



# INFORME AL PARLAMENT 2006

SÍNDIC

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Març de 2007

Informe al Parlament 2006

ISBN: 84-393-7431-2

Dipòsit legal: ????????????

Impressió: Tallers Gràfics Hostench S.A.

Preimpresió: T.G. Hostench S.A.

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: Jordi Canyameres

# ÍNDIX GENERAL

<b>PREÀMBUL</b> .....	7
<b>1. Consideracions generals</b> .....	9
<b>2. El Síndic en xifres</b> .....	10
<b>3. Actuacions destacades del Síndic en la defensa dels drets</b> .....	11
<b>4. Activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional</b> .....	20
<b>I. ACTIVITAT DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES</b> .....	23
<b>A. ACTIVITATS PER MATÈRIES</b> .....	25
<b>1. Administració pública i drets</b> .....	27
1.0. Administració pública i drets, i participació en afers públics en xifres .....	28
1.1. Procediment administratiu .....	30
1.2. Responsabilitat patrimonial .....	43
1.3. Contractació administrativa .....	49
1.4. Funció pública .....	52
1.5. Participació ciutadana en els afers públics .....	61
1.6. Altres actuacions de defensa dels drets .....	70
1.7. Relacions amb les administracions .....	75
1.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	75
<b>2. Consum</b> .....	79
2.0. Consum en xifres .....	80
2.1. Introducció .....	82
2.2. El servei universal de telecomunicacions .....	82
2.3. Connexió de banda ampla com a prestació accessible a tothom .....	83
2.4. El servei universal de trameses postals .....	86
2.5. El servei públic al sector ferroviari .....	90
2.6. Les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor .....	94
2.7. El recàrrec en la factura d'electricitat per consum excessiu .....	95
2.8. El subministrament domèstic d'aigua .....	96
2.9. Condicions de seguretat de l'aparcament situat al recinte fòrum .....	96
2.10. Relacions amb l'Administració i amb les empreses prestadores de serveis .....	97
2.11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	97
<b>3. Cultura i universitats</b> .....	99
3.0. Cultura i universitats en xifres .....	100
3.1. Cultura .....	102
3.2. Universitats .....	110
3.3. Relacions amb les administracions .....	117
3.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	117
<b>4. Educació no universitària</b> .....	121
4.0. Educació no universitària en xifres .....	122

4.1. Introducció	124
4.2. La insatisfacció amb l'escola assignada	125
4.3. La concentració de riscos d'exclusió i la planificació escolar en el territori	126
4.4. Problemes associats a la no-gratuitat real dels centres concertats	128
4.5. Problemes relatius a l'escolarització de 0 a 3 anys	129
4.6. Assetjament escolar	131
4.7. Problemes de necessitats educatives especials	132
4.8. Problemes amb els ajuts vinculats a l'escolarització	136
4.9. Relacions amb les administracions	138
4.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	139
<b>5. Immigració</b>	<b>143</b>
5.0. Immigració en xifres	144
5.1. Introducció	146
5.2. Les gestions administratives	147
5.3. Renovacions	153
5.4. L'Informe de disponibilitat d'habitatge per al reagrupant	155
5.5. L'accés a les subvencions per a programes d'acolliment i integració	156
5.6. El trasllat d'immigrants a la península	158
5.7. Relacions amb les administracions	159
5.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	159
<b>6. Infància i adolescència</b>	<b>161</b>
6.0. Infància i adolescència en xifres	162
6.1. Introducció	165
6.2. Infants i adolescents desemparats	166
6.3. Problemes associats als processos d'adopció	175
6.4. Conflictes intrafamiliars	179
6.5. Justícia de menors	181
6.6. Menors immigrants no acompanyats	183
6.7. Altres situacions de risc	186
6.8. Relacions amb les administracions	188
6.9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	189
<b>7. Medi ambient</b>	<b>193</b>
7.0. Medi ambient en xifres	194
7.1. Introducció	196
7.2. La informació i la participació en la gestió pública del medi ambient	197
7.3. Alguns exemples concrets que han estat sotmesos a la consideració del Síndic	197
7.4. L'alterabilitat del paisatge	199
7.5. L'ordenació del territori com a competència municipal	201
7.6. Ubicació de contenidors d'escombraries	203
7.7. La manca de planificació i l'oposició a determinats projectes d'equipaments	204
7.8. Antenes de telefonia mòbil	208
7.9. Línies d'alta tensió	209
7.10. Relacions amb les administracions	210
7.11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	210
<b>8. Relacions laborals i pensions</b>	<b>213</b>
8.0. Relacions laborals i pensions en xifres	214
8.1. Treball	216
8.2. Seguretat social	222

