Baix Camp	193.535	132	1.466
Baix Ebre	83.125	56	1.484
Tarragonès	251.282	166	1.514
Pla d'Urgell	37.267	24	1.553
Val d'Aran	10.056	6	1.676
Cerdanya	19.047	11	1.732
Pla de l'Estany	31.463	18	1.748
Alt Urgell	21.386	12	1.782
Una queixa per cada 2.001 a 5.000 habitants			
Montsià	72.121	30	2.404
Noguera	40.200	12	3.350
Alta Ribagorça	4.235	1	4.235

3. Mapa del nombre d'habitants per consultes per cada comarca



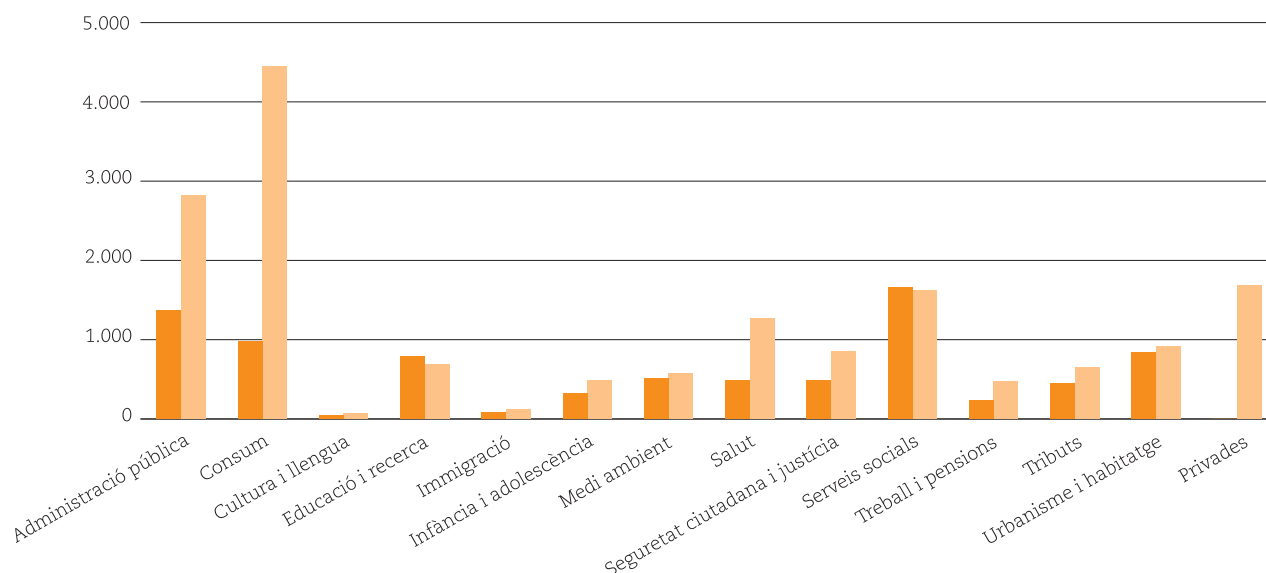
4. Nombre d'habitants per consultes per cada comarca

	2012 	C	 / C
Una consulta per cada 1 a 1.000 habitants			
Garrigues	20.212	48	421
Maresme	436.487	966	452
Barcelonès	2.254.052	4.524	498
Segarra	23.365	46	508
Terra Alta	12.713	24	530
Garraf	147.107	267	551
Baix Penedès	101.138	181	559
Alt Camp	45.299	80	566
Vallès Oriental	402.632	711	566
Bages	186.084	319	583
Alt Penedès	106.252	172	618
Conca de Barberà	21.148	33	641
Anoia	118.817	181	656
Ripollès	26.268	40	657
Selva	173.518	263	660
Urgell	36.975	54	685
Osona	154.588	221	699
Baix Llobregat	806.799	1.152	700
Vallès Occidental	898.173	1.253	717
Baix Empordà	133.754	184	727
Priorat	9.971	13	767
Garrotxa	55.855	69	809
Ribera d'Ebre	23.867	28	852
Alt Empordà	141.517	162	874
Berguedà	41.202	46	896
Cerdanya	19.047	21	907
Solsonès	13.676	15	912
Pla d'Urgell	37.267	40	932
Pallars Sobirà	7.457	8	932
Pallars Jussà	14.113	15	941
Montsià	72.121	74	975
Gironès	184.187	186	990
Una consulta per cada 1.001 a 2.000 habitants			
Tarragonès	251.282	251	1.001
Baix Camp	193.535	192	1.008
Val d'Aran	10.056	9	1.117
Baix Ebre	83.125	74	1.123
Alt Urgell	21.386	19	1.126
Segrià	209.965	156	1.346
Pla de l'Estany	31.463	21	1.498
Una consulta per cada 2.001 a 3.000 habitants			
Noguera	40.200	19	2.116
Alta Ribagorça	4.235	2	2.118

3. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2012

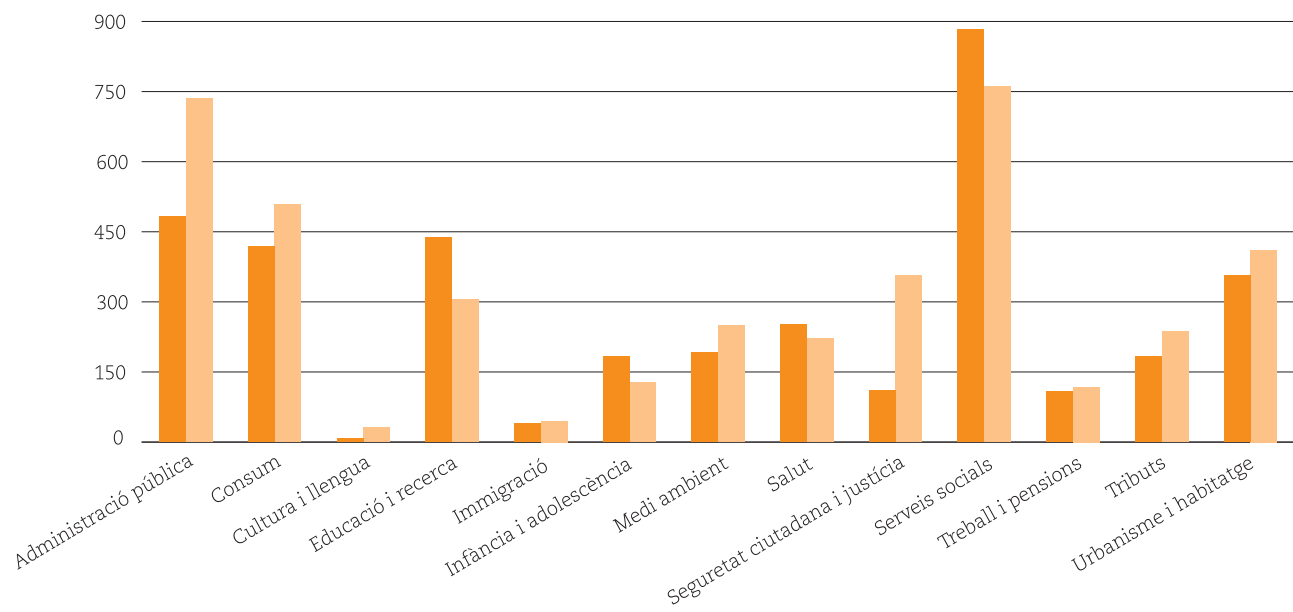
3.1. Actuacions per matèries

	Queixes		Actuacions d'ofici		Consultes		Total	
Administració pública	1.365	5,45%	7	0,03%	2.819	11,25%	4.191	16,73%
Consum	975	3,89%	17	0,07%	4.451	17,77%	5.443	21,73%
Cultura i llengua	45	0,18%	1	0,00%	68	0,27%	114	0,46%
Educació i recerca	793	3,17%	28	0,11%	689	2,75%	1.510	6,03%
Immigració	86	0,34%	2	0,01%	116	0,46%	204	0,81%
Infància i adolescència	322	1,29%	38	0,15%	485	1,94%	845	3,37%
Medi ambient	507	2,02%	2	0,01%	573	2,29%	1.082	4,32%
Salut	483	1,93%	5	0,02%	1.272	5,08%	1.760	7,03%
Seguretat ciutadana i justícia	485	1,94%	42	0,17%	855	3,41%	1.382	5,52%
Serveis socials	1.656	6,61%	8	0,03%	1.619	6,46%	3.283	13,10%
Treball i pensions	231	0,92%	2	0,01%	472	1,88%	705	2,81%
Tributs	442	1,76%	1	0,00%	651	2,60%	1.094	4,37%
Urbanisme i habitatge	841	3,36%	2	0,01%	916	3,66%	1.759	7,02%
Privades	-	0,00%	-	0,00%	1.681	6,71%	1.681	6,71%
Total	8.231	32,85%	155	0,62%	16.667	66,53%	25.053	100%



3.2. Queixes iniciades el 2012 per gènere*

	Dones		Homes		Total
Administració pública	483	39,66%	735	60,34%	1.218
Consum	419	45,20%	508	54,80%	927
Cultura i llengua	8	20,00%	32	80,00%	40
Educació i recerca	438	58,95%	305	41,05%	743
Immigració	39	46,43%	45	53,57%	84
Infància i adolescència	184	58,97%	128	41,03%	312
Medi ambient	191	43,31%	250	56,69%	441
Salut	251	53,18%	221	46,82%	472
Seguretat ciutadana i justícia	111	23,72%	357	76,28%	468
Serveis socials	882	53,68%	761	46,32%	1.643
Treball i pensions	108	47,79%	118	52,21%	226
Tributs	184	43,71%	237	56,29%	421
Urbanisme i habitatge	357	46,48%	411	53,52%	768
Total	3.655	47,08%	4.108	52,92%	7.763

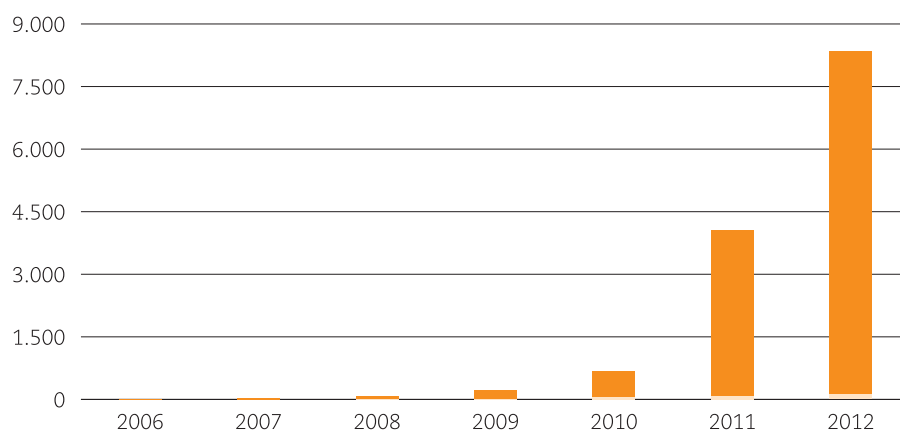


* Aquesta taula es fa en compliment de l'article 64.4 del la Llei 24/2009, del 23 de desembre, del Síndic de Greuges. Les dades mostren desagregades per sexes les queixes presentades a la institució el 2012. Les presentades per persones jurídiques (447) i per administracions (21) no formen part d'aquesta taula; sumades al total de queixes de la taula, s'obté la xifra de queixes rebudes el 2012 (8.231).

3.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2012

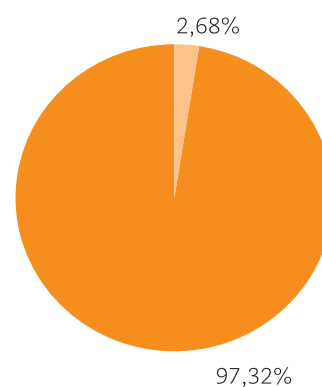
1. Distribució de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades el 2012 per any d'obertura

	2006	2007	2008	2009	2010	2011	2012	Total
■ Queixa	8	29	65	205	620	3.966	8.231	13.124
■ Actuació d'ofici	1	4	9	13	55	91	155	328
Total	9	33	74	218	675	4.057	8.386	13.452



2. Estat en data de 31 de desembre de 2012 de les actuacions iniciades en els darrers 10 anys

■ Finalitzades (2003-2012)		173.836	97,32%
■ En tramitació (2003-2012) *		4.780	2,68%
	inici 2006	1	0,00%
	inici 2007	7	0,00%
	inici 2008	13	0,01%
	inici 2009	45	0,03%
	inici 2010	133	0,07%
	inici 2011	900	0,50%
	inici 2012	3.681	2,06%
Total actuacions (2003-2012)		178.616	100%

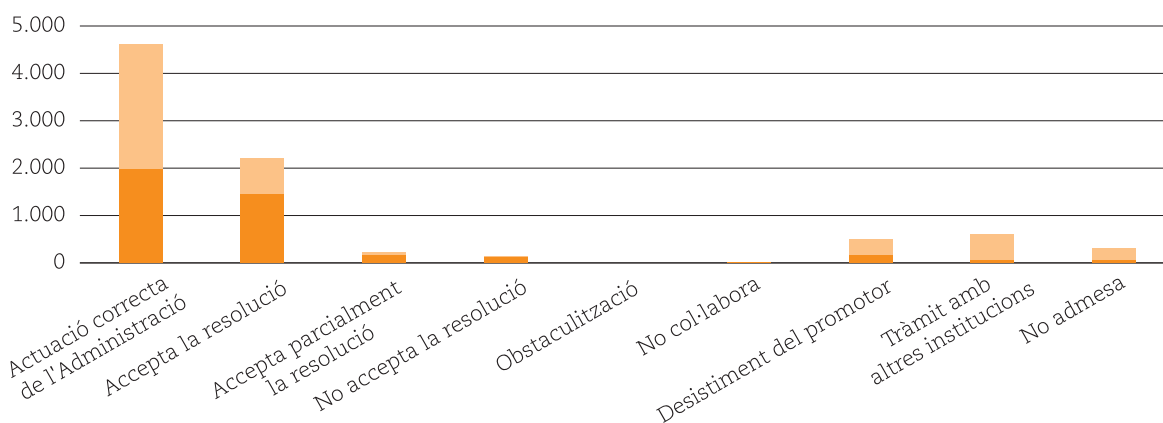


* Les actuacions iniciades abans del 2006 s'han finalitzat.

3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici 2012

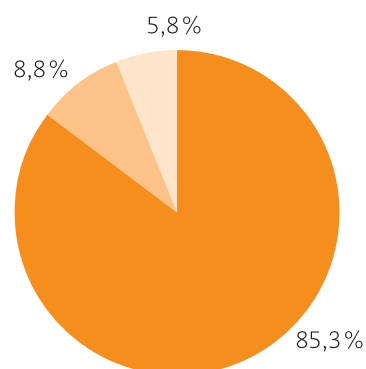
	< 2012	2012	Total	
Actuacions en tramitació	1.109	3.717	4.826	35,88%
Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	468	3.309	3.777	28,08%
Pendent de resposta a la resolució del Síndic	641	408	1.049	7,80%
Actuacions finalitzades	3.908	4.402	8.310	61,78%
Actuació correcta de l'Administració	1.983	2.636	4.619	34,34%
- Abans de la investigació del Síndic	1.020	1.680	2.700	20,07%
- Després de la investigació del Síndic	963	956	1.919	14,27%
Accepta la resolució	1.454	753	2.207	16,41%
Accepta parcialment la resolució	148	80	228	1,69%
No accepta la resolució	117	34	151	1,12%
Obstaculització	-	-	-	0,00%
No col·labora	3	-	3	0,02%
Desistiment del promotor	159	346	505	3,75%
Tràmit amb altres institucions	44	553	597	4,44%
No admesa	49	267	316	2,35%
Total	5.066	8.386	13.452	100%

Actuacions finalitzades i no admeses



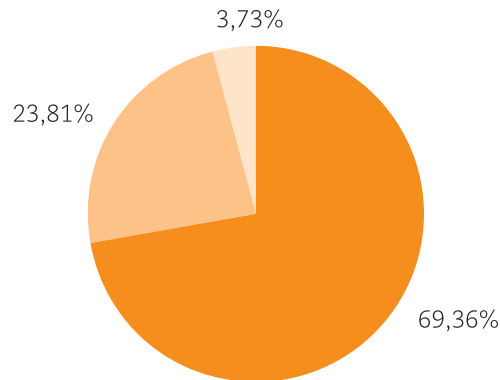
4. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	2.207	85,34%
Accepta parcialment la resolució	228	8,82%
No accepta la resolució	151	5,84%
Total	2.586	100%



3.4. Grau de compliment de les resolucions del Síndic

	Seguiment tramitació		Seguiment finalitzat					Total
		■ Complert	%	■ No complert	%	■ Complert parcialment	%	
Administració pública	23	45	9,32%	4	0,83%	1	0,21%	73
Consum	4	1	0,21%	-	0,00%	-	0,00%	5
Cultura i llengua	-	2	0,41%	-	0,00%	-	0,00%	2
Educació i recerca	82	46	9,52%	-	0,00%	1	0,21%	129
Immigració	-	1	0,21%	-	0,00%	-	0,00%	1
Infància i adolescència	28	13	2,69%	-	0,00%	-	0,00%	41
Medi ambient	3	14	2,90%	-	0,00%	-	0,00%	17
Salut	1	14	2,90%	1	0,21%	-	0,00%	16
Seguretat ciutadana i justícia	1	6	1,24%	1	0,21%	-	0,00%	8
Serveis socials	26	184	38,10%	12	2,48%	113	23,40%	335
Treball i pensions	-	4	0,83%	-	0,00%	-	0,00%	4
Tributs	1	5	1,04%	-	0,00%	-	0,00%	6
Urbanisme i habitatge	12	14	2,90%	1	0,21%	-	0,00%	27
Total	181	349	69,36%	19	3,73%	115	23,81%	637



3.5. Resolucions no acceptades

1. Administració pública (82)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q 02608/2009	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona en la sol·licitud d'un volant d'empadronament d'un familiar i amb la resposta a la reclamació.
Q 04421/2009	Departament d'Ensenyament	Manca de resposta del Departament d'Educació a una reclamació de responsabilitat patrimonial per l'assetjament escolar patit per una alumna.
Q 00162/2010	Departament d'Interior	Manca de resposta del Servei Català de Trànsit a una reclamació presentada el mes de juny de 2009 contra una sanció de trànsit.
Q 00487/2010	Ajuntament de Perafort	Manca de resposta de l'Ajuntament de Perafort a una reclamació pels danys i els perjudicis ocasionats a la persona interessada amb la segregació d'una finca matriu.
Q 00756/2010	Departament d'Interior	Disconformitat amb una sanció de trànsit imposada per excés de velocitat.
Q 01060/2010	Diputació de Tarragona	Presumptes irregularitats en la notificació, per part de la Diputació de Tarragona, d'un expedient sancionador per una infracció de trànsit.
Q 01090/2010	Departament d'Interior	Disconformitat amb la sanció imposada arran de la incoació d'un procediment sancionador per la presumpta comissió d'una infracció de la normativa de trànsit.
Q 01161/2010	Departament de Justícia	Disconformitat amb la denegació de la possibilitat de dur a terme un curs selectiu específic per a les funcionàries en pràctiques que estan embarassades o que gaudeixen del permís de maternitat.
Q 01358/2010	Ajuntament de Cardedeu	Disconformitat amb la resolució desestimatòria de l'Ajuntament de Cardedeu d'una reclamació de responsabilitat patrimonial.
Q 01616/2010	Ajuntament de Barcelona	Queixa per una presumpta situació d'assetjament laboral a l'Ajuntament de Barcelona.
Q 02446/2010	Diputació de Tarragona	Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador de trànsit.
Q 03430/2010	Ajuntament de Granollers	Presumptes irregularitats de l'Ajuntament de Granollers en la tramitació d'un expedient sancionador en matèria de trànsit.
Q 03589/2010	Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	Disconformitat amb la denegació del cobrament de drets vinculats a la declaració única d'explotacions agràries.
Q 03636/2010	Departament de Territori i Sostenibilitat	Manca de motivació, per part d'Adigsa, de la denegació d'una compensació per l'endarreriment en el lliurament d'uns habitatges.
Q 03752/2010	Departament d'Interior	Disconformitat amb el Servei Català de Trànsit per la tramitació d'un procediment sancionador.
Q 04614/2010	Departament de Territori i Sostenibilitat	Sol·licitud al Departament de Territori i Sostenibilitat de la modificació de les condicions d'explotació comercial, en règim de concessió, d'un local al port de Segur de Calafell.
Q 04459/2010	Ajuntament del Vendrell	Disconformitat amb l'Ajuntament del Vendrell per una sanció imposada per haver encès un foc en una parcel·la privada.
Q 04535/2010	Departament d'Interior	Disconformitat amb la imposició d'un expedient sancionador per la comissió d'una infracció en matèria de trànsit.
Q 04757/2010	Institut Municipal d'Hisenda (IMH)	Disconformitat amb una resolució de l'Institut Municipal d'Hisenda que anul·la la sanció per un estacionament correcte, però no reconeix el dret a devolució de la taxa de grua.
Q 05023/2010	Ajuntament de Valls	Disconformitat amb la tramitació d'un procediment sancionador per la comissió d'una infracció d'estacionament en zona reservada.

Q 05028/2010	Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	Manca de tramitació, per part de Transports Metropolitans de Barcelona, d'una reclamació per danys com a conseqüència de la caiguda d'un autobús.
Q 05241/2010	Institut Municipal d'Hisenda (IMH)	Queixa relacionada amb la diligència d'embargament efectuada arran de dues sancions de trànsit.
Q 00073/2011	Departament de Justícia	Manca de resposta a un escrit presentat en relació amb l'exclusió de la borsa de treball del cos de tramitació processal i administrativa.
Q 00179/2011	Ajuntament de Martorell	Queixa contra l'Ajuntament de Martorell per la tramitació d'un expedient sancionador incoat per la infracció de l'Ordenança de convivència ciutadana.
Q 00395/2011	Departament de Territori i Sostenibilitat	Queixa envers la Direcció General de Carreteres per la lentitud en la tramitació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial.
Q 00495/2011	Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	Disconformitat amb l'Ajuntament de Sant Adrià de Besòs per una sanció per la infracció de l'Ordenança municipal reguladora de la tinença d'animals.
Q 01181/2011	Departament de Salut	Disconformitat amb l'Institut Català de la Salut pel procediment de la convocatòria d'oferta pública per a auxiliars d'infermeria 2010.
Q 01613/2011	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb el fet que, un cop aprovada la convocatòria d'oposicions per treballar com a docent del Departament d'Ensenyament, no s'exigeix als llicenciats en psicologia que hagin de cursar el Màster en Formació del Professorat de Secundària per accedir a l'Administració.
Q 01616/2011	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb la denegació, per part de l'Ajuntament de Barcelona, d'un distintiu de resident provisional per a l'estacionament regulat de l'àrea verda.
Q 01964/2011	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb el fet que, un cop aprovada la convocatòria d'oposicions per treballar com a docent del Departament d'Ensenyament, no s'exigeix als llicenciats en psicologia que hagin de cursar el Màster en Formació del Professorat de Secundària per accedir a l'Administració.
Q 02295/2011	Ajuntament del Papiol	Disconformitat amb el nomenament d'interí en la categoria de sergent d'un policia local que no disposa de la titulació legalment i reglamentàriament exigida.
Q 02349/2011	Diputació de Barcelona	Desacord de la persona interessada amb una sanció de trànsit imposada per l'Ajuntament de Mataró.
Q 03084/2011	Institut Municipal d'Hisenda (IMH)	Disconformitat de la persona interessada amb un embargament del compte corrent efectuat per l'Ajuntament de Barcelona en concepte d'una sanció de trànsit de la qual no havia tingut cap tipus de notificació prèvia.
Q 03570/2011	Ajuntament de Sabadell	Disconformitat amb l'Ajuntament de Sabadell per la manca de pagament a un treballador municipal de la part proporcional en concepte de complement de productivitat per l'acompliment d'objectius del 2010 fins al dia de la jubilació.
Q 04047/2011 Q 04049/2011 Q 04050/2011 Q 04051/2011 Q 04052/2011 Q 04053/2011 Q 04054/2011 Q 04384/2011 Q 05065/2011 Q 05247/2011 Q 05579/2011 Q 04711/2012	Departament d'Interior	Disconformitat amb la qualificació en un curs selectiu de l'Institut de Seguretat Pública de Catalunya.
Q 04098/2011	Ajuntament de Teià	Manca de retorn d'un aval per garantir possibles danys derivats de l'execució d'unes obres per part de l'Ajuntament de Teià.
Q 04873/2011	Departament d'Empresa i Ocupació	Disconformitat amb l'expedient de revocació d'una subvenció.

Q 04961/2011	Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural	Disconformitat amb la resolució dels Serveis Territorials de Lleida del Departament de Territori i Sostenibilitat mitjançant la qual es desestima la sol·licitud de la persona interessada de compensació econòmica pels danys ocasionats per la fauna salvatge.
Q 05021/2011	Departament d'Interior	Disconformitat amb el fet que no s'hagi eliminat el límit d'edat d'accés al Cos de Mossos d'Esquadra.
Q 05430/2011	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb el cessament d'una funcionària interna de la seva plaça a l'Institut Obert de Catalunya.
Q 06139/2011	Ajuntament de Balaguer	Disconformitat amb la desestimació, per part de l'Ajuntament de Balaguer, d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per una caiguda a la via pública, conseqüència directa del mal estat de la rampa d'accés a una vorera.
Q 06300/2011	Ajuntament de Cubelles	Descontentament amb l'actuació de l'Ajuntament de Cubelles en relació amb una convocatòria de concurs oposició d'una plaça d'arquitecte.
Q 06718/2011	Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	Disconformitat amb la manca de percepció de les retribucions en concepte de triennis per part de l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat.
Q 07219/2011	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb la denegació d'una reclamació de responsabilitat patrimonial formulada davant l'Ajuntament de Barcelona.
Q 07769/2011	Departament d'Interior	Disconformitat amb el procediment executiu relatiu a una sanció de trànsit.
Q 00567/2012	Departament de Territori i Sostenibilitat	Disconformitat amb la manca d'adjudicació d'un habitatge del parc de conservació de carreteres de Viladecans.
Q 01375/2012	Ajuntament de Malgrat de Mar	Disconformitat amb l'Ajuntament de Malgrat de Mar per la resolució desestimatoria d'una reclamació de responsabilitat patrimonial per la caiguda en un carrer del municipi.
Q 03006/2012	Departament de Governació i Relacions Institucionals	Disconformitat amb la denegació de la reducció de la jornada compactada amb percepció del 100% de les retribucions.
Q 03637/2012	Departament d'Interior	Disconformitat amb la denegació de la reducció de la jornada compactada amb percepció del 100% de les retribucions.
Q 04098/2012	Departament de la Presidència	Disconformitat del personal docent interí amb l'Acord GOV/60/2012, de 26 de juny, en relació amb el cobrament dels mesos d'estiu del personal interí que no formi part de l'acord de garanties de continuïtat.
Q 04901/2012	Departament de Governació i Relacions Institucionals	
Q 04904/2012	Institucionals	
Q 04906/2012	Departament d'Ensenyament	
Q 04908/2012		
Q 04909/2012		
Q 04953/2012		
Q 04978/2012		
Q 04994/2012		
Q 04999/2012		
Q 05174/2012		
Q 05178/2012		
Q 05184/2012		
Q 05187/2012		
Q 05192/2012		
Q 05228/2012		
Q 05251/2012		
Q 05257/2012		
Q 05281/2012		
Q 05302/2012		
Q 05633/2012		
Q 05823/2012		

2. Consum (2)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q 04397/2010	Ajuntament de l'Escala	Disconformitat amb el consum mínim aplicat en la facturació del subministrament domèstic d'aigua a l'Escala.
Q 07644/2011	Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	Disconformitat amb la retenció de més de quinze dies d'un títol de transport de família nombrosa.

3. Educació i recerca (28)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
AO 02505/2009	Ajuntament de Cadaqués Departament d'Ensenyament	Actuació d'ofici sobre la manca d'obligatorietat de transport escolar per als alumnes de secundària residents a Cadaqués escolaritzats a Roses o a Figueres.
Q 04593/2009	Departament d'Ensenyament	Denegació, per part del Departament d'Educació, del suport d'una vetlladora per a un infant amb necessitats educatives especials en un CEIP.
Q 01425/2010	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb la discriminació dels fills únics o amb germans no escolaritzats en el procés d'admissió als centres de secundària.
Q 01818/2010	Ajuntament de Badalona Departament d'Ensenyament	Presumptes irregularitats en un procés de preinscripció al municipi de Badalona.
Q 02020/2010	Ajuntament de Barcelona	Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a una reclamació per la inadmissió en una escola municipal de música.
Q 02448/2010	Consorci d'Educació de Barcelona	Manca d'actuació de l'Administració educativa davant les reclamacions per l'incompliment de les condicions tèrmiques d'algunes aules d'un centre d'educació infantil i primària de Barcelona.
Q 02983/2010	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb la nova ubicació prevista per a l'escola bressol municipal Puigmal de Barcelona.
AO 00419/2011	Departament d'Ensenyament	Actuació d'ofici per estudiar la possible vulneració de la Llei d'educació de Catalunya arran del nou criteri de desempat en el procés de preinscripció: que l'alumnat hagi tingut el pare, la mare, el tutor o els germans escolaritzats al centre per al qual es presenta la sol·licitud.
Q 00446/2011 Q 00524/2011 Q 00579/2011 Q 00623/2011 Q 00624/2011 Q 00638/2011 Q 00639/2011 Q 00640/2011 Q 00809/2011 Q 00836/2011 Q 01575/2011 Q 01875/2011	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb el nou criteri de desempat en el procés de preinscripció, que atorga 5 punts a l'alumnat que hagi tingut el pare, la mare, el tutor o els germans escolaritzats al centre per al qual es presenta la sol·licitud.
Q 00497/2011	Ajuntament de Barcelona	Disconformitat amb la nova ubicació prevista per a l'escola bressol municipal Puigmal de Barcelona.
Q 00861/2011	Departament d'Ensenyament	Disconforme amb el nou criteri de baremació en el procés de preinscripció escolar.
Q 01563/2011	Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	Disconformitat amb les taxes que aplica la Universitat Autònoma de Barcelona en concepte de convalidació de les assignatures cursades en la Diplomatura d'Estadística per les del Grau d'Estadística Aplicada.

Q 01991/2011	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb la presumpta discriminació, per part del Departament d'Ensenyament, dels fills únics en l'accés als centres de secundària de Cardedeu.
Q 02350/2011	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb el procés d'admissió d'un alumne a P3 al municipi de Manresa.
Q 05727/2011	Ajuntament de Calella Departament d'Ensenyament	Desacord amb la inadmissió d'un infant a una escola bressol municipal pel fet de no estar vacunat.
AO 06966/2011	Departament d'Ensenyament	Actuació d'ofici referida al desplegament dels contractes programa establerts entre el Departament d'Ensenyament i els centres privats concertats.
Q 07741/2011	Departament d'Ensenyament	Disconformitat amb la sanció imposada a un grup d'alumnes d'una escola de primària.

4. Infància i adolescència (6)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q 00499/2010	Departament de Benestar Social i Família	Disconformitat amb la desestimació per part de la Fundació Infància i Família de la sol·licitud d'acolliment familiar.
Q 03108/2010	Departament de la Presidència	Disconformitat amb el Consell Català de l'Esport pel procediment de resolució sancionadora a una esportista.
Q 07184/2011	Departament de Benestar Social i Família	Manca d'atenció immediata a un menor per part de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència.
Q 00144/2012	Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	Denegació de l'accés a un poliesportiu de Sant Adrià de Besòs a una menor resident al municipi.
Q 01071/2012	Departament d'Interior	Disconformitat amb l'actuació dels Mossos d'Esquadra a l'Hospitalet de Llobregat respecte a un menor detingut.
Q 02332/2012	Ajuntament de Badalona	Disconformitat amb el tancament d'un casal de pares i mares a Badalona.

5. Medi ambient (3)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
AO 04595/2011	Departament d'Empresa i Ocupació	Actuació d'ofici relativa als drets d'informació i de participació ciutadana en relació amb un projecte de línia elèctrica que afecta diversos municipis del Pallars Jussà.
Q 04699/2011	Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	Manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a una denúncia en què s'exposa que els inquilins del negoci de la persona interessada (un restaurant) treballen sense llicència.
Q 05069/2011	Ajuntament de Cabrera d'Anoia	Queixa per les molèsties que ocasionen alguns gossos de nit a Sant Sadurní d'Anoia.

6. Salut (5)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q 05447/2010	Departament de Salut	Denegació, per part del Departament de Salut, d'una sol·licitud d'autorització excepcional de finançament de bolquers a una persona amb retard mental.
Q 00296/2011	Departament de Salut	Queixa en relació amb la demora per accedir a un tractament amb oxigenoteràpia.
AO 07255/2011	Departament de Salut Col·legi de Farmacèutics de Barcelona Col·legi de Farmacèutics de Girona	Actuació d'ofici relativa al fet que algunes farmàcies de les províncies de Barcelona i Girona hagin deixat de fer guàrdies nocturnes a causa del tancament de l'atenció continuada de diversos centres d'atenció primària.
Q 07605/2011	Departament de Salut	Disconformitat amb l'exclusió de la llista d'espera per a una intervenció quirúrgica a l'Hospital Germans Trias i Pujol.
Q 00595/2012	Departament de Salut	Disconformitat pel silenci del Servei Català de la Salut davant d'una sol·licitud d'intervenció amb implants coclears d'un infant.

7. Seguretat ciutadana (5)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q 04556/2010	Departament de Justícia	Disconformitat d'una interna del Centre Penitenciari de Brians 1 amb relació a dos expedients disciplinaris.
Q 05531/2010	Departament de Justícia	Disconformitat amb la limitació temporal d'assistir a activitats del centre esportiu d'un centre penitenciari.
Q 04810/2011	Departament de Justícia	Disconformitat amb la regressió de grau aplicada a un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins.
Q 07286/2011	Departament de Justícia	Disconformitat amb la suspensió de les comunicacions amb una interna al Centre Penitenciari de Ponent.
Q 00199/2012	Departament d'Interior	Manca de resposta a una queixa presentada a la comissaria de Vielha per la manca d'intervenció dels Mossos d'Esquadra davant de diverses trucades.

8. Serveis socials (10)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q 04852/2008 Q 05673/2009	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resolució, per part del Departament d'Acció Social i Ciutadania, d'una sol·licitud de reconeixement de la situació de dependència i del dret a les prestacions i als serveis vinculats.
Q 03859/2009	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una reclamació per l'exclusió de l'ajut del servei de fisioteràpia del Programa d'atenció social a les persones amb discapacitat i manca de resolució del programa individual d'atenció.
Q 05622/2009	Departament de Benestar Social i Família	Disconformitat amb la denegació d'una sol·licitud d'ampliació de l'ajut econòmic per a l'aplicació de tècniques de reproducció assistida.
Q 00481/2010	Consorci de Serveis Socials de Barcelona Departament de Benestar Social i Família	Manca de resposta del Consorci de Serveis Socials de Barcelona a una reclamació per la lentitud de la resolució de reconeixement de la situació de dependència.
Q 01531/2010	Departament de Benestar Social i Família	Demora de l'Ajuntament de Barcelona en la tramitació de la renovació d'una targeta d'aparcament per a persones amb discapacitat.

Q 01413/2010	Ajuntament de Canet de Mar	Manca de resposta de l'Ajuntament de Canet de Mar a una sol·licitud relativa a l'ús de l'aparcament per a persones amb discapacitat.
Q 04697/2010	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resolució, per part del Departament de Benestar Social i Família, d'una sol·licitud de revisió del reconeixement de la situació de dependència.
Q 00136/2011	Departament de Benestar Social i Família	Disconformitat amb l'arxivament de l'expedient relatiu a la tramitació de l'ajut del programa per a l'adaptació de l'habitatge per a persones amb discapacitat.
Q 00888/2012	Ajuntament de Cubelles	Disconformitat amb la manca de concessió, per part de l'Ajuntament de Cubelles, d'una targeta i d'una plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat a la mare d'una menor amb discapacitat.
Q 03859/2009	Departament de Benestar Social i Família	Manca de resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a una reclamació per l'exclusió de l'ajut del servei de fisioteràpia del Programa d'atenció social a les persones amb discapacitat i manca de resolució del programa individual d'atenció.

9. Tributs (6)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q 03850/2009	Ajuntament de Rubí	Disconformitat amb l'Ajuntament de Rubí per l'elevat import de la taxa pel servei de clavegueram d'una empresa.
Q 00779/2010	Ajuntament de Cunit	Disconformitat amb l'Ajuntament de Cunit per haver individualitzat de forma unilateral un gual comú entre els propietaris.
Q 05281/2010	Diputació de Barcelona	Queixa per la demora en la resolució de la sol·licitud d'exempció del pagament de l'impost de vehicles sobre tracció mecànica pel fet de ser una persona discapacitada.
Q 03790/2011	Ajuntament de Montcada i Reixac	Disconformitat amb la liquidació de l'impost sobre béns immobles de naturalesa urbana.
Q 03802/2011	Ajuntament de Ripollet	Disconformitat amb el procediment de gestió tributària de l'impost de vehicles de tracció mecànica.
Q 03532/2012	Departament d'Economia i Coneixement	Disconformitat amb les liquidacions de l'impost sobre successions i donacions practicades per l'oficina liquidadora de Sant Feliu de Llobregat.

10. Urbanisme i habitatge (4)

Q/AO	Administració	Motiu de la queixa
Q 05779/2009	Departament de Territori i Sostenibilitat	Retard en el pagament, per part del Departament de Medi Ambient i Habitatge, dels ajuts per a la instal·lació d'un ascensor en un edifici.
Q 01107/2011	Departament de Territori i Sostenibilitat	Manca de resposta del Consorci de l'Habitatge de Barcelona a la sol·licitud d'un pis de protecció oficial.
Q 04832/2011	Departament de Territori i Sostenibilitat	Queixa d'una comunitat de propietaris pels problemes que tenen amb el cobrament d'un ajut de la Generalitat per a la rehabilitació del seu edifici d'ús residencial.
Q 06250/2011	Consorci de l'Habitatge de Barcelona	Disconformitat amb l'actuació del Consorci de l'Habitatge de Barcelona.

3.6. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions

1. Obstaculització

En l'exercici corresponent al 2012 no s'han produït, en cap dels expedients tramitats, els impediments recollits en l'article 61.2 de la Llei del Síndic de Greuges. Aquest article determina que es considera que hi ha una obstaculització de l'actuació del Síndic de Greuges per part de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 en els supòsits següents:

a) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als expedients, les informacions, les dades i la documentació necessaris en el curs d'una investigació.

b) Si impedeixen l'accés del síndic o síndica o dels seus adjunts als espais a què hagin d'accedir per obtenir la informació necessària en el curs d'una investigació.

2. Manca de col·laboració

El 2012 un total de tres administracions han incorregut en una manca de col·laboració pel fet de no atendre els requeriments establerts en la llei, en concret en l'apartat b de l'article 61.1 de la Llei del Síndic de Greuges, que estableix que hi ha manca de col·laboració de les administracions, els organismes, les empreses i les persones a què fa referència l'article 26 si no donen resposta, quan hi són requerits, als suggeriments o les recomanacions efectuats pel Síndic.

A continuació, es dóna compte de la manca de col·laboració de les administracions.

Administracions que no donen resposta, quan hi són requerides, als suggeriments o a les recomanacions efectuats pel Síndic

Queixa	Administració	Assumpte
Q-02322/2010	Ajuntament Balaguer	Disconformitat amb la resposta a un escrit relatiu als danys causats per un incendi com a conseqüència d'un espectacle pirotècnic.

Q-03494/2010	Ajuntament de la Roca del Vallès	Manca de resposta a una reclamació referida a la brutícia existent en una finca.
Q-05868/2011	Ajuntament de Cervelló	Manca de pagament d'una factura pels treballs de desmuntatge i retirada d'una grua.

3. Incompliment de l'article 3.3 i 59 de la Llei del Síndic de Greuges. Col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya

L'article 3.3 estableix que "el Síndic de Greuges, en compliment de la seva funció de protecció i defensa dels drets i les llibertats, es pot adreçar a totes les autoritats, tots els òrgans i tot el personal de qualsevol administració pública amb seu a Catalunya".

Per la seva banda, l'article 59 estableix que "el Síndic de Greuges pot sol·licitar la col·laboració de l'Administració general de l'Estat a Catalunya en les actuacions que porti a terme en exercici de les seves competències".

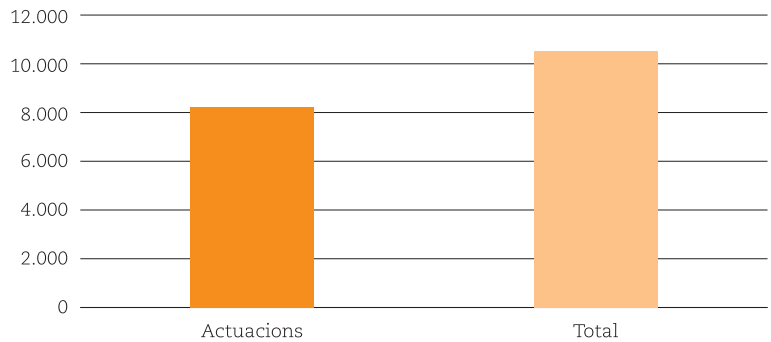
Fent ús d'aquests preceptes, el Síndic s'ha adreçat al llarg del 2012 en 4 casos a la Delegació del Govern de l'Estat a Catalunya. Tanmateix, en tots els casos la Delegació del Govern ha incomplert els articles esmentats, ja que en cap cas ha prestat la col·laboració requerida.

En el primer cas es tractava de fets ocorreguts al Centre d'Internament d'Estrangers de la Zona Franca de Barcelona, amb motiu de la investigació per la mort d'un jove el 6 de gener del 2012. En els altres quatre casos la informació sol·licitada fa referència a queixes sobre possibles discriminacions per part d'agents dels cossos i les forces de seguretat de l'Estat a Catalunya per utilitzar la llengua catalana. En dos casos la possible discriminació s'ha produït a l'Aeroport del Prat de Barcelona i en un tercer cas en el pas fronterer de la Jonquera.

3.7. Administracions afectades

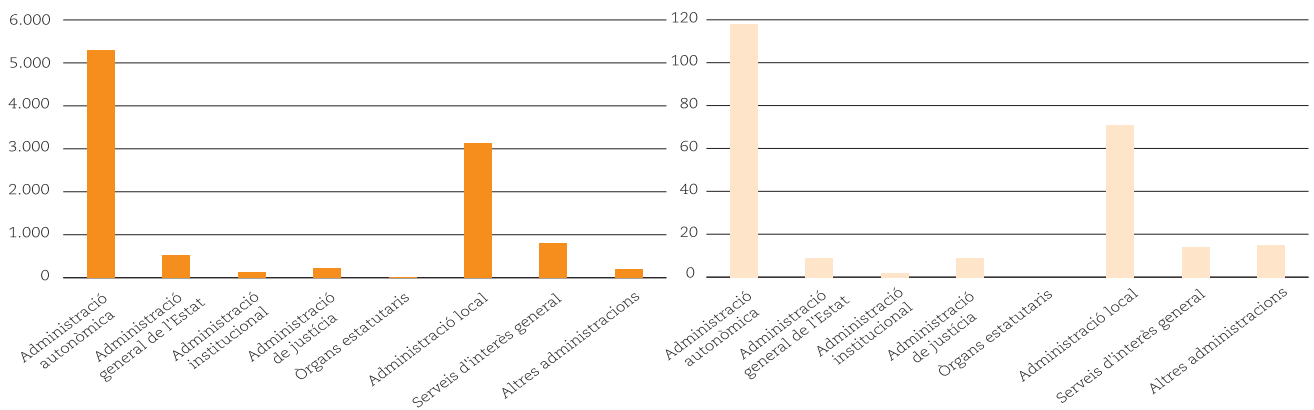
1. Nombre d'administracions afectades en les actuacions iniciades

	■ Actuacions	■ Total
Una administració afectada	6.564	6.564
Dues administracions afectades	1.611	3.222
Tres administracions afectades	176	528
Quatre administracions afectades	9	36
Cinc administracions afectades	8	40
Sis administracions afectades	13	78
Vuit administracions afectades	2	16
Nou administracions afectades	1	9
Més de deu administracions afectades	2	29
Total	8.386	10.522



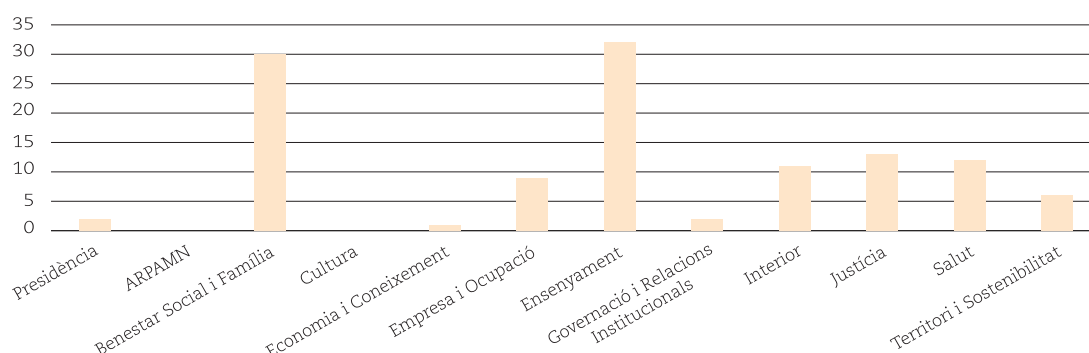
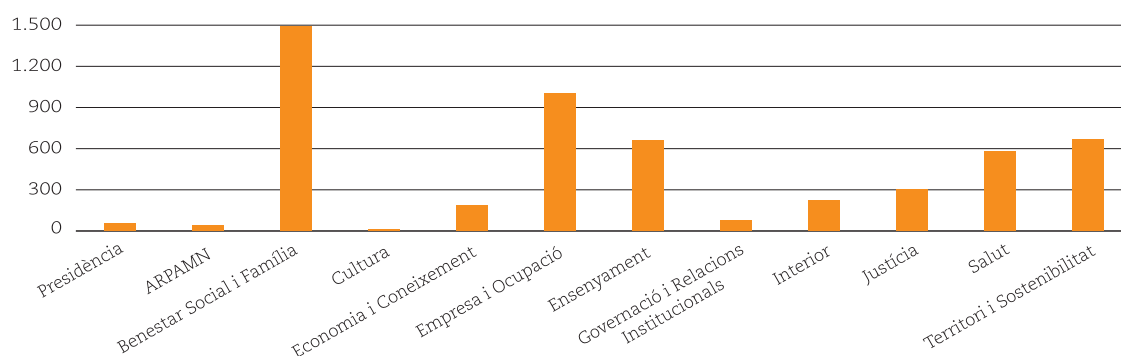
2. Administracions afectades en les actuacions iniciades

	■ Queixes		■ Actuacions d'ofici		Total	
Administració autonòmica	5.296	51,50%	118	49,58%	5.414	51,45%
Administració general de l'Estat	525	5,11%	9	3,78%	534	5,08%
Administració institucional	127	1,23%	2	0,84%	129	1,23%
Administració de justícia	213	2,07%	9	3,78%	222	2,11%
Òrgans estatutaris	2	0,02%	-	0,00%	2	0,02%
Administració local	3.130	30,44%	71	29,83%	3.201	30,42%
Serveis d'interès general	792	7,70%	14	5,88%	806	7,66%
Altres administracions	199	1,94%	15	6,30%	214	2,03%
Total	10.284	100%	238	100%	10.522	100%



3. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració autonòmica

Generalitat de Catalunya	■ Queixes		■ Actuacions d'ofici		Total	
Departaments						
Departament de la Presidència	58	1,10%	2	1,69%	60	1,11%
Departament d'Agricultura, Ramaderia, Pesca, Alimentació i Medi Natural (ARPAMN)	43	0,81%	-	0,00%	43	0,79%
Departament de Benestar Social i Família	1.489	28,12%	30	25,42%	1.519	28,06%
Departament de Cultura	10	0,19%	-	0,00%	10	0,18%
Departament d'Economia i Coneixement	183	3,46%	1	0,85%	184	3,40%
Departament d'Empresa i Ocupació	1.003	18,94%	9	7,63%	1.012	18,69%
Departament d'Ensenyament	658	12,42%	32	27,12%	690	12,74%
Departament de Governació i Relacions Institucionals	74	1,40%	2	1,69%	76	1,40%
Departament d'Interior	225	4,25%	11	9,32%	236	4,36%
Departament de Justícia	299	5,65%	13	11,02%	312	5,76%
Departament de Salut	584	11,03%	12	10,17%	596	11,01%
Departament de Territori i Sostenibilitat	670	12,65%	6	5,08%	676	12,49%
Total	5.296	100%	118	100%	5.414	100%



4. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració general de l'Estat

	Queixes		Actuacions d'ofici		Total	
Ministeri de la Presidència	2	0,38%	-	0,00%	2	0,37%
Ministeri d'Afers Exteriors i Cooperació	9	1,71%	-	0,00%	9	1,69%
Ministeri de Defensa	1	0,19%	-	0,00%	1	0,19%
Ministeri de Justícia	25	4,76%	-	0,00%	25	4,68%
Ministeri de Sanitat, Serveis Socials i Igualtat	15	2,86%	1	11,11%	16	3,00%
Ministeri d'Economia i Competitivitat	10	1,90%	-	0,00%	10	1,87%
Ministeri d'Hisenda i Administracions Públiques	98	18,67%	1	11,11%	99	18,54%
Ministeri d'Indústria, Energia i Turisme	2	0,38%	-	0,00%	2	0,37%
Ministeri d'Interior	45	8,57%	-	0,00%	45	8,43%
Ministeri de Foment	11	2,10%	1	11,11%	12	2,25%
Ministeri de Treball i Seguretat Social	188	35,81%	-	0,00%	188	35,21%
Ministeri d'Educació, Cultura i Esports	24	4,57%	-	0,00%	24	4,49%
Empreses públiques	71	13,52%	1	11,11%	72	13,48%
-Administrador de Infraestructuras Ferroviarias (ADIF)	5	0,95%	-	0,00%	5	0,94%
-Aeropuertos Españoles y Navegación Aérea (AENA)	2	0,38%	1	11,11%	3	0,56%
-Correos y Telégrafos, SA	19	3,62%	-	0,00%	19	3,56%
-Renfe	45	8,57%	-	0,00%	45	8,43%
Organismes autònoms	1	0,19%	1	11,11%	2	0,37%
-Comisión Nacional del Mercado de Valores (CNMV)	1	0,19%	1	11,11%	2	0,37%
Delegació del Govern a Catalunya	23	4,38%	4	44,44%	27	5,06%
Total	525	100%	9	100%	534	100%

5. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració institucional

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Cambres	2	-	2
Cambra de Comerç, Indústria i Navegació de Reus	1	-	1
Cambra de la Propietat Urbana de Girona	1	-	1
Col·legis professionals	53	2	55
Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida	1	-	1
Col·legi d'Advocats de Girona	7	-	7
Col·legi d'Advocats de Granollers	1	-	1
Col·legi d'Advocats de Lleida	3	-	3
Col·legi d'Advocats de Manresa	1	-	1
Col·legi d'Advocats de Tarragona	2	-	2
Col·legi d'Advocats de Terrassa	3	-	3
Col·legi d'Advocats de Tortosa	2	-	2
Col·legi d'Agents de la Propietat Immobiliària de Girona	1	-	1
Col·legi de Graduats Socials de Barcelona	1	-	1
Col·legi de Metges de Barcelona	5	-	5
Col·legi de Metges de Tarragona	2	-	2
Col·legi de Notaris de Catalunya	-	1	1
Col·legi de Periodistes de Catalunya	1	-	1
Col·legi d'Odontòlegs i Estomatòlegs de Catalunya	1	-	1
Col·legi Oficial de Psicòlegs de Catalunya	1	-	1
Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya	1	-	1
Delegació del Col·legi de Graduats Socials a Lleida	1	-	1
Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona	18	1	19
Il·lustre Col·legi de Procuradors dels Tribunals de Girona	1	-	1
Universitats	72	-	72
Universitat Abat Oliva	1	-	1
Universitat Autònoma de Barcelona (UAB)	14	-	14
Universitat de Barcelona (UB)	28	-	28
Universitat de Girona (UdG)	3	-	3
Universitat de Lleida (UdL)	2	-	2
Universitat Oberta de Catalunya (UOC)	4	-	4
Universitat Politècnica de Catalunya (UPC)	11	-	11
Universitat Pompeu Fabra (UPF)	6	-	6
Universitat Rovira i Virgili (URV)	3	-	3
Total	127	2	129

6. Administracions afectades: òrgans estatutaris

Òrgans estatutaris:	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Oficina Antifrau	1	-	1
Sindicatura de Comptes	1	-	1
Total	2	-	2

7. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració de justícia

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Registres civils	4	-	4
Registre Civil Central de Madrid	1	-	1
Registre Civil de Barcelona	2	-	2
Registre Civil de l'Hospitalet	1	-	1
Tribunals	209	9	218
Audiència Provincial de Barcelona	1	-	1
Fiscalia de Menors de Barcelona	11	1	12
Fiscalia de Tarragona	7	-	7
Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	45	4	49
Fiscalia Provincial de Girona	5	-	5
Fiscalia Provincial de Lleida	3	-	3
Jutjat de Menors de Girona	6	1	7
Jutjat de Primera Instància i Instrucció núm 7 de Sant Feliu de Llobregat	1	-	1
Tribunal Superior de Justícia de Catalunya	130	3	133
Total	213	9	222

8. Administracions afectades en les actuacions iniciades: Administració local

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Ajuntaments	2.765	51	2.816
Associacions municipalistes	-	2	2
Consells comarcals	77	6	83
Diputacions	206	12	218
Entitats metropolitanes	72	-	72
Entitats municipals descentralitzades (EMD)	9	-	9
Mancomunitats	1	-	1
Total	3.130	71	3.201

a. Ajuntaments

Barcelona

Alt Penedès	Q	AO
Ajuntament d'Avinyonet del Penedès	1	-
Ajuntament de les Cabanyes	-	-
Ajuntament de Castellet i la Gornal	-	-
Ajuntament de Castellví de la Marca	-	-
Ajuntament de Font-rubí	1	-
Ajuntament de Gelida	1	1
Ajuntament de la Granada	1	-
Ajuntament de Mediona	1	-
Ajuntament d'Olèrdola	2	-
Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls	2	-
Ajuntament de Pacs del Penedès	-	-
Ajuntament del Pla del Penedès	1	-
Ajuntament de Pontons	-	-
Ajuntament de Puigdàlber	-	-
Ajuntament de Sant Cugat Sesgarrigues	-	-
Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons	-	-
Ajuntament de Sant Martí Sarroca	2	-
Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles	2	-
Ajuntament de Sant Quintí de Mediona	2	-
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	6	-
Ajuntament de Santa Fe del Penedès	-	-
Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos	-	-
Ajuntament de Subirats	2	-
Ajuntament de Torrelavit	-	-
Ajuntament de Torrelles de Foix	5	-
Ajuntament de Vilobí del Penedès	-	-
Ajuntament de Vilafranca del Penedès	14	1
Total	43	2

Anoia	Q	AO
Ajuntament d'Argençola	1	-
Ajuntament de Bellprat	-	-
Ajuntament del Bruc	1	-
Ajuntament de Cabrera d'Anoia	1	-
Ajuntament de Calaf	1	-
Ajuntament de Calonge de Segarra	-	-
Ajuntament de Capellades	6	-
Ajuntament de Carme	-	-
Ajuntament de Castellfollit de Riubregós	-	-
Ajuntament de Castellolí	-	-
Ajuntament de Copons	-	-
Ajuntament d'Igualada	5	2
Ajuntament de Jorba	-	-
Ajuntament de la Llacuna	-	-
Ajuntament de Masquefa	7	-
Ajuntament de Montmaneu	-	-
Ajuntament d'Òdena	1	-
Ajuntament d'Orpí	-	-
Ajuntament de Piera	21	-
Ajuntament dels Hostalets de Pierola	5	-
Ajuntament de la Pobla de Claramunt	-	-
Ajuntament dels Prats de Rei	5	-
Ajuntament de Pujalt	-	-
Ajuntament de Rubió	3	-
Ajuntament de Sant Pere Sallavinera	-	-
Ajuntament de Sant Martí de Tous	-	-
Ajuntament de Sant Martí Sesgueioles	-	-
Ajuntament de Santa Margarida de Montbui	2	-
Ajuntament de Santa Maria de Miralles	-	-
Ajuntament de la Torre de Claramunt	4	-
Ajuntament de Vallbona d'Anoia	2	-
Ajuntament de Veciana	-	-
Ajuntament de Vilanova del Camí	-	-
Total	65	2

Bages	Q	AO
Ajuntament d'Aguilar de Segarra	-	-
Ajuntament d'Artés	1	-
Ajuntament d'Avinyó	1	-
Ajuntament de Balsareny	1	-
Ajuntament de Calders	-	-
Ajuntament de Callús	-	-
Ajuntament de Cardona	1	-
Ajuntament de Castellbell i el Vilar	1	-
Ajuntament de Castellfollit del Boix	-	-
Ajuntament de Castellgalí	-	-
Ajuntament de Castellsnou de Bages	1	-
Ajuntament de l'Estany	-	-
Ajuntament de Fonollosa	1	-
Ajuntament de Gaià	-	-
Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola	-	-
Ajuntament de Manresa	22	-
Ajuntament de Monistrol de Montserrat	1	-
Ajuntament de Monistrol de Calders	-	-
Ajuntament de Moià	1	-
Ajuntament de Mura	1	-
Ajuntament de Navarcles	-	-
Ajuntament de Navàs	5	-
Ajuntament de Rajadell	1	-
Ajuntament del Pont de Vilomara i Rocafort	-	-
Ajuntament de Sallent	3	1
Ajuntament de Santpedor	3	-
Ajuntament de Sant Feliu Sasserra	-	-
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	1	-
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	1	-
Ajuntament de Sant Mateu de Bages	-	-
Ajuntament de Marganell	-	-
Ajuntament de Santa Maria d'Oló	-	-
Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet	1	-
Ajuntament de Súria	2	-
Ajuntament de Talamanca	-	-
Total	49	1

Baix Llobregat	Q	AO
Ajuntament d'Abrera	13	-
Ajuntament de Begues	5	-
Ajuntament de Castelldefels	14	1
Ajuntament de Castellví de Rosanes	1	-
Ajuntament de Cervelló	5	-
Ajuntament de Collbató	-	-
Ajuntament de Corbera de Llobregat	9	-
Ajuntament de Cornellà de Llobregat	11	2
Ajuntament d'Esparreguera	21	-
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	12	1
Ajuntament de Gavà	11	-
Ajuntament de Martorell	7	-
Ajuntament de Molins de Rei	9	-
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	8	-
Ajuntament de la Palma de Cervelló	-	-
Ajuntament de Pallegà	18	-
Ajuntament del Papiol	-	-
Ajuntament del Prat de Llobregat	15	-
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	18	-
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat	7	-
Ajuntament de Sant Climent de Llobregat	-	-
Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires	10	-
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	5	1
Ajuntament de Sant Joan Despí	14	-
Ajuntament de Sant Just Desvern	4	-
Ajuntament de Santa Coloma de Cervelló	2	-
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	12	-
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	2	-
Ajuntament de Vallirana	4	1
Ajuntament de Viladecans	12	-
Total	249	6

Barcelonès	Q	AO
Ajuntament de Badalona	31	5
Ajuntament de Barcelona	671	11
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	43	3
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	19	1
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	26	-
Total	790	20

Berguedà	Q	AO
Ajuntament d'Avià	-	-
Ajuntament de Bagà	-	-
Ajuntament de Berga	5	-
Ajuntament de Borredà	6	-
Ajuntament de Capolat	-	-
Ajuntament de Casserres	1	-
Ajuntament de Castellar del Riu	-	-
Ajuntament de Castellar de n'Hug	-	-
Ajuntament de Castell de l'Areny	-	-
Ajuntament de Cercs	2	-
Ajuntament de l'Espunyola	-	-
Ajuntament de Fígols	-	-
Ajuntament de Gironella	1	-
Ajuntament de Gisclareny	-	-
Ajuntament de Gósol*	-	-
Ajuntament de Guardiola de Berguedà	-	-
Ajuntament de Montclar	-	-
Ajuntament de Montmajor	-	-
Ajuntament de la Nou de Berguedà	-	-
Ajuntament d'Oliván	-	-
Ajuntament de la Pobla de Lillet	-	-
Ajuntament de Puig-reig	-	-
Ajuntament de la Quar	-	-
Ajuntament de Sagàs	-	-
Ajuntament de Saldes	-	-
Ajuntament de Sant Jaume de Frontanyà	-	-
Ajuntament de Santa Maria de Merlès	-	-
Ajuntament de Vallcebre	-	-
Ajuntament de Vilada	-	-
Ajuntament de Viver i Serrateix	-	-
Ajuntament de Sant Julià de Cerdanyola	-	-
Total	15	-

* Província de Lleida

Maresme	Q	AO
Ajuntament d'Alella	2	-
Ajuntament d'Arenys de Mar	7	-
Ajuntament d'Arenys de Munt	6	-
Ajuntament d'Argentona	7	-
Ajuntament de Cabrera de Mar	2	-
Ajuntament de Cabrils	-	-
Ajuntament de Caldes d'Estrac	2	-
Ajuntament de Calella	5	-
Ajuntament de Canet de Mar	17	-
Ajuntament de Dosrius	2	-
Ajuntament de Malgrat de Mar	7	-
Ajuntament del Masnou	3	-
Ajuntament de Mataró	17	1
Ajuntament de Montgat	4	-
Ajuntament d'Òrrius	1	-
Ajuntament de Palafolls	6	-
Ajuntament de Pineda de Mar	15	-
Ajuntament de Premià de Mar	19	-
Ajuntament de Sant Iscle de Vallalta	2	-
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	5	-
Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta	7	-
Ajuntament de Vilassar de Dalt	5	-
Ajuntament de Vilassar de Mar	6	-
Ajuntament de Premià de Dalt	3	-
Ajuntament de Sant Pol de Mar	1	-
Ajuntament de Santa Susanna	4	-
Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	4	-
Ajuntament de Teià	9	-
Ajuntament de Tiana	2	-
Ajuntament de Tordera	10	-
Total	180	1

Garraf	Q	AO
Ajuntament de Canyelles	4	-
Ajuntament de Cubelles	15	-
Ajuntament d'Olivella	4	-
Ajuntament de Sant Pere de Ribes	21	-
Ajuntament de Sitges	11	1
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	15	-
Total	70	1

Osona	Q	AO
Ajuntament d'Alpens	-	-
Ajuntament de Balenyà	1	-
Ajuntament del Brull	-	-
Ajuntament de Calldetenes	3	-
Ajuntament de Centelles	2	-
Ajuntament de Collsuspina	-	-
Ajuntament d'Espinelves*	-	-
Ajuntament de Folgueroles	-	-
Ajuntament de Gurb	-	-
Ajuntament de Lluçà	-	-
Ajuntament de Malla	-	-
Ajuntament de Manlleu	-	-
Ajuntament de Masies de Roda	-	-
Ajuntament de les Masies de Voltregà	-	-
Ajuntament de Muntanyola	-	-
Ajuntament de Montesquiu	1	-
Ajuntament d'Olost	1	-
Ajuntament d'Orís	1	-
Ajuntament d'Oristà	1	-
Ajuntament de Perafita	-	-
Ajuntament de Prats de Lluçanès	-	-
Ajuntament de Roda de Ter	-	-
Ajuntament de Rupit i Pruit	-	-
Ajuntament de Sant Agustí de Lluçanès	-	-
Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	1	-
Ajuntament de Sant Boi de Lluçanès	-	-
Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà	-	-
Ajuntament de Sant Julià de Vilatorrada	-	-
Ajuntament de Sant Martí de Centelles	-	-
Ajuntament de Sant Martí d'Albars	1	-
Ajuntament de Sant Pere de Torelló	-	-
Ajuntament de Sant Quirze de Besora	-	-
Ajuntament de Sant Sadurní d'Osormort	1	-
Ajuntament de Santa Cecília de Voltregà	-	-
Ajuntament de Santa Eugènia de Berga	-	-
Ajuntament de Santa Eulàlia de Riuprimer	4	-
Ajuntament de Santa Maria de Besora	-	-
Ajuntament de Santa Maria de Corcó	-	-
Ajuntament de Sant Vicenç de Torelló	1	-
Ajuntament de Seva	2	-
Ajuntament de Sobremunt	-	-

Ajuntament de Sora	-	-
Ajuntament de Tavèrnoles	-	-
Ajuntament de Taradell	-	-
Ajuntament de Tavertet	-	-
Ajuntament de Tona	1	-
Ajuntament de Torelló	4	-
Ajuntament de Vic	8	1
Ajuntament de Vidrà	-	-
Ajuntament de Viladrau*	2	-
Ajuntament de Vilanova de Sau	-	-
Total	35	1

* Província de Girona

Vallès Occidental	Q	AO
Ajuntament de Badia del Vallès	7	-
Ajuntament de Barberà del Vallès	15	-
Ajuntament de Castellar del Vallès	19	-
Ajuntament de Castellbisbal	1	-
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	18	-
Ajuntament de Gallifa	-	-
Ajuntament de Matadepera	2	-
Ajuntament de Montcada i Reixac	8	-
Ajuntament de Palau-solità i Plegamans	7	-
Ajuntament de Polinyà	3	-
Ajuntament de Rellinars	1	-
Ajuntament de Ripollet	11	-
Ajuntament de Rubí	22	-
Ajuntament de Sabadell	34	4
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès	20	1
Ajuntament de Sant Llorenç Savall	-	-
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	18	-
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	10	-
Ajuntament de Sentmenat	2	-
Ajuntament de Terrassa	48	1
Ajuntament de Vacarisses	2	-
Ajuntament de Viladecavalls	3	-
Ajuntament d'Ullastrell	-	-
Total	251	6

Vallès Oriental	Q	AO
Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	2	-
Ajuntament d'Aiguafreda	1	-
Ajuntament de Bigues i Riells	2	-
Ajuntament de Caldes de Montbui	2	-
Ajuntament de Campins	-	-
Ajuntament de Canovelles	6	1
Ajuntament de Cànoves i Samalús	-	-
Ajuntament de Cardedeu	10	-
Ajuntament de Castellcir	1	-
Ajuntament de Castellterçol	1	-
Ajuntament de Figaró-Montmany	2	-
Ajuntament de Fogars de Montclús	-	-
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	6	-
Ajuntament de la Garriga	1	-
Ajuntament de Granera	-	-
Ajuntament de Granollers	5	1
Ajuntament de Gualba	-	-
Ajuntament de la Llagosta	5	-
Ajuntament de Llinars del Vallès	4	-
Ajuntament de Lliçà d'Amunt	5	-
Ajuntament de Lliçà de Vall	1	-
Ajuntament de Martorelles	-	-
Ajuntament de Mollet del Vallès	10	-
Ajuntament de Montmeló	3	-
Ajuntament de Montornès del Vallès	11	-
Ajuntament de Montseny	-	-
Ajuntament de Parets del Vallès	2	-
Ajuntament de la Roca del Vallès	6	-
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor	2	-
Ajuntament de Sant Celoni	5	-
Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera	1	-
Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	4	-
Ajuntament de Sant Feliu de Codines	1	-
Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor	3	-
Ajuntament de Sant Quirze Safaja	-	-
Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana	2	1
Ajuntament de Santa Maria de Martorelles	2	-
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	2	-
Ajuntament de Tagamanent	1	-
Ajuntament de Vallgorguina	3	-
Ajuntament de Vallromanes	1	-
Ajuntament de Vilalba Sasserra	-	-
Ajuntament de Vilanova del Vallès	4	-
Total	117	3

Girona

Alt Empordà	Q	AO
Ajuntament d'Agullana	-	-
Ajuntament d'Albanyà	-	-
Ajuntament de l'Armentera	2	-
Ajuntament d'Avinyonet de Puigventós	-	-
Ajuntament de Bàscara	-	-
Ajuntament de Biure	-	-
Ajuntament de Boadella i les Escaules	-	-
Ajuntament de Borrassà	-	-
Ajuntament de Cabanelles	-	-
Ajuntament de Cabanes	-	-
Ajuntament de Cadaqués	7	-
Ajuntament de Cantallops	-	-
Ajuntament de Capmany	1	-
Ajuntament de Castelló d'Empúries	6	-
Ajuntament de Cistella	-	-
Ajuntament de Colera	1	-
Ajuntament de Darnius	-	-
Ajuntament de l'Escala	8	-
Ajuntament d'Espolla	1	-
Ajuntament del Far d'Empordà	-	-
Ajuntament de Figueres	15	-
Ajuntament de Fortià	-	-
Ajuntament de Garrigàs	-	-
Ajuntament de Garriguella	1	-
Ajuntament de la Jonquera	1	-
Ajuntament de Lladó	-	-
Ajuntament de Llançà	2	-
Ajuntament de Llers	1	-
Ajuntament de Maçanet de Cabrenys	-	-
Ajuntament de Masarac	-	-
Ajuntament de Mollet de Peralada	-	-
Ajuntament de Navata	-	-
Ajuntament d'Ordis	-	-
Ajuntament de Palau de Santa Eulàlia	-	-
Ajuntament de Palau-saverdera	1	-
Ajuntament de Pau	1	-
Ajuntament de Pedret i Marzà	-	-
Ajuntament de Peralada	1	-
Ajuntament de Pont de Molins	1	-
Ajuntament de Pontós	-	-
Ajuntament del Port de la Selva	1	-
Ajuntament de Portbou	1	-
Ajuntament de Rabós	1	-
Ajuntament de Riumors	-	-
Ajuntament de Roses	7	-

Ajuntament de Sant Climent Sescebes	-	-
Ajuntament de Sant Llorenç de la Muga	-	-
Ajuntament de Sant Miquel de Fluvià	-	-
Ajuntament de Sant Mori	-	-
Ajuntament de Sant Pere Pescador	-	-
Ajuntament de Santa Llogaia d'Àlguema	-	-
Ajuntament de Saus, Camallera i Llampàies	1	-
Ajuntament de la Selva de Mar	-	-
Ajuntament de Siurana	-	-
Ajuntament de Terrades	1	-
Ajuntament de Torroella de Fluvià	1	-
Ajuntament de la Vajol	-	-
Ajuntament de Ventalló	-	-
Ajuntament de Vilabertran	-	-
Ajuntament de Viladamat	1	-
Ajuntament de Vilafant	2	-
Ajuntament de Vilaür	-	-
Ajuntament de Vilajuïga	-	-
Ajuntament de Vilamacolum	-	-
Ajuntament de Vilamalla	-	-
Ajuntament de Vilamaniscle	-	-
Ajuntament de Vilanant	1	-
Ajuntament de Vila-sacra	-	-
Total	67	-

Baix Empordà	Q	AO
Ajuntament d'Albons	-	-
Ajuntament de Begur	-	-
Ajuntament de Bellcaire d'Empordà	-	-
Ajuntament de la Bisbal d'Empordà	8	-
Ajuntament de Calonge	4	-
Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	3	-
Ajuntament de Colomers	-	-
Ajuntament de Corçà	-	-
Ajuntament de Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	1	-
Ajuntament de Foixà	1	-
Ajuntament de Fontanilles	-	-
Ajuntament de Forallac	-	-
Ajuntament de Garrigoles	1	-
Ajuntament de Gualta	-	-
Ajuntament de Jafre	-	-
Ajuntament de Mont-ras	-	-
Ajuntament de Palafrugell	3	-
Ajuntament de Palamós	12	-
Ajuntament de Palau-sator	-	-
Ajuntament de Pals	1	-
Ajuntament de Parlavà	1	-
Ajuntament de la Pera	1	-
Ajuntament de Regencós	-	-
Ajuntament de Rupia	-	-
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	4	-
Ajuntament de Santa Cristina d'Aro	2	-
Ajuntament de Serra de Daró	-	-
Ajuntament de la Tallada d'Empordà	-	-
Ajuntament de Torrent	-	-
Ajuntament de Torroella de Montgrí	4	-
Ajuntament d'Ultramort	-	-
Ajuntament d'Ullà	1	-
Ajuntament d'Ullastret	2	-
Ajuntament de Vall-llobrega	-	-
Ajuntament de Verges	1	-
Ajuntament de Vilopriu	-	-
Total	50	-

Cerdanya	Q	AO
Ajuntament d'Alp	-	-
Ajuntament de Bellver de Cerdanya*	1	-
Ajuntament de Bolvir	-	-
Ajuntament de Das	-	-
Ajuntament de Fontanals de Cerdanya	-	-
Ajuntament de Ger	1	-
Ajuntament de Guils de Cerdanya	-	-
Ajuntament d'Isòvol	-	-
Ajuntament de Lles de Cerdanya*	-	-
Ajuntament de Llivia	-	-
Ajuntament de Meranges	-	-
Ajuntament de Montellà i Martinet*	-	-
Ajuntament de Prats i Sansor*	-	-
Ajuntament de Prullans*	-	-
Ajuntament de Puigcerdà	1	-
Ajuntament de Riu de Cerdanya	-	-
Ajuntament d'Urús	-	-
Total	3	-

* Província de Lleida

Garrotxa	Q	AO
Ajuntament d'Argelaguer	-	-
Ajuntament de Besalú	1	-
Ajuntament de Beuda	-	-
Ajuntament de Castellfollit de la Roca	-	-
Ajuntament de Maià de Montcal	1	-
Ajuntament de Mieres	-	-
Ajuntament de Montagut i Oix	-	-
Ajuntament d'Olot	9	-
Ajuntament de les Planes d'Hostoles	3	-
Ajuntament de les Preses	-	-
Ajuntament de Riudaura	-	-
Ajuntament de Sales de Llierca	-	-
Ajuntament de Sant Feliu de Pallerols	-	-
Ajuntament de Sant Ferriol	-	-
Ajuntament de Sant Jaume de Llierca	-	-
Ajuntament de Sant Aniol de Finestres	1	-
Ajuntament de Santa Pau	-	-
Ajuntament de Sant Joan les Fonts	-	-
Ajuntament de Tortellà	1	-
Ajuntament de la Vall d'en Bas	-	-
Ajuntament de la Vall de Bianya	1	-
Total	17	-

Gironès	Q	AO
Ajuntament d'Aiguaviva	1	-
Ajuntament de Bescanó	1	-
Ajuntament de Bordils	-	-
Ajuntament de Campllong	-	-
Ajuntament de Canet d'Adri	-	-
Ajuntament de Cassà de la Selva	-	-
Ajuntament de Celrà	-	-
Ajuntament de Cervià de Ter	-	-
Ajuntament de Flaçà	-	-
Ajuntament de Fornells de la Selva	1	-
Ajuntament de Girona	15	2
Ajuntament de Juià	-	-
Ajuntament de Llagostera	2	-
Ajuntament de Llambilles	-	-
Ajuntament de Madremanya	-	-
Ajuntament de Quart	1	-
Ajuntament de Salt	1	-
Ajuntament de Sant Andreu Salou	-	-
Ajuntament de Sant Gregori	2	-
Ajuntament de Sant Joan de Mollet	-	-
Ajuntament de Sant Jordi Desvalls	-	-
Ajuntament de Sant Julià de Ramis	1	-
Ajuntament de Sant Martí de Llémena	1	-
Ajuntament de Sant Martí Vell	-	-
Ajuntament de Sarrià de Ter	1	-
Ajuntament de Vilablareix	-	-
Ajuntament de Viladasens	-	-
Total	27	2

Pla de l'Estany	Q	AO
Ajuntament de Banyoles	1	-
Ajuntament de Camós	-	-
Ajuntament de Cornellà del Terri	1	-
Ajuntament de Crespì	-	-
Ajuntament d'Esponellà	-	-
Ajuntament de Fontcoberta	-	-
Ajuntament de Palol de Revardit	-	-
Ajuntament de Porqueres	-	-
Ajuntament de Sant Miquel de Campmajor	-	-
Ajuntament de Serinyà	-	-
Ajuntament de Vilademuls	-	-
Total	2	-

Ripollès	Q	AO
Ajuntament de Campdevàrol	1	-
Ajuntament de Campelles	-	-
Ajuntament de Camprodon	-	-
Ajuntament de Queralbs	1	-
Ajuntament de Gombren	-	-
Ajuntament de Llanars	-	-
Ajuntament de les Llosses	-	-
Ajuntament de Molló	-	-
Ajuntament d'Ogassa	-	-
Ajuntament de Pardines	-	-
Ajuntament de Planoles	-	-
Ajuntament de Ribes de Freser	-	-
Ajuntament de Ripoll	-	-
Ajuntament de Sant Joan de les Abadesses	1	-
Ajuntament de Vallfogona de Ripollès	-	-
Ajuntament de Sant Pau de Segúries	-	-
Ajuntament de Setcases	-	-
Ajuntament de Toses	-	-
Ajuntament de Vilallonga de Ter	-	-
Total	3	-

Selva	Q	AO
Ajuntament d'Amer	1	-
Ajuntament d'Anglès	3	-
Ajuntament d'Arbúcies	6	1
Ajuntament de Blanes	21	-
Ajuntament de Breda	1	-
Ajuntament de Brunyola	-	-
Ajuntament de Caldes de Malavella	2	-
Ajuntament de Fogars de la Selva	-	-
Ajuntament de la Cellera de Ter	-	-
Ajuntament de Lloret de Mar	14	-
Ajuntament de Maçanet de la Selva	1	-
Ajuntament de Massanes	-	-
Ajuntament de Riells i Viabrea	-	-
Ajuntament de Riudarenes	1	-
Ajuntament de Riudellots de la Selva	1	-
Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu	1	-
Ajuntament de Sant Hilari Sacalm	1	-
Ajuntament de Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	-
Ajuntament de Santa Coloma de Farners	12	-
Ajuntament de Sils	2	-
Ajuntament de Susqueda	-	-
Ajuntament de Tossa de Mar	10	-
Ajuntament de Vidreres	4	-
Ajuntament de Vilobí d'Onyar	-	-
Ajuntament d'Hostalric	3	-
Ajuntament d'Osor	1	-
Total	86	1

Lleida

Alt Urgell	Q	AO
Ajuntament d'Alàs i Cerc	-	-
Ajuntament d'Arsèguel	-	-
Ajuntament de Bassella	-	-
Ajuntament de Cabó	-	-
Ajuntament de Cava	-	-
Ajuntament de Coll de Nargó	1	-
Ajuntament d'Estamariu	-	-
Ajuntament de Fígols i Alinyà	-	-
Ajuntament de Josa i Tuixén	2	-
Ajuntament de Montferrer i Castellbò	2	-
Ajuntament d'Oliana	-	-
Ajuntament d'Organyà	-	-
Ajuntament de Peramola	-	-
Ajuntament del Pont de Bar	-	-
Ajuntament de Ribera d'Urgellet	1	-
Ajuntament de la Seu d'Urgell	3	-
Ajuntament de les Valls d'Aguilar	4	-
Ajuntament de les Valls de Valira	-	-
Ajuntament de la Vansa i Fórnols	-	-
Total	13	-

Alta Ribagorça	Q	AO
Ajuntament del Pont de Suert	-	-
Ajuntament de la Vall de Boí	1	-
Ajuntament de Vilaller	-	-
Total	1	-

Garrigues	Q	AO
Ajuntament de l'Albagés	-	-
Ajuntament de l'Albi	-	-
Ajuntament d'Arbeca	-	-
Ajuntament de Bellaguarda	-	-
Ajuntament de les Borges Blanques	53	-
Ajuntament de Bovera	-	-
Ajuntament de Castellldans	-	-
Ajuntament de Cervià de les Garrigues	-	-
Ajuntament del Cogul	-	-
Ajuntament de l'Espluga Calba	-	-
Ajuntament de la Floresta	-	-
Ajuntament de Fullella	-	-
Ajuntament de la Granadella	-	-
Ajuntament de Granyena de les Garrigues	-	-
Ajuntament de Juncosa	-	-
Ajuntament de Juneda	51	-
Ajuntament dels Omellons	-	-
Ajuntament de la Pobla de Cérvoles	-	-
Ajuntament de Puiggròs	-	-
Ajuntament del Soleràs	-	-
Ajuntament de Tarrés	-	-
Ajuntament dels Torms	-	-
Ajuntament del Vilosell	-	-
Ajuntament de Vinaixa	-	-
Total	104	-

Noguera	Q	AO
Ajuntament d'Àger	-	-
Ajuntament d'Albesa	1	-
Ajuntament d'Algerri	-	-
Ajuntament d'Alòs de Balaguer	-	-
Ajuntament d'Artesa de Segre	-	-
Ajuntament de les Avellanès i Santa Linya	-	-
Ajuntament de Balaguer	2	-
Ajuntament de la Baronia de Rialb	-	-
Ajuntament de Belcaire d'Urgell	-	-
Ajuntament de Bellmunt d'Urgell	-	-
Ajuntament de Cabanabona	-	-
Ajuntament de Camarasa	-	-
Ajuntament de Castelló de Farfanya	-	-
Ajuntament de Cubells	-	-
Ajuntament de Foradada	-	-
Ajuntament d'Ivars de Noguera	-	-
Ajuntament de Menàrguens	-	-
Ajuntament de Montgai	-	-
Ajuntament d'Oliola	-	-
Ajuntament d'Os de Balaguer	-	-

Ajuntament de Penelles	-	-
Ajuntament de Ponts	1	-
Ajuntament de Preixens	-	-
Ajuntament de la Sentiú de Sió	-	-
Ajuntament de Térmens	-	-
Ajuntament de Tiurana	-	-
Ajuntament de Torrelameu	-	-
Ajuntament de Vallfogona de Balaguer	-	-
Ajuntament de Vilanova de l'Aguda	-	-
Ajuntament de Vilanova de Meià	-	-
Total	4	-

Pallars Jussà	Q	AO
Ajuntament d'Abella de la Conca	1	-
Ajuntament de Castell de Mur	-	-
Ajuntament de Conca de Dalt	1	-
Ajuntament de Gavet de la Conca	1	-
Ajuntament d'Isona i Conca Dellà	-	-
Ajuntament de Llimiana	1	-
Ajuntament de la Pobla de Segur	1	-
Ajuntament de Salàs de Pallars	-	-
Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga	1	-
Ajuntament de Sarroca de Bellera	-	-
Ajuntament de Senterada	-	-
Ajuntament de Talarn	-	-
Ajuntament de la Torre de Cabdella	1	-
Ajuntament de Tremp	3	-
Total	10	-

Pallars Sobirà	Q	AO
Ajuntament d'Alins	-	-
Ajuntament d'Alt Àneu	1	-
Ajuntament de Baix Pallars	-	-
Ajuntament d'Espot	-	-
Ajuntament d'Esterri d'Àneu	1	-
Ajuntament d'Esterri de Cardós	-	-
Ajuntament de Farrera	-	-
Ajuntament de la Guingueta d'Àneu	-	-
Ajuntament de Lladorre	-	-
Ajuntament de Llavorsí	1	-
Ajuntament de Rialp	-	-
Ajuntament de Soriguera	-	-
Ajuntament de Sort	1	-
Ajuntament de Tírvia	-	-
Ajuntament de Vall de Cardós	1	-
Total	5	-

Pla d'Urgell	Q	AO
Ajuntament de Barbens	-	-
Ajuntament de Bell-lloc d'Urgell	-	-
Ajuntament de Bellví	1	-
Ajuntament de Castellnou de Seana	-	-
Ajuntament de Fondarella	-	-
Ajuntament de Golmés	-	-
Ajuntament d'Ivars d'Urgell	-	-
Ajuntament de Linyola	1	-
Ajuntament de Miralcamp	-	-
Ajuntament de Mollerussa	1	-
Ajuntament del Palau d'Anglesola	2	-
Ajuntament del Poal	-	-
Ajuntament de Sidamon	1	-
Ajuntament de Torregrossa	-	-
Ajuntament de Vilanova de Bellpuig	-	-
Ajuntament de Vila-sana	-	-
Total	6	-

Segarra	Q	AO
Ajuntament de Biosca	-	-
Ajuntament de Cervera	4	-
Ajuntament d'Estaràs	-	-
Ajuntament de Granyanella	-	-
Ajuntament de Granyena de Segarra	-	-
Ajuntament de Guissona	1	-
Ajuntament d'Ivorra	-	-
Ajuntament de Massoteres	-	-
Ajuntament de Montoliu de Segarra	1	-
Ajuntament de Montornès de Segarra	-	-
Ajuntament de les Oluges	-	-
Ajuntament dels Plans de Sió	1	-
Ajuntament de Ribera d'Ondara	-	-
Ajuntament de Sanaüja	-	-
Ajuntament de Sant Guim de Freixenet	-	-
Ajuntament de Sant Ramon	-	-
Ajuntament de Sant Guim de la Plana	-	-
Ajuntament de Talavera	-	-
Ajuntament de Tarroja de Segarra	-	-
Ajuntament de Torà	1	-
Ajuntament de Torrefeta i Florejacs	-	-
Total	8	-

Segrià	Q	AO
Ajuntament d'Aitona	-	1
Ajuntament dels Alamús	-	-
Ajuntament d'Albatàrrec	1	-
Ajuntament d'Alcanó	142	-
Ajuntament d'Alcarràs	1	-
Ajuntament d'Alcoletge	1	-
Ajuntament d'Alfarràs	-	-
Ajuntament d'Alfés	-	-
Ajuntament d'Alguaire	2	-
Ajuntament d'Almacelles	3	-
Ajuntament d'Almatret	-	-
Ajuntament d'Almenar	-	-
Ajuntament d'Alpicat	-	-
Ajuntament d'Artesa de Lleida	-	-
Ajuntament d'Aspa	-	-
Ajuntament de Benavent de Segrià	1	-
Ajuntament de Corbins	1	-
Ajuntament de Gimenells i el Pla de la Font	-	-
Ajuntament de la Granja d'Escarp	-	-
Ajuntament de Llardecans	-	-
Ajuntament de Lleida	17	2
Ajuntament de Maials	-	-
Ajuntament de Massalcoreig	-	-
Ajuntament de Montoliu de Lleida	-	-
Ajuntament de la Portella	-	-
Ajuntament de Puigverd de Lleida	-	-
Ajuntament de Rosselló	-	-
Ajuntament de Sarroca de Lleida	-	-
Ajuntament de Seròs	1	-
Ajuntament de Soses	-	-
Ajuntament de Sudanell	-	-
Ajuntament de Sunyer	1	-
Ajuntament de Torrebesses	-	-
Ajuntament de Torrefarrera	-	-
Ajuntament de Torres de Segre	1	-
Ajuntament de Torre-serona	-	-
Ajuntament de Vilanova de Segrià	-	-
Ajuntament de Vilanova de la Barca	-	-
Total	172	3

Solsonès	Q	AO
Ajuntament de Castellar de la Ribera	-	-
Ajuntament de Clariana de Cardener	-	-
Ajuntament de la Coma i la Pedra	2	-
Ajuntament de Guixers	-	-
Ajuntament de Lladurs	-	-
Ajuntament de Llobera	-	-
Ajuntament de la Molsosa	-	-
Ajuntament de Navès	-	-
Ajuntament d'Odèn	-	-
Ajuntament d'Olius	-	-
Ajuntament de Pinell de Solsonès	-	-
Ajuntament de Pinós	-	-
Ajuntament de Riner	1	-
Ajuntament de Sant Llorenç de Morunys	-	-
Ajuntament de Solsona	1	-
Total	4	-

Urgell	Q	AO
Ajuntament d'Agramunt	3	-
Ajuntament d'Anglesola	-	-
Ajuntament de Belianes	-	-
Ajuntament de Bellpuig	-	-
Ajuntament de Castellserà	-	-
Ajuntament de Ciutadilla	-	-
Ajuntament de la Fuliola	1	-
Ajuntament de Guimerà	-	-
Ajuntament de Maldà	-	-
Ajuntament de Nalec	-	-
Ajuntament dels Omells de na Gaia	-	-
Ajuntament d'Ossó de Sió	1	-
Ajuntament de Preixana	-	-
Ajuntament de Puigverd d'Agramunt	-	-
Ajuntament de Sant Martí de Riucorb	-	-
Ajuntament de Tàrrega	17	-
Ajuntament de Tornabous	-	-
Ajuntament de Vallbona de les Monges	-	-
Ajuntament de Verdú	1	-
Ajuntament de Vilagrassa	-	-
Total	23	-

Val d'Aran	Q	AO
Ajuntament d'Arres	-	-
Ajuntament de Bausen	-	-
Ajuntament de Bossòst	-	-
Ajuntament de Canejan	-	-
Ajuntament d'es Bòrdes	-	-
Ajuntament de Les	-	-
Ajuntament de Naut Aran	-	-
Ajuntament de Vielha e Mijaran	2	-
Ajuntament de Vilamòs	-	-
Total	2	-

Tarragona

Alt Camp	Q	AO
Ajuntament d'Aiguamúrcia	2	-
Ajuntament d'Alcover	1	-
Ajuntament d'Alió	-	-
Ajuntament de Bràfim	-	-
Ajuntament de Cabra del Camp	-	-
Ajuntament de Figuerola del Camp	-	-
Ajuntament dels Garidells	-	-
Ajuntament de la Masó	-	-
Ajuntament del Milà	-	-
Ajuntament de Montferri	-	-
Ajuntament de Mont-ral	-	-
Ajuntament de Nulles	-	-
Ajuntament del Pla de Santa Maria	1	-
Ajuntament del Pont d'Armentera	-	-
Ajuntament de Puigpelat	-	-
Ajuntament de Querol	-	-
Ajuntament de la Riba	-	-
Ajuntament de Rodonyà	-	-
Ajuntament del Rourell	1	-
Ajuntament de Vallmoll	-	-
Ajuntament de Valls	15	-
Ajuntament de Vilabella	1	-
Ajuntament de Vila-rodonà	-	-
Total	21	-

Baix Camp	Q	AO
Ajuntament de l'Albiol	-	-
Ajuntament de l'Aleixar	-	-
Ajuntament d'Alforja	-	-
Ajuntament d'Almóster	-	-
Ajuntament d'Arbolí	-	-
Ajuntament de l'Argentera	1	-
Ajuntament de les Borges del Camp	-	-
Ajuntament de Botarell	-	-
Ajuntament de Cambrils	18	-
Ajuntament de Capafonts	-	-
Ajuntament de Castellvell del Camp	2	-
Ajuntament de Colldejou	-	-
Ajuntament de Duesaigües	-	-
Ajuntament de la Febró	-	-
Ajuntament de Maspujols	-	-
Ajuntament de Montbrió del Camp	1	-
Ajuntament de Mont-roig del Camp	3	-
Ajuntament de Prades	-	-
Ajuntament de Pratdip	-	-
Ajuntament de Reus	12	-
Ajuntament de Riudecanyes	1	-
Ajuntament de Riudecols	-	-
Ajuntament de Riudoms	2	-
Ajuntament de la Selva del Camp	1	-
Ajuntament de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	3	-
Ajuntament de Vilanova d'Escornalbou	-	-
Ajuntament de Vilaplana	-	-
Ajuntament de Vinyols i els Arcs	1	-
Total	45	-

Baix Ebre	Q	AO
Ajuntament de l'Aldea	2	-
Ajuntament d'Aldover	-	-
Ajuntament d'Alfara de Carles	-	-
Ajuntament de l'Ametlla de Mar	4	-
Ajuntament de l'Ampolla	3	-
Ajuntament de Benifallet	-	-
Ajuntament de Camarles	1	-
Ajuntament de Deltebre	-	-
Ajuntament de Paüls	-	-
Ajuntament del Perelló	-	-
Ajuntament de Roquetes	6	-
Ajuntament de Tivenys	-	-
Ajuntament de Tortosa	11	-
Ajuntament de Xerta	-	-
Total	27	-

Baix Penedès	Q	AO
Ajuntament d'Albinyana	3	-
Ajuntament de l'Arboç	4	-
Ajuntament de Banyeres del Penedès	3	-
Ajuntament de Bellvei	1	-
Ajuntament de la Bisbal del Penedès	4	-
Ajuntament de Bonastre	-	-
Ajuntament de Calafell	26	-
Ajuntament de Cunit	8	1
Ajuntament de Llorenç del Penedès	-	-
Ajuntament de Masllorenç	-	-
Ajuntament del Montmell	4	-
Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	-	-
Ajuntament de Santa Oliva	3	-
Ajuntament del Vendrell	34	-
Total	90	1

Conca de Barberà	Q	AO
Ajuntament de Barberà de la Conca	-	-
Ajuntament de Blancafort	-	-
Ajuntament de Conesa	-	-
Ajuntament de l'Espluga de Francolí	2	-
Ajuntament de Forès	-	-
Ajuntament de Llorac	-	-
Ajuntament de Montblanc	3	-
Ajuntament de Passanant i Belltall	-	-
Ajuntament de les Piles	-	-
Ajuntament de Pira	-	-
Ajuntament de Pontils	-	-
Ajuntament de Rocafort de Queralt	-	-
Ajuntament de Santa Coloma de Queralt	1	-
Ajuntament de Sarraí	1	-
Ajuntament de Savallà del Comtat	-	-
Ajuntament de Senan	-	-
Ajuntament de Solivella	-	-
Ajuntament de Vallclara	-	-
Ajuntament de Vallfogona de Riucorb	-	-
Ajuntament de Vilanova de Prades	-	-
Ajuntament de Vilaverd	-	-
Ajuntament de Vimodó i Poblet	1	-
Total	8	-

Montsià	Q	AO
Ajuntament d'Alcanar	3	-
Ajuntament d'Ampostà	3	-
Ajuntament de Freginals	-	-
Ajuntament de la Galera	-	-
Ajuntament de Godall	-	-
Ajuntament de Mas de Barberans	-	-
Ajuntament de Masdenverge	-	-
Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita	-	-
Ajuntament de Sant Jaume d'Enveja	-	-
Ajuntament de Santa Bàrbara	-	-
Ajuntament de la Sénia	-	-
Ajuntament d'Ulldecona	3	-
Total	9	-

Priorat	Q	AO
Ajuntament de Bellmunt del Priorat	-	-
Ajuntament de la Bisbal de Falset	-	-
Ajuntament de Cabacés	-	-
Ajuntament de Capçanes	-	-
Ajuntament de Cornudella de Montsant	1	-
Ajuntament de Falset	2	-
Ajuntament de la Figuera	-	-
Ajuntament de Gratallops	-	-
Ajuntament dels Guiamets	-	-
Ajuntament del Lloar	-	-
Ajuntament de Margalef	-	-
Ajuntament de Marçà	-	-
Ajuntament del Masroig	-	-
Ajuntament del Molar	-	-
Ajuntament de la Morera de Montsant	-	-
Ajuntament de Poboleda	-	-
Ajuntament de Porrera	-	-
Ajuntament de Pradell de la Teixeta	-	-
Ajuntament de la Torre de Fontaubella	-	-
Ajuntament de Torroja del Priorat	1	-
Ajuntament d'Ulldemolins	1	-
Ajuntament de la Vilella Alta	-	-
Ajuntament de la Vilella Baixa	-	-
Total	5	-

Ribera d'Ebre	Q	AO
Ajuntament d'Ascó	1	-
Ajuntament de Benissanet	1	-
Ajuntament de Flix	3	-
Ajuntament de Garcia	-	-
Ajuntament de Ginestar	-	-
Ajuntament de Miravet	-	-
Ajuntament de Móra d'Ebre	4	-
Ajuntament de Móra la Nova	-	-
Ajuntament de la Palma d'Ebre	-	-
Ajuntament de Rasquera	-	-
Ajuntament de Riba-roja d'Ebre	-	-
Ajuntament de Tivissa	-	-
Ajuntament de la Torre de l'Espanyol	-	-
Ajuntament de Vinebre	-	-
Total	9	-
Tarragonès	Q	AO
Ajuntament d'Altafulla	3	-
Ajuntament de la Canonja	-	-
Ajuntament del Catllar	1	-
Ajuntament de Constantí	-	-
Ajuntament de Creixell	1	-
Ajuntament del Morell	2	-
Ajuntament de la Nou de Gaià	-	-
Ajuntament dels Pallaresos	-	-
Ajuntament de Perafort	-	-
Ajuntament de la Pobla de Mafumet	1	-
Ajuntament de la Pobla de Montornès	1	-
Ajuntament de Renau	-	-
Ajuntament de la Riera de Gaià	-	-
Ajuntament de Roda de Barà	2	-
Ajuntament de Salomó	-	-
Ajuntament de Salou	10	-
Ajuntament de la Secuita	1	-
Ajuntament de Tarragona	28	1
Ajuntament de Torredembarra	18	-
Ajuntament de Vespella de Gaià	-	-
Ajuntament de Vilallonga del Camp	-	-
Ajuntament de Vila-seca	7	-
Total	75	1
Terra Alta	Q	AO
Ajuntament d'Arnes	-	-
Ajuntament de Batea	1	-
Ajuntament de Bot	-	-
Ajuntament de Caseres	-	-
Ajuntament de Corbera d'Ebre	-	-
Ajuntament de la Fatarella	1	-
Ajuntament de Gandesa	1	-
Ajuntament d'Horta de Sant Joan	-	-
Ajuntament del Pinell de Brai	-	-
Ajuntament de la Pobla de Massaluca	1	-
Ajuntament de Prat de Comte	-	-
Ajuntament de Vilalba dels Arcs	-	-
Total	4	-

b. Consells comarcals

	Q	AO	Total
Conselh Generau d'Aran	2	-	2
Consell Comarcal d'Osona	1	-	1
Consell Comarcal de l'Alt Camp	2	-	2
Consell Comarcal de l'Alt Empordà	3	-	3
Consell Comarcal de l'Alt Penedès	4	-	4
Consell Comarcal de l'Alt Urgell	-	-	-
Consell Comarcal de l'Alta Ribagorça	-	-	-
Consell Comarcal de l'Anoia	6	-	6
Consell Comarcal de l'Urgell	3	-	3
Consell Comarcal de la Cerdanya	-	-	-
Consell Comarcal de la Conca de Barberà	1	-	1
Consell Comarcal de la Garrotxa	1	-	1
Consell Comarcal de la Noguera	-	-	-
Consell Comarcal de la Ribera d'Ebre	-	-	-
Consell Comarcal de la Segarra	-	-	-
Consell Comarcal de la Selva	7	-	7
Consell Comarcal de la Terra Alta	1	-	1
Consell Comarcal de les Garrigues	-	-	-
Consell Comarcal del Bages	1	-	1
Consell Comarcal del Baix Camp	-	-	-
Consell Comarcal del Baix Ebre	-	-	-
Consell Comarcal del Baix Empordà	4	-	4
Consell Comarcal del Baix Llobregat	-	3	-
Consell Comarcal del Baix Penedès	2	-	2
Consell Comarcal del Barcelonès	2	1	2
Consell Comarcal del Berguedà	1	-	1
Consell Comarcal del Garraf	3	-	3
Consell Comarcal del Gironès	-	-	-
Consell Comarcal del Maresme	6	-	6
Consell Comarcal del Montsià	-	-	-
Consell Comarcal del Pallars Jussà	3	-	3
Consell Comarcal del Pallars Sobirà	10	-	10
Consell Comarcal del Pla d'Urgell	1	-	1
Consell Comarcal del Pla de l'Estany	1	-	1
Consell Comarcal del Priorat	1	-	1
Consell Comarcal del Ripollès	-	-	-
Consell Comarcal del Segrià	2	1	2
Consell Comarcal del Solsonès	-	-	-
Consell Comarcal del Tarragonès	3	-	3
Consell Comarcal del Vallès Occidental	4	1	4
Consell Comarcal del Vallès Oriental	2	-	2
Total	77	6	83

c. Diputacions

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Diputació de Barcelona	165	6	171
Diputació de Girona	10	2	12
Diputació de Lleida	6	2	8
Diputació de Tarragona	25	2	27
Total	206	12	218

d. Entitats metropolitanes

	Queixes
Institut Metropolità de Promoció del Sòl i Gestió Patrimonial	1
Institut Metropolità del Taxi	3
Àrea Metropolitana de Barcelona (AMB)	68
Total	72

e. Entitats municipals descentralitzades

	Queixes
Entitat Municipal Descentralitzada de Bellaterra	2
Entitat Municipal Descentralitzada de Jesús	1
Entitat Municipal Descentralitzada de Sorpe	1
Entitat Municipal Descentralitzada de Taús	1
Entitat Municipal Descentralitzada de Valldoreix	4
Total	9

f. Mancomunitats

	Queixes
Mancomunitat de Serveis Intermunicipals El Masnou, Alella i Teià	1
Total	1

g. Associacions municipalistes

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Associació Catalana de Municipis i Comarques	-	1	1
Federació de Municipis de Catalunya	-	1	1
Total	-	2	2

9. Administracions afectades en les actuacions iniciades: serveis d'interès general

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Companyies aèries	-	1	1
Spanair SA	-	1	1
Companyies d'aigües	47	1	48
Aigües de Barcelona (AGBAR)	43	1	44
Aigües de Reus	2	-	2
Aigües Sabadell	2	-	2
Companyies de gas	76	1	77
Gas Natural Fenosa	76	1	77
Companyies elèctriques	313	1	314
ENDESA	313	1	314

(Segueix a la pàgina següent)

(Ve de la pàgina anterior)

	Queixes	Actuacions d'ofici	Total
Companyies telefòniques	352	-	352
ONO	7	-	7
Orange	91	-	91
Telefónica España, SAU	152	-	152
Vodafone Catalunya	102	-	102
Bancs i caixes	-	10	10
Banc Sabadell	-	1	1
Banco Santander	-	1	1
Bankia	-	1	1
BBK Bank CajaSur	-	1	1
BBVA	-	1	1
Caixa Laietana	-	1	1
Caixa Penedès	-	1	1
CaixaBank	-	1	1
Catalunya Caixa	-	1	1
Unnim Banc	-	1	1
Altres	4	-	4
Tramvia Metropolità, SA (TRAM)	4	-	4
Total	792	14	806

3.8. Relacions amb altres institucions de defensa de drets

Defensors estrangers	Rebudes	Traslladades
Local Government Ombudsman For England	-	1
Raonador del Ciutadà del Principat d'Andorra	-	1
Total	-	2

Defensors autonòmics i estatals	Rebudes	Traslladades
Defensor estatal	-	487
Defensor del Pueblo de España	-	487
Defensors autonòmics	10	1
Ararteko	1	-
Defensor del Pueblo de la Región de Murcia	1	-
El Justicia de Aragón	3	-
O Valedor do Pobo	-	1
Procurador del Común de Castilla y León	3	-
Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana	2	-
Total	10	488

Defensors locals	Rebudes
Defensor de la Ciutadania de Badalona	3
Defensor de la Ciutadania de Girona	10
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	2
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	1
Defensor del Ciutadà d'Arenys de Mar	3
Defensor del Ciutadà de Mataró	1
Defensor del Ciutadà de Ripollet	1
Sindicatura de Greuges d'Igualada	5
Sindicatura de Greuges de Vilafranca del Penedès	1
Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	4
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Guíxols	20
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	5
Síndic de Greuges Municipal de Cornellà de Llobregat	35
Síndic de Greuges Municipal de Reus	12
Síndic Municipal de Greuges de Figueres	4
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	19
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	20
Síndic Personer de Mollet	4
Síndica de Greuges de Barcelona	12
Síndica de Greuges de Rubí	1
Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa	92
Sindicatura Municipal de Greuges de Viladecans	8
Total	263

Defensors universitaris	Rebudes
Síndic de Greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona	1
Total	1

Altres defensors	Rebudes
Defensor del Client de les Caixes Catalanes	1
Total	1

4. AVALUACIÓ DEL COMPLIMENT DE LA CARTA DE SERVEIS DEL SÍNDIC DE GREUGES

Aquest apartat valora la gestió del Síndic de Greuges en relació amb els expedients de tramitació de queixes i consultes. S'hi recullen dos tipus d'informacions: d'una banda, les modificacions i les millores en el sistema de gestió interna de les queixes, fent una atenció especial en l'avaluació del temps de tramitació d'acord amb els terminis establerts en la Carta de serveis de la institució; i de l'altra, els resultats de l'avaluació que en fan anònimament els usuaris de la institució a través d'un qüestionari de satisfacció.

4.1. Gestió dels expedients al Síndic

El Síndic de Greuges té establerts els objectius de l'excel·lència i l'eficiència com a fites estratègiques del mandat. Tot i que aquests objectius emmarquen un conjunt de mesures a prendre fins al 2019, alguns dels canvis introduïts en els tres primers anys de mandat (2010, 2011 i 2012) ja permeten veure resultats en aquesta direcció. De fet, aquests canvis ja es van explicar ens els informes anuals dels anys anteriors (veg. aquest mateix apartat dels informes anuals 2010 i 2011), però de manera breu es pot dir que el Síndic està modificant totes les fases del procediment intern de la institució per reduir significativament els temps i els costos, i alhora tenir capacitat d'incrementar el nombre de queixes tramitades i millorar-ne la capacitat de resolució. En aquest sentit, durant l'any 2012 s'han dut a terme modificacions significatives, tant des del vessant organitzatiu i funcional com des del vessant tecnològic.

Per donar resposta a l'increment de queixes i consultes, s'ha centralitzat en una única àrea de la institució (Servei d'Atenció a les Persones) tota l'entrada de queixes i consultes. Aquesta àrea s'encarrega de: 1) respondre les consultes que formulen els ciutadans (l'any passat van ser 16.667 consultes); 2) iniciar l'expedient de queixa (8.231 al llarg del 2012); 3) garantir que la persona interessada ha aportat tota la informació inicial per iniciar la investigació de la queixa; 4) traslladar els expedients de queixa a altres institucions quan escau per raó de competència o conveni de col·laboració; 5) detectar les queixes que requereixen una intervenció urgent del Síndic davant l'Administració o la Fiscalia (normalment relacionades amb temes de salut, maltractaments a la infància i violència gènere).

Aquestes funcions permeten que el personal assessor del Síndic es pugui centrar prioritàriament en l'estudi i la resolució dels casos en què s'hagi detectat una possible irregularitat durant l'actuació de l'Administració.

Un dels efectes d'aquests canvis es pot observar en la taula 1, que mostra com s'ha reduït significativament el temps de tramitació de l'expedient que s'ha de traslladar a altres institucions per raó de competència o col·laboració. Aquesta taula compara les queixes obertes i els dies transcorreguts fins que es van tancar per trasllat entre el 2011 i el 2012.

Les dades mostren que, tot i que s'ha incrementat gairebé el doble el nombre de casos en què s'ha traslladat la queixa a altres institucions, el temps de tramitació s'ha reduït un 52%. L'increment del trasllat (principalment a la institució del Defensor del Poble d'Espanya) es deu al fet que el destinatari de les queixes és l'Administració general de l'Estat, en gran part per les mesures adoptades el darrer any. Tot i aquesta millora en els terminis de trasllat, el Síndic entén que encara queda marge per reduir una mica més els terminis de tramitació en aquest tipus d'expedients durant l'any 2013.

Taula 1: Mitjana de dies en la tramitació d'expedients de trasllat

	Casos	Mitjana dies lab.
2011	278	30,21
2012	553	14,56
Variació (%)	98,92%	-51,80%

Un dels esforços més rellevants al llarg del 2012 ha estat la consolidació del procediment iniciat tot just el 2011 per garantir que totes les administracions i empreses supervisades pel Síndic donin una resposta adequada i dins de termini als requeriments del Síndic. És a dir, d'acord amb la Llei del Síndic, es tracta d'evitar l'existència tant d'administracions obstaculitzadores (les que no donen resposta a la sol·licitud d'informació) com d'administracions no col·laboradores (les que no donen resposta a l'acceptació o no de la resolució). L'objectiu últim és no allargar innecessàriament –per demora en la resposta al Síndic de les administracions i empreses supervisades– la resolució efectiva de la queixa.

Amb aquestes mesures, habilitades per la Llei 24/2009, del Síndic de Greuges, i iniciades el 2011, s'ha aconseguit solventar més queixes d'anys anteriors i, per tant, tancar aquests expedients, sense que això hagi significat un increment de manca de col·laboració o obstaculització de les administracions.

En relació amb les modificacions tecnològiques, el Síndic ha incorporat la signatura electrònica al procés de tramitació de queixes. Es tracta d'una modificació que, pel que fa a l'any 2012, ha comportat un canvi substancial en el procés de tramitació de l'expedient, tant internament com externament.

De fet, un dels objectius que es proposa el Síndic amb aquesta mesura és la tramitació de tots els expedients de manera electrònica, tant als ens jurídics supervisables per la institució com amb els ciutadans que ho desitgin.

Aquesta modificació afecta tot el procés de l'expedient. En aquest sentit, els documents adreçats al Síndic es capturen i s'incorporen als expedients electrònics per dues vies, en funció del suport amb el qual arriben a la institució. La majoritària és la digitalització, ja que la major part de documentació arriba en paper. En aquest cas, se'n genera una compulsa o còpia autèntica electrònica i el registre l'autentica. D'aquesta manera, s'aconsegueix iniciar l'expedient de forma electrònica.

En el cas dels escrits que arriben en format electrònic provinents d'altres administracions la captura es fa mitjançant la integració entre aplicacions informàtiques de documents que ja estan digitalitzats. Aquesta darrera es fa per l'EACAT. En relació amb la captura mitjançant la integració entre aplicacions, el Síndic ha obert una línia d'actuació específica amb algunes administracions com ara l'Institut Municipal d'Hisenda de l'Ajuntament de Barcelona, l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona i els ajuntaments amb què el Síndic té signat un conveni de visió singular de supervisió.

En tots els casos en què encara no és possible tramitar electrònicament, el Síndic fa servir el sistema d'impressió segura, que en genera una còpia electrònica autenticada per la institució i que inclou el codi segur de verificació (CSV), perquè les administracions i els ciutadans accedeixin a la pàgina web <https://csv.sindic.cat:5544> i puguin comprovar que aquella còpia reproduïx de manera íntegra, unívoca i autèntica els continguts de l'original.

En síntesi, aquest conjunt de mesures han comportat un esforç dels professionals del Síndic important, ja que es tracta d'adaptar-se a una nova cultura en l'entorn professional (entre d'altres, abandonar el paper com a suport principal de l'expedient). Els resultats, però, són positius i es pot afirmar que la resposta rebuda permet continuar avançant en l'increment de l'eficàcia i l'eficiència de la institució (entre altres motius per l'estalvi de paper i serveis de correu que comporta), tot garantint els estàndards de qualitat en el servei.

4.2. Temps de tramitació dels expedients

En aquest apartat s'avalua el temps de tramitació dels expedients del Síndic. Com en anys anteriors, el temps de tramitació dels expedients s'ha fet a partir del recompte de dies hàbils.

Així, s'ha desagregat el temps total dels expedients tramitats al Síndic de Greuges durant el 2012, un total de 13.416, en: a) temps del Síndic (comprèn els tràmits de l'acusament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la comunicació a l'Administració de la queixa, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa adreçada a l'Administració); b) temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn la comunicació a l'Administració de la queixa d'acord amb l'article 39 de la Llei 24/2009, el temps de resposta a la sol·licitud d'informació i, si s'escau, la comunicació o no de la resolució) i c) temps que triga la persona requerida per emetre la resposta a les demandes d'ampliació d'informació.

Taula 2: Temps de tramitació dels expedients del Síndic per subjecte

	2012	Síndic	Adminis- tració	Persona interessada
Actuacions		13.416	10.881	1.524
Dies		59,6	80,9	31,6

Observant aquestes dades en relació amb les de l'any passat, s'hi pot constatar una sensible millora. Així, mentre que l'any 2011 el temps de tramitació del Síndic era de 61,8 dies, aquest any la mitjana de dies ha estat de 59,6 dies.

Pel que fa a la tramitació de l'Administració, convé destacar que els terminis es tornen a reduir aquest any, com ja va succeir l'any passat. Així, mentre que l'any 2011 el temps de

tramitació de l'Administració va ser de 93,25 dies, aquest any la mitjana ha estat de 80,9. Cal assenyalar, en aquest sentit, l'efecte positiu que està tenint en aquesta reducció la incorporació dels convenis amb empreses que presten serveis d'interès general, en què els terminis de resposta no solen ser superiors a 10 dies, i també la mesura imposada quant a les possibles obstaculitzacions i no col·laboracions, que obliga les administracions a respondre en uns terminis més ajustats.

En relació amb les persones interessades, cal especificar que hi ha una relació clara entre les que triguen més dies a aportar l'ampliació d'informació sol·licitada i les que acaben desistint de la seva queixa. En canvi, les que mantenen la seva queixa aporten en pocs dies, i sovint en poques hores, la informació requerida pel Síndic per poder prosseguir amb el treball per resoldre la queixa.

4.3. Carta de serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges

La Carta de Serveis i bona conducta administrativa del Síndic de Greuges té per objectiu establir compromisos amb les persones interessades sobre la tramitació i la qualitat en la gestió dels expedients de queixa i les consultes d'informació.

Compromís	Nombre casos/any	Mitjana	Nivell de compliment
L'horari mínim d'atenció presencial és de dilluns a divendres de 8.30 a 19 hores			100%
Les consultes presencials es resolen el mateix dia en què la persona s'hagi presentat amb un temps màxim d'espera de 15 minuts	3.657	4,2 minuts	99,1%

El Servei d'Atenció a les Persones (en endavant SAP) ha de donar resposta a les consultes d'informació escrites en un termini no superior a 3 dies hàbils des de la recepció de la sol·licitud	5.975	1,36 dies hàbils	95,66%

El SAP ha de donar resposta a les consultes d'informació telefòniques el mateix dia en què s'hagi rebut la sol·licitud d'informació.	7.902	0,05 dies hàbils	99,17%

Un cop formulada la sol·licitud de videoconferència, el SAP, en un termini de 24 hores, ha d'acordar amb la persona interessada la data i l'hora per establir la connexió, que ha de tenir lloc en un termini no superior a 7 dies.	2	0 dies hàbils	100%

L'acusament de recepció de la queixa s'ha d'enviar en un termini no superior a 2 dies hàbils des de l'entrada de l'escrit a la institució.	7.339	2,99 dies hàbils	56,37%

El Síndic de Greuges ha de demanar informació en un termini no superior a 15 dies hàbils, prorrogable a 15 dies segons la complexitat del cas.	9.659	22,99 dies hàbils	77,4%

Un cop s'hagin fet totes les investigacions que el Síndic estimi oportunes, se n'ha de notificar la resolució a la persona interessada i a l'Administració en un termini no superior a 30 dies des de la recepció de l'informe.	5.940	50,43 dies hàbils	46,87%
Un cop l'Administració hagi comunicat l'acceptació o no de la resolució del Síndic, aquest ha de comunicar la finalització de l'expedient en un termini no superior a 15 dies hàbils	1.287	40,69 dies hàbils	37,99%
La comunicació a la persona interessada del rebuig de la queixa per les causes que disposa la Llei 14/1984, s'ha de fer en un termini no superior a 15 dies hàbils.	936	10,02 dies hàbils	83,87%

Les dades mostren que les primeres mesures que s'han adoptat afecten positivament la reducció dels terminis. Així, es pot observar que aquestes reduccions significatives es produeixen en el tancament per queixa rebutjada o altres tipus de tancaments, per exemple, per trasllat. Succeeix el contrari, però, amb les xifres de la tramitació de consultes. En aquest sentit, mentre que el 2011 la mitjana de dies per respondre una consulta era 0,42 dies hàbils, l'any 2012 ha estat d'1,36 dies hàbils.

En la mesura que bona part dels canvis es van implantar en el darrer trimestre del 2012, cal esperar que en l'informe del proper any la reducció de temps sigui visible en tots els

moments de la tramitació de l'expedient i que globalment el període per resoldre una queixa s'hagi escurçat significativament en benefici de les persones que presenten la queixa.

4.4. Valoració dels usuaris del servei rebut al Síndic de Greuges

Enquesta sobre el grau de coneixement del Síndic

Recentment, el Síndic ha tornat a avaluar, mitjançant una enquesta d'opinió, el grau de coneixement i acceptació de la institució, tal com es va fer fa dos anys (gener 2011). Aquesta avaluació s'ha fet en el marc d'una enquesta òmnibus a partir d'una mostra representativa del conjunt de catalans de 16 anys i més, amb 1.600 persones.

La mostra conclou que un 62,7% de les persones que viuen a Catalunya coneixen la institució del Síndic de Greuges. D'acord amb aquestes dades, es pot afirmar que el coneixement que la població catalana té de la institució al final de l'any 2012 ha crescut moderadament respecte al que tenia al final del 2010. Aquest percentatge s'ha incrementat en 3,5 punts, des del 58,9% de l'anterior enquesta.

Malgrat aquesta dada positiva pel que fa al coneixement més alt de la institució, cal dir que només un 16,1% d'aquestes persones manifesten que coneixen la institució de manera espontània quan se'ls pregunta a qui s'adreçarien per queixar-se d'alguna administració o si saben el nom d'alguna institució de defensa de drets. Continua sent una majoria, el 46,6% restant d'entrevistats, els qui diuen que han sentit parlar del Síndic després de suggerir-los-en el nom.

Pel que fa a la utilitat del Síndic, la valoració dels entrevistats que han dit que coneixen el Síndic és positiva, un 5,9, similar a la de fa dos anys, que va ser d'un 6,3. Del conjunt d'entrevistats, els que han esmentat espontàniament que tenen coneixement del Síndic valoren la institució amb un 6,4.

En concret, d'aquest 62,7% que manifesta que coneix la institució, un 24,1% li dona un aprovat; un 22,8%, un notable; un 7,2%, un excel·lent, i un 13,8% una valoració per sota del 5. El 32% restant, tot i que sap que existeix la institució, no s'ha pronunciat respecte a la seva valoració, probablement perquè encara hi ha un desconeixement massa evident de la funció i les tasques encomanades al Síndic de Greuges. Tot i

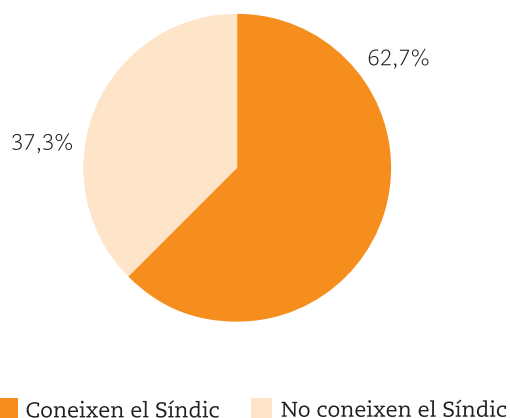
aquesta dada, el nombre de persones que valora el Síndic de Greuges ha crescut un 8% en aquests dos anys.

La xifra de persones que no coneixen el Síndic és d'un 37,3% arreu de Catalunya. En tots els àmbits territorials analitzats predominen els que han sentit a parlar del Síndic de Greuges de Catalunya, i és a Barcelona ciutat on la notorietat del Síndic de Greuges és més elevada (77,1%). La zona on es detecta un desconeixement més alt de la institució és la regió metropolitana de Barcelona (excloent-hi la ciutat de Barcelona), on un 43,5% d'entrevistats diu que no n'ha sentit parlar.

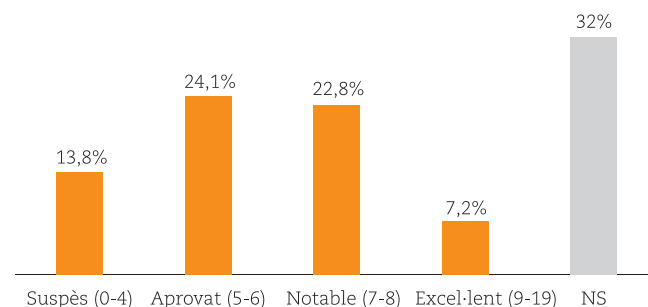
La notorietat del Síndic és lleugerament més elevada entre les persones de 45 anys a 59 anys (70,6%), els de nacionalitat espanyola (69,2%), els catalanoparlants (88,1%), els que tenen un nivell més alt d'estudis (81,8%), els que tenen un nivell socioeconòmic més elevat (77,1%), els ocupats (66,3%) i els jubilats i pensionistes (69,6%).

Per concloure aquest apartat es pot afirmar que les dades de l'estudi d'opinió sobre el Síndic mostren que hi ha un recorregut clar per obtenir nivells més alts de coneixement de la institució i també de valoració de la seva tasca. El primer pas és, per tant, intensificar els esforços per fer més difusió de la institució i arribar a totes les persones, un objectiu difícil en una realitat on, per motius obvis, totes les partides destinades a publicitat institucional tenen una dotació simbòlica en els pressupostos des del 2011.

Grau de coneixement del Síndic de Greuges de Catalunya



Valoració de la utilitat del Síndic de Greuges de Catalunya



Valoració dels usuaris en el qüestionari del servei rebut al Síndic de Greuges

Durant l'any 2012, 4.743 persones han rebut un qüestionari de satisfacció sobre el servei ofert pel Síndic. L'enquesta s'envia de manera automàtica a totes les persones que han presentat una queixa en finalitzar les gestions dutes a terme per la institució sobre el seu cas. L'objectiu és detectar mancances i introduir millores en el servei.

Enguany han respost les enquestes 1.654 persones, un 35% del total a qui se li havia enviat. Aquesta xifra és notablement superior a la de l'any anterior, en què van respondre l'enquesta 1.315 persones, que van representar el 24% del total de les enquestes enviades.

En general, les xifres són satisfactòries: el 90% diu que presentar la queixa va resultar fàcil o molt fàcil; el 88% considera que l'atenció i la informació rebudes han estat bones o molt bones, i el 75% està molt satisfet o satisfet amb la professionalitat del personal que l'ha atès.

La manera de conèixer la institució ha variat un mica en relació amb el 2011, de manera que, tot i ser majoritari, s'ha reduït el nombre de persones que diuen que han conegut la institució a través dels mitjans de comunicació (38%). Han augmentat les persones que diuen que l'han conegut a través de familiars o coneguts (20%) o pel consell d'alguna administració (11%). També ha crescut el nombre de persones que ja havien presentat una queixa anteriorment i que, per tant, tornen a acudir al Síndic.

Pel que fa a les valoracions crítiques, destaca la necessitat de donar més rapidesa al procés (23%), seguida de la d'oferir millor informació als usuaris (15%).

Sobre la rapidesa del procés, si bé la majoria d'usuaris (58%) consideren curt o molt curt el temps transcorregut des que van presentar la queixa fins que van rebre la primera resposta del Síndic, l'opinió canvia quan se'ls pregunta pel temps trigat fins a obtenir la resolució. En aquest aspecte, la valoració està dividida entre el 35%, que també diu que va ser curt, i un 33%, que diu que va ser llarg. Cal observar que, malgrat que les xifres no són les desitjables, les persones que valoren el Síndic perceben una millora respecte de l'any anterior, en què el 30% responia que el temps de resposta fins a obtenir la resolució havia estat curt i el 38%, llarg.

La millor valoració dels usuaris sobre aquest aspecte s'explica per la reducció efectiva en el temps que, de mitjana, ha trigat el Síndic a resoldre un expedient durant aquest 2012 (per a més informació vegeu l'apartat 4.2, d'aquest informe).

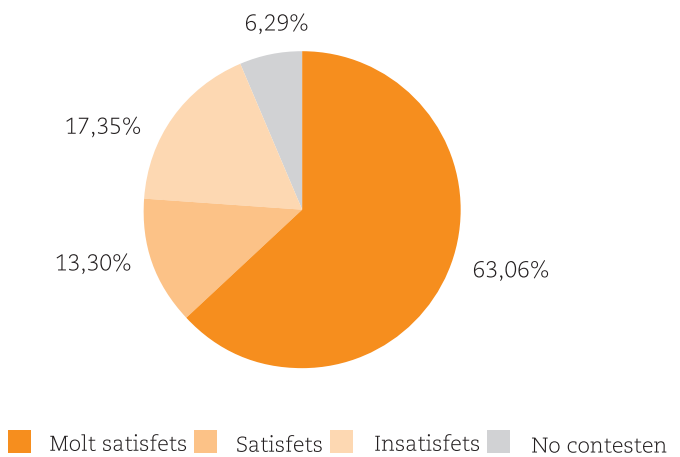
Finalment, amb relació a la satisfacció global del servei, el 76% n'està molt satisfet o satisfet –percentatge similar al de l'any passat, 73,5%– i el 17% diu que n'està insatisfet. El percentatge de gent globalment insatisfeta també ha disminuït sensiblement respecte al 2011, en què aquesta xifra era del 21%.

La nota de mitjana obtinguda, d'una escala del 0 al 10, és de 6,6. Cal fer notar que aquesta xifra no és gaire distant, tot i que sensiblement superior, a la nota que el Síndic rep en

l'enquesta d'opinió a la població en general sobre el grau de coneixement de la institució (vegeu apartat immediatament anterior) i que era d'un 5'9.

A l'hora d'analitzar aquests resultats, com s'evidencia en la taula següent, cal tenir en compte que el grau de satisfacció dels enquestats es pot relacionar amb el tipus de resolució obtinguda. És a dir, el percentatge de “molt satisfet” és significativament superior en els casos en què la resolució ha estat favorable a la persona interessada. De la mateixa manera, la insatisfacció és quasi el doble de la mitjana en els casos en què la resolució no ha estat favorable a les expectatives de la persona interessada.

Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic de Greuges de Catalunya



Grau de satisfacció dels usuaris del Síndic relacionat amb el tipus de resolució obtinguda

	Insatisfet		Satisfet		Molt satisfet		NC		Total	
Desfavorable	148	27,82%	95	17,86%	255	47,93%	34	6,39%	532	32,16%
Favorable	139	12,39%	125	11,14%	788	70,23%	70	6,24%	1.122	67,84%
	287	17,35%	220	13,30%	1.043	63,06%	104	6,29%	1.654	100%

III. ACTUACIONS INSTITUCIONALS

1. COOPERACIÓ INTERNACIONAL	359
2. RELACIONS INTERNACIONALS	359
3. RELACIONS D'ÀMBIT ESTATAL	362
4. RELACIONS D'ÀMBIT LOCAL I DESPLAÇAMENTS AL TERRITORI	362
5. ORGANITZACIÓ DE JORNADES I FORMACIÓ	366
6. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ 2012.	366

1. Cooperació internacional

Durant prop més de deu anys el Síndic de Greuges de Catalunya ha desenvolupat una tasca de cooperació internacional i ha destinat part del seu pressupost i personal a projectes de cooperació, amb el convenciment que aquesta tasca repercutia a enfortir institucions de nova creació en països amb tradicions democràtiques més recents que la nostra.

Aquest any, a causa de les mesures extraordinàries de contenció de la despesa, el Síndic ha hagut d'aturar les actuacions dutes a terme en aquest àmbit, les quals fins i tot han desaparegut de la partida pressupostària del 2012.

Val a dir que el moment escollit per aturar la tasca de cooperació ha coincidit amb la fi de la major part dels projectes actius, amb una valoració molt positiva per part dels diversos participants dels resultats obtinguts.

Tot respectant aquesta contenció pressupostària, la institució ha pogut participar en dues activitats de cooperació, col·laborant amb altres institucions que finançaven els projectes.

a. Seminari per a institucions d'ombudsman als Balcans

El mes de setembre de 2012, la Direcció General d'Ampliació (a la secció TAIEX – Technical Assistance Information Exchange Instrument) de la Comissió Europea va organitzar a Estocolm un seminari per subratllar la principal tasca de les institucions d'ombudsman per a la bona governança en els països que volen formar part de la Unió Europea. Les sessions van ser un bon punt de trobada per intercanviar experiències i bones pràctiques entre els estats membres i els que en són candidats, i també per estimular aquests estats a enfortir el paper de les seves institucions com a garants de la rendició de comptes i la transparència.

Al síndic se li va encarregar una ponència sobre la funció i la tasca d'un defensor autonòmic i el treball en xarxa (local, autonòmic, estatal i internacional). Altres ponents del seminari van ser Elisabet Fura (Ombudsman de Suècia), Gabriele Kucsko-Stadlmayer (Universitat de Viena) i Mose Apelblat (Direcció General d'Ampliació, Comissió Europea), entre d'altres.

b. Visita d'estudi de defensors de Sèrbia

El mes d'octubre de 2012 la missió de l'OSCE (Organització per a la Seguretat i la Cooperació a Europa) a Sèrbia va sol·licitar la col·laboració del Síndic per organitzar una visita d'estudi d'institucions locals sèrbies a Catalunya, atesa la coincidència en l'estructura organitzativa entre Catalunya i Sèrbia. Amb l'objectiu d'analitzar comparativament l'organització de les institucions, la col·laboració i divisió competencial, el treball en xarxa i el finançament, el Síndic va organitzar la visita d'estudi perquè la delegació de sèrbia pogués tenir contacte amb els principals actors de la defensa dels drets a Catalunya. Així, es van organitzar sessions de treball al Síndic de Greuges de Catalunya, amb la Síndica de Barcelona i altres síndics locals, i també amb representants de la societat civil, com ara amb l'Institut de Drets Humans.

La delegació de defensors de Sèrbia era formada per tretze persones, entre les quals hi havia la defensora de la província autònoma de Vojvodina, Aniko Muškinja Heinrich; la defensora de Belgrad, Dušanka Gaceša, i l'ombudsman de Novi Sad, Aleksandar Grujic.

2. Relacions internacionals

a. Institut Internacional de l'Ombudsman

Abast mundial

La Conferència Mundial de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (en endavant IOI) se celebra un cop cada quatre anys. La darrera va ser l'any 2009, en lloc del 2008 com estava previst, per fer-la coincidir amb el 200è aniversari de la creació de la institució de l'ombudsman a Suècia.

En la Conferència Mundial de l'any 2012, celebrada a Wellington, la Junta Directiva tenia sobre la taula diversos projectes per abordar. El més important, sens dubte, va ser la nova proposta dels Estatuts de l'IOI, la qual va ser aprovada en assemblea durant el congrés. Aquests estatuts preveuen, entre molts altres canvis, l'ampliació del comitè executiu de tres a quatre membres (amb la creació d'una segona vicepresidència), el canvi en els criteris d'admissió, la previsió de poder fer reunions a través de mitjans electrònics. Val a dir que la nova formulació dels Estatuts respon a una demanda

de modernització i d'adaptació als nous temps per part de l'Institut.

Un altre punt important de les conferències mundials de l'IOI són les eleccions. En aquesta edició del congrés, la presidenta actual, Bewerly Wakem (ombudsman de Nova Zelanda), va repetir en el càrrec i l'actual tresorer, Alan Lai (ombudsman de Taiwan), també va ser escollit de nou. Pel que fa al càrrec de vicepresident primer, Tom Frawley (ombudsman d'Irlanda del Nord) va ser succeït per John R. Walters (Ombudsman de Namíbia) i per al càrrec de vicepresidenta segona va ser escollida Diane Welborn (defensora d'Ohio, EUA). El tresorer continua sent Peter Kostelka, un dels tres defensors d'Àustria.

Quant al contingut de les conferències, en aquesta ocasió es va cercar aproximar la defensa dels drets al context actual, tant pel que fa a la crisi econòmica com en relació amb les novetats legislatives. Així doncs, les taules rodones es van organitzar entorn de la idea de la crisi econòmica i com es pot fer més amb menys, tant amb relació a la mateixa organització de les oficines dels defensors com respecte a les recomanacions que formulen. També es van tractar temes molt innovadors en el camp dels ombudsman, com ara la supervisió de les empreses privades prestadores de serveis d'interès general. El síndic hi va participar, a més, amb la presentació d'un memoràndum internacional en el context d'un projecte finançat.

Junta Europea

La Junta Europea de l'IOI, formada pels defensors d'Irlanda del Nord, Tom Frawley, de Noruega, Arney Fliflet, de Polònia, Irena Lipowicz, i presidida pel síndic de greuges de Catalunya, Rafael Ribó, s'ha reunit durant l'any 2012 en tres ocasions. Durant la Conferència Mundial va tenir lloc l'Assemblea Europea, en la qual el president sortint, Rafael Ribó, va fer balanç i va presentar els resultats dels dos anys de presidència. Cal destacar, entre els resultats, el canvi en les normes de la secció europea, i també l'organització de seminaris i la potenciació dels intercanvis entre les defensories.

Durant aquest mandat el capítol europeu ha crescut en dotze membres, s'ha obtingut el reconeixement de la Comissió de Venècia del Consell d'Europa com a institució de consulta,

s'ha establert una relació amb l'Assemblea Parlamentària del mateix Consell amb l'encàrrec d'un informe sobre la situació dels ombudsman, s'ha col·laborat amb el Congrés de Poders Locals i Regionals per a l'impuls de mecanismes democràtics en l'àmbit local, i s'han reforçat els lligams amb el Comissari Europeu de Drets Humans. També s'han organitzat dos seminaris de formació sobre els mecanismes de prevenció de la tortura i els defensors, i sobre el control per part dels ombudsman de les empreses privades que presten serveis d'interès general.

En aquesta conferència es van celebrar eleccions en l'àmbit europeu. Així, la presidència europea va ser per a Alexander Brenninkmejer, defensor d'Holanda. L'Assemblea va escollir quatre membres més per representar Europa a la Junta Mundial de l'IOI: Elisabet Fura (Suècia), Irena Lipowicz (Polònia), Peter Tyndall (Gal·les, Regne Unit) i Rafael Ribó; i dos membres en l'àmbit europeu: Catherine de Bruecker (Bèlgica) i Calliope Spanou (Grècia). Finalment, també es va acordar que el defensor d'Estònia podria ser membre *exofficio* de la Junta Europea, atès que l'Estatut de l'Institut així ho preveu per a l'organitzador de l'assemblea europea següent.

El síndic, en la seva condició de president europeu, ha participat en la reunió anual de la BIOA (British and Irish Ombudsman Association) i la reunió amb el defensor d'Estònia per a la preparació de l'Assemblea Europea el 2014. També es van mantenir reunions amb els defensors de Bèlgica, Catherine de Bruecker i Guido Schuermans, i amb el defensor d'Holanda, Alex Brenninkmejer.

Activitats de formació organitzades per l'IOI

Del 16 al 19 de setembre va tenir lloc a Viena, seu del Secretariat Internacional de l'IOI, un seminari de formació sobre metodologia i tècnica per a la investigació i la resolució de les queixes.

El seminari es va fer en col·laboració amb la Queen Margaret University, que en va assumir la direcció acadèmica i va aportar el professorat de les diverses sessions del seminari. Entre els participants hi havia diversos titulars, adjunts— entre els quals l'adjunt al Síndic de Greuges de Catalunya— i assessors de defensories d'arreu del món.

b. Altres relacions d'àmbit internacional

VIII Seminari de la Xarxa Europea dels Defensors Regionals

El mes d'octubre de 2012 el Defensor del Poble Europeu va convocar, seguint la tradició biennal, la Xarxa de Defensors del Poble Regionals a Brussel·les.

En aquesta edició, el seminari va girar sobre tres grans eixos: els defensors i els mecanismes interns de resolució de conflictes, l'optimització de la tasca dels defensors i la comunicació amb els ciutadans i amb les administracions.

El síndic, Rafael Ribó, va ser l'encarregat de presentar el ponent principal del seminari, Luc Van den Brande (antic president del Comitè de les Regions de la Unió Europea), i també de fixar el marc conceptual de la seva ponència: la tasca dels defensors i els comitès de peticions en l'augment de la legitimitat democràtica en una Europa de les regions).

Reunió de l'Associació d'Ombudsman de la Mediterrània (AOM)

L'Associació d'Ombudsman de la Mediterrània va celebrar la seva trobada anual a París per debatre entorn de la idea de l'activació de la funció dels defensors, amb ponències destacades com ara la del defensor dels drets a França, Dominique Baudis, o el defensor de Dinamarca, Jørgen Steen Sørensen. Com ja s'ha relatat en informes anteriors, el Síndic de Greuges de Catalunya és convidat per la defensora del poble per formar part de la delegació espanyola per assistir a la trobada anual, ja que aquesta associació de defensors només admet com a membres de ple dret els defensors estatals. Tanmateix, en aquesta ocasió el síndic va sol·licitar l'admissió com a membre associat de l'Associació. Hi va assistir i va participar en els treballs la directora de gabinet, en representació de la institució.

ENOC (European Network of Ombudspersons for Children)

Enguany l'Assemblea Anual de l'ENOC va tenir lloc els dies 10 a 12 d'octubre de 2012 a Nicòsia (Xipre) amb el títol Delinqüència i Justícia Juvenil, Estructures i Processos per a la Prevenció i la Intervenció. Hi van assistir l'adjunta al Síndic per a la defensa dels drets dels infants i els adoles-

cents, M. Jesús Larios, i l'assessora del Síndic, Anna Piferrer.

Diversos experts van impartir conferències sobre aquesta matèria. En concret, va intervenir la magistrada Renate Winter (presidenta de l'Associació Internacional de Jutges i Magistrats de Joventut i Família) i Kirsten Sandberg (membre del Comitè de Drets de l'Infant de les Nacions Unides).

Durant la reunió es van poder analitzar els continguts presentats per aquests experts, i també qüestions i problemàtiques diverses relatives a aquesta matèria. Fruit del treball d'aquesta trobada, l'Assemblea General de l'ENOC va aprovar una declaració sobre els drets dels infants i adolescents en conflicte amb la llei (statement on the rights of children in conflict with the law) i una declaració sobre els infants i adolescents en acolliment residencial (statement on children in institutional care).

Finalment, va ser escollit un nou president de la Junta de l'ENOC, Bernard de Vos, delegat general dels drets dels infants de Valònia.

National Energy Ombudsman Network

Durant la celebració de la jornada La Defensa dels Drets i les Bones Pràctiques en la Prestació Privada de Serveis d'Interès General. El Paper de l'Ombudsman, organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya i el Cercle d'Economia el mes de novembre de 2011 a Barcelona, el síndic va establir un primer contacte amb la NEON (National Energy Ombudsman Network), que va permetre que fos convidat a assistir a les seves reunions durant el 2012. Aquestes reunions se centren en l'intercanvi de les bones pràctiques en matèria d'energia que els defensors han dut a terme als seus països. A més, és un bon espai per compartir experiències de formació i aprenentatge entre els seus membres. L'associació es troba als inicis de la seva formació, i els seus membres també plantegen qüestions de caràcter més organitzatiu, com ara la necessitat de redactar uns estatuts i de dotar-la d'una pàgina web i una secretaria tècnica permanent.

Visites d'estudi

Aquest any ha estat la Mediatrice de París la institució que ha mostrat un interès particular pel Síndic de Greuges de Catalunya. La seva titular, Claire Brisset, va mantenir reunions

amb el síndic i el seu equip, i va dur a terme una sessió monogràfica amb l'adjunta al Síndic per a la defensa dels drets dels infants i adolescents i els seus assessors, ja que antigament la titular havia estat defensora dels infants a França. El síndic també va organitzar una reunió de la Mediatrice de París amb la Síndica de Greuges de Barcelona, en el marc de la Xarxa de defensors Locals que es va impulsar des de la secció europea de l'IOI.

D'altra banda, el 30 de setembre i l'1 d'octubre el síndic i l'adjunt general van fer una visita de treball al Provedor de Justícia de Portugal. Aquesta sessió de treball s'inscriu en les relacions d'intercanvi institucional i estudi que ambdues institucions mantenen periòdicament.

L'estada de treball va servir per conèixer la tasca del Provedor davant la situació de crisi social i econòmica que afecta Portugal i per reflexionar, a partir d'experiències concretes, sobre les actuacions de les institucions d'ombudsman davant la vulnerabilitat social creixent de moltes persones i la corresponent afectació dels seus drets.

La trobada també va servir per intercanviar criteris sobre els protocols de visites a centres de detenció i la valoració d'aquestes actuacions.

Finalment, també es van abordar les conseqüències de la reducció pressupostària de les dues institucions com a resultat de la crisi i les respostes organitzatives donades en cada cas per guanyar eficiència i mantenir una resposta eficaç a la demanda d'actuació dels ciutadans.

3. Relacions d'àmbit estatal

XXVII Jornades de Coordinació de Defensors

Enguany les Jornades de Coordinació de Defensors van ser organitzades pel Justícia de Aragon, a Saragossa. En aquesta ocasió, els debats van girar al voltant de la salut mental i les actuacions que duen a terme els defensors en tots els vessants. Les Jornades de Coordinació són la culminació del procés de treball acomplert per les diferents defensories implicades. Aquest any es van organitzar tres tallers previs: un a la seu del Defensor del Poble, sobre tractaments penitenciaris alternatius al compliment de les condemnes; un altre a la seu del Defensor del Poble Andalus, sobre tractaments obligatoris als malalts mentals, i finalment, el tercer a la seu de l'Ararteko, sobre malalties mentals i col·lectius especials de joves i

gent gran. Els assessors de salut del Síndic van poder seguir un dels tallers amb connexió per videoconferència.

Altres jornades i reunions

En el marc de les II Jornades sobre Polítiques Públiques, l'Ararteko va organitzar el seminari "Els drets socials en temps de crisi". Amb ponents com Federico Mayor Zaragoza, Vicens Navarro o Gerardo Pisarello, entre molts altres, es va debatre sobre el model d'estat del benestar, com a element cohesionador de la societat, i la seva sostenibilitat en el moment actual, amb la implicació i la complicitat del tercer sector.

La procuradora general del Principat d'Astúries va organitzar, el mes desembre de 2012 a Oviedo, la jornada Mesures per a la Protecció Eficax del Dret Constitucional a l'Habitatge en un Entorn de Crisi Econòmica, a la qual van assistir tots els defensors autonòmics i l'adjunt primer de la defensora del poble. La jornada va consistir en una posada en comú de totes les actuacions iniciades per cada defensoria i es va consensuar un document per traslladar a l'opinió pública i a les administracions les principals mesures en matèria d'habitatge recomanades per les defensories.

Finalment, la defensora del poble va organitzar una reunió a Madrid amb els defensors autonòmics per coordinar un informe sobre les urgències hospitalàries.

4. Relacions d'àmbit local i desplaçaments al territori

Al llarg del 2012 s'han signat quatre nous convenis de supervisió singular amb ajuntaments de Catalunya: Molins de Rei, Olot, Arenys de Munt i Granollers. El mes d'octubre del 2012 també va tenir lloc la signatura del nou conveni entre el Síndic de Greuges i el Conselh Generau de la Val d'Aran. Aquest conveni es justifica per les especificitats de l'autogovern aranès. Quan el Síndic de Greuges supervisi l'actuació de les diverses administracions de la Val d'Aran adoptarà el nom de *Proòm dera Val d'Aran*. Aquesta figura, que existia des del segle XIII per controlar l'actuació de les diverses administracions de l'Aran, oferirà al Conselh Generau d'Aran una visió singularitzada de vigilància.

Els convenis de col·laboració singular obliguen el Síndic de Greuges a lliurar un informe anual a cada institució amb la qual té un conveni. Aquest informe recull tota la informació sobre les tramitacions de les queixes rebudes, tant per persones residents al municipi com per les adreçades al consistori. El conveni també comporta un servei de proximitat del Síndic a la localitat en qüestió a través d'una oficina d'atenció al ciutadà que es desplaça al municipi un mínim d'un cop l'any. L'Administració, per la seva banda, assumeix el compromís d'agilitar al màxim la tramitació de les queixes presentades pel Síndic, facilitant la informació de manera àgil, i també de fer difusió de la institució del Síndic com a defensor de les persones.

Desplaçaments al territori

El 2012 s'ha fet un esforç per consolidar els desplaçaments de l'oficina del Síndic arreu de la geografia catalana (població o barri) dos cops per setmana (excepte en períodes de vacances). L'objectiu és facilitar a totes les persones l'accés als professionals de la institució perquè puguin exposar les seves consultes i, si escau, presentar alguna queixa.

Aquesta periodicitat ha fet que el 2012 s'hagin fet 72 desplaçaments d'aquesta oficina arreu de Catalunya, que superen els 59 del 2011 i doblen els 30 del 2010.

Dels 72 desplaçaments d'enguany, 17 (Barbera del Vallès, Sant Adrià de Besòs, Castellar del Vallès, Esparreguera, Sant Sadurní d'Anoia, Canet de Mar, Matadepera, Tàrraga, Roses, Sant Quirze del Vallès, Torelló, Molins de Rei, Sant Andreu de Llavaneres, Cubelles, Sant Pere de Ribes, Manresa i Cardedeu) es van fer en virtut de convenis de supervisió singularitzada que el Síndic té signats amb els ajuntaments d'aquestes localitats.

En deu casos més (Palamós, Mataró, Santa Coloma de Gramenet, Olot, Valls, el Prat de Llobregat, Sabadell, Figueres, Tortosa i Reus) els desplaçaments de l'oficina van comptar amb la presència del mateix síndic i una representació més àmplia de membres del seu equip. En aquests casos no només s'atenen les persones que volen presentar una queixa o fer una consulta, sinó que es visiten equipaments i entitats per conèixer més de prop la realitat de cada població i comarca.

En total en aquests desplaçaments s'han recollit 709 queixes i 489 consultes.

Municipi	Data visita	Visites		
		Queixes	Consultes	Total
Santa Coloma de Farners	12/01/2012	16	13	29
Barberà del Vallès	17/01/2012	8	6	14
Parets del Vallès	19/01/2012	3	11	14
Sant Adrià de Besòs	24/01/2012	5	5	10
Mollerussa	26/01/2012	5	4	9
Les Borges Blanques	26/01/2012	56	5	61
Torredembarra	31/01/2012	8	9	17
Palamós	01/02/2012	15	5	20
Castellar del Vallès	07/02/2012	9	8	17
Esparreguera	09/02/2012	7	7	14
Pineda de Mar	14/02/2012	12	12	22
Sant Sadurní d'Anoia	16/02/2012	4	1	5
Gandesa	21/02/2012	3	4	7
Móra d'Ebre	21/02/2012	4	5	9
Bellvitge (Hospitalet)	23/02/2012	8	7	15
Mataró	28/02/2012	8	10	18
Sallent	01/03/2012	7	4	11
Canet de Mar	07/03/2012	16	1	17
Matadepera	09/03/2012	4	2	6
Guissona	13/03/2012	4	2	6
Canovelles	15/03/2012	10	2	12
Súria	22/03/2012	4	5	9
Santa Coloma de Gramenet	27/03/2012	6	5	11

Sant Vicenç dels Horts	28/03/2012	11	6	17
Districte de Gràcia (Barcelona)	03/04/2012	4	2	6
Olot	11/04/2012	16	6	22
Sant Cugat del Vallès	17/04/2012	23	8	31
Calafell	19/04/2012	18	8	26
Ripollet	24/04/2012	13	5	18
Arenys de Munt	26/04/2012	2	2	4
Sant Joan Despí	10/05/2012	14	5	19
Llinars del Vallès	15/05/2012	1	4	5
Lleida	17/05/2012	23	9	31
Valls	23/05/2012	13	22	35
Tàrrrega	24/05/2012	11	5	16
Cornellà de Llobregat	31/06/2012	6	4	10
Ripoll	05/06/2012	6	6	12
Gavà	07/06/2012	10	3	13
Roses	12/06/2012	9	1	10
Piera	14/06/2012	10	10	20
Montornès del Vallès	19/06/2012	11	3	14
Torroella de Montgrí	21/06/2012	2	5	7
El Prat de Llobregat	27/06/2012	17	4	21
Sant Esteve Sesrovires	28/06/2012	7	2	9
Vilassar de Dalt	03/07/2012	6	5	11
Sant Quirze del Vallès	05/07/2012	8	3	11
Cervera	10/07/2012	7	5	12
La Llagosta	12/07/2012	5	1	6
Abrera	13/09/2012	9	7	16
Vila-seca	18/09/2012	4	3	7
El Vendrell	20/09/2012	25	9	34
Sabadell	25/09/2012	16	22	38
Arbúcies	02/10/2012	5	14	19
Torelló	04/10/2012	5	12	17
Lloret de Mar	09/10/2012	13	4	17
Molins de Rei	16/10/2012	1	1	2
Sant Andreu de Llavaneres	18/10/2012	0	5	5
Cubelles	23/10/2012	4	2	6
Figueres	25/10/2012	15	25	40
Rubí	30/10/2012	13	3	16
Sant Pere de Ribes	06/11/2012	7	7	14
Vilanova del Camí	08/11/2012	2	3	5
Palau-solità i Plegamans	13/11/2012	6	9	15
La Bisbal d'Empordà	15/11/2012	12	13	25
Manresa	20/11/2012	19	10	29
Cardedeu	22/11/2012	4	11	15
Tortosa	27/11/2012	7	16	23
Poblenou (Barcelona)	29/11/2012	17	16	33
Cambrils	04/12/2012	8	8	16
Pallejà	11/12/2012	3	4	7
Premià de Mar	13/12/2012	25	6	31
Reus	18/12/2012	16	11	27
Total		709	489	1198

Mapa dels desplaçaments de l'oficina del Síndic l'any 2012



5. Organització de jornades i formació

Curs del Síndic a la UAB

De la mateixa manera que s'ha fet durant els anys anteriors, el 2012 s'ha tornat a organitzar el curs sobre el Síndic de Greuges, en col·laboració amb la Universitat Autònoma de Barcelona. El curs, que té una durada de 21 hores, està reconegut amb 1,5 crèdits de lliure elecció.

La major part del curs va tenir lloc a la Facultat de Dret de la UAB, a excepció de dues sessions, que es van fer al Parlament de Catalunya i a la seu del Síndic de Greuges de Catalunya, respectivament.

Després de la inauguració del curs per part del síndic, i d'una classe teòrica sobre la figura de l'ombudsman impartida per professors de la UAB, els estudiants van poder estudiar casos sobre la protecció de la infància, l'accés a la informació pública, la carta de drets i deures dels ciutadans en relació amb la salut i l'atenció sanitària, els efectes de la crisi en la gestió urbanística o l'aigua com a bé bàsic de consum i el seu tractament ambiental. La novetat d'aquesta edició va ser la introducció en el temari de l'Autoritat Catalana per a la Prevenció de la Tortura i d'altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants.

6. Actuacions de difusió 2012

Xarxes socials i Internet

El Síndic ha tancat l'any amb 1.940 seguidors al seu compte de Twitter. D'aquests, 1.475 se n'han fet seguidors durant l'any 2012, i la resta, del juny al desembre de 2011. En aquest sentit, es pot dir que aquesta xarxa social ha estat molt activa i ha servit per fer difusió de les activitats del Síndic.

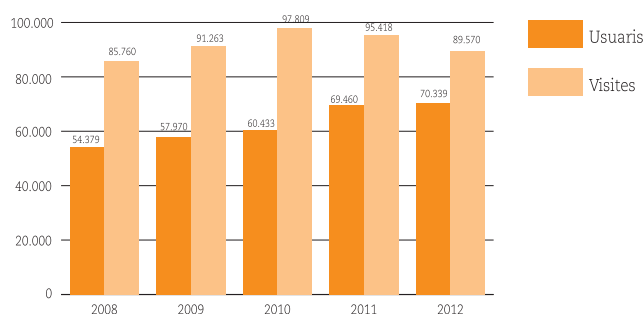
En total, des del compte del Síndic (@sindicdegreuges) s'han fet 294 piulades, la majoria relacionades amb resolucions, informes o aparicions a mitjans de comunicació, i també per fer difusió de les sortides de l'equip del Síndic per atendre queixes i consultes.

Alguns moments de gran activitat del Síndic al Twitter han estat amb motiu de la presentació de l'Informe al Parlament, el conflicte per la visita al CIE de la Zona Franca, la compareixença al Parlament per explicar les activitats internacionals de la institució i la resolució

sobre l'ús de pilotes de goma per part dels Mossos d'Esquadra.

Pel que fa al web del Síndic, el 2012 s'ha introduït el servei de videotrucada en línia, que permet contactar amb el Síndic per presentar una queixa o fer una consulta des de qualsevol lloc del món per mitjà d'un ordinador amb una càmera web (webcam).

Els formularis del web han registrat el 2012 un total de 3.264 queixes i 2.552 consultes, i Internet s'ha consolidat com la via d'entrada de queixes més utilitzada. El nombre d'usuaris, que arribat a 7.339, un 1,27% més que l'any 2011 i un 16,39% superior als usuaris que van visitar el web l'any 2010.



Més de 550 estudiants visiten la seu del Síndic

L'any 2012 el Síndic ha rebut 563 estudiants, algunes desenes dels quals provinents de centres d'altres països que estaven de visita al nostre país, per presentar-los la tasca que fa la institució en la defensa de drets. Aquesta ha estat una xifra rellevant gràcies a la col·laboració de l'Àrea de Serveis Educatius del Parlament de Catalunya, que ha ajudat a difondre a tots els centres educatius catalans la possibilitat de visitar el Síndic de Greuges. Les sessions estan bàsicament adreçades a alumnes de secundària i dels últims cursos de primària, però també s'han atès visites d'estudiants universitaris i d'estudis de postgrau.

Així, durant el 2012 han visitat el Síndic les següents escoles i instituts procedents de tot Catalunya: Escola Les Savines, de Cervera; Escola Pedralta, de Santa Cristina d'Aro; Institut Baix Empordà, de Palafrugell; SES Bisaura, de Sant Quirze de Besora; Escola Vora el Mar, de Cubelles; Escola Municipal de Treball, de Granollers; Escola Serra, de Sabadell; UEC Cruïlla, de Barcelona; Escola Arrels, de Solsona; Institut Can

Puig, de Sant Pere de Ribes, i Institut Julio Antonio, de Móra d'Ebre.

Pel que fa a la visita d'estudiants universitaris i d'altres centres per a adults, cal esmentar, com ja és habitual, la dels grups de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona; de la Facul-

tat de Dret de la Universitat Pompeu Fabra; del Màster en Periodisme Barcelona-Nova York, també de la Universitat de Barcelona; del Màster en Gerència Social, de la Pontifícia Universitat Catòlica del Perú; de l'Institut de Drets Humans de Catalunya i de l'Institut Barcelona Oposicions.

SÍNDIC

EL DEFENSOR
DE LES
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya
Passeig Lluís Companys, 7
08003 Barcelona
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187
sindic@sindic.cat
www.sindic.cat