8.3. Pensions i beneficis especials derivats d'amnistia	226
8.4. Relacions amb les administracions	226
8.5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	227
<b>9. Sanitat</b>	229
9.0. Sanitat en xifres	230
9.1. Introducció	232
9.2. Drets i deures dels usuaris dels serveis de salut a Catalunya	233
9.3. Les recurrents llistes d'espera	233
9.4. Dèficit de recursos hospitalaris i en l'atenció primària	236
9.5. Dèficit de recursos humans en les especialitats	237
9.6. Transport sanitari	239
9.7. Malalties especials	240
9.8. Medicaments i farmàcia gratuïts	242
9.9. Relacions amb les administracions	243
9.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	243
<b>10. Seguretat ciutadana i justícia</b>	247
10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres	248
10.1. Seguretat ciutadana	250
10.2. Administració de justícia	256
10.3. Serveis penitenciaris	261
10.4. Violència de gènere	272
10.5. Relacions amb les administracions	275
10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	275
<b>11. Serveis socials</b>	277
11.0. Serveis socials en xifres	278
11.1. Introducció	280
11.2. Persones amb discapacitat	281
11.3. Gent gran	288
11.4. Altres problemàtiques tractades durant l'any 2006	294
11.5. Relacions amb les administracions	299
11.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	300
<b>12. Tributs</b>	303
12.0. Tributs en xifres	304
12.1. Introducció	306
12.2. Impost sobre el valor afegit (IVA)	306
12.3. L'impost de successions. Les possibilitats d'una modificació de l'impost	310
12.4. Les taxes	311
12.5. Relacions amb les administracions	313
12.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	314
<b>13. Urbanisme i habitatge</b>	317
13.0. Urbanisme i habitatge en xifres	318
13.1. Introducció	320
13.2. La dificultat per a accedir a un habitatge digne i adequat	320
13.3. L'acció pública com a garantia del dret a l'habitatge per a totes les persones	325
13.4. L'urbanisme sostenible	326
13.5. Relacions amb les administracions	331
13.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	332

<b>B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES</b> .....	333
1. Dades generals .....	339
1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2006 .....	340
1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2006 .....	342
1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2006 .....	367
2. Anàlisi de l'exercici 2006 .....	373
2.1. Actuacions per matèries .....	374
2.2. Finalització de les actuacions en l'exercici 2006 .....	375
2.3. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions .....	378
2.4. Administracions afectades en les actuacions de l'exercici 2006 .....	380
3. El servei d'atenció a les persones - SAP .....	389
3.1. Tipus de consultes rebudes segons la forma de presentació .....	390
3.2. Tipus de consultes rebudes segons la matèria i la forma de presentació .....	391
3.3. Evolució de les atencions presencials i telefòniques (2000-06) .....	392
<b>C. SEGUIMENT DELS INFORMES EXTRAORDINARIS</b> .....	393
1. El fenomen sense llar a Catalunya .....	395
2. La situació dels menors immigrants sols .....	400
3. L'accés a Internet mitjançant la connexió de banda ampla: un dret que cal universalitzar .....	404
<b>II. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL</b> .....	407
<b>A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI</b> .....	409
<b>B. PROJECCIÓ EXTERNA DE LA TASCA DEL SÍNDIC</b> .....	421
1. Difusió de la tasca del Síndic .....	423
2. Activitats de difusió i promoció dels drets .....	424
3. El Síndic en línia .....	426
<b>C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS</b> .....	427
1. Àmbit internacional .....	429
2. Àmbit estatal .....	433
<b>D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL</b> .....	437
1. Projecte a Bòsnia-Hercegovina de promoció de l'Ombudsman .....	439
2. Projecte a Sèrbia d'establiment de l'assistència jurídica gratuïta .....	440
3. Seminari sobre l'Ombudsman com a mediador en el procediment administratiu .....	443
4. Participació en activitats organitzades per altres institucions .....	444
<b>E. CONVENIS</b> .....	445
1. Convenis per a la formació de personal i de cooperació educativa .....	447
2. Convenis d'assessorament .....	447

# PREÀMBUL

<b>1. CONSIDERACIONS GENERALS</b> .....	9
<b>2. EL SÍNDIC EN XIFRES</b> .....	10
<b>3. ACTUACIONS DESTACADES DEL SÍNDIC EN LA DEFENSA DELS DRETS</b> .....	11
3.1. COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ	
3.2. DRETS SOCIALS I PRINCIPIS RECTORS DE L'ACTUACIÓ DELS PODERS PÚBLICS	
3.3. ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS	
<b>4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL</b> .....	20
4.1. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI	
4.2. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS	
4.3. COOPERACIÓ INTERNACIONAL	
4.4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ	





Enguany ha mort Anton Cañellas, síndic de greuges de Catalunya des del març de l'any 1993 fins al juny de l'any 2004. A més de la seva llarga trajectòria en diversos àmbits de l'actuació pública, durant el seu mandat com a síndic, va dur a terme una tasca de defensa dels drets posant l'accent en els drets socials i va consolidar la institució tant en l'àmbit nacional com internacional. El Síndic de Greuges va organitzar un acte d'homenatge en què van assistir persones vinculades a les diverses facetes de la seva vida professional i personal. Actualment està en curs la publicació de les intervencions. Des d'aquestes línies, part de l'informe anual que el Síndic de Greuges presenta al Parlament, volem fer un reconeixement a la seva figura i a l'activitat que va desenvolupar també envers aquesta cambra.

## 1. CONSIDERACIONS GENERALS

L'any 2006 ha estat aprovat el nou Estatut d'autonomia de Catalunya, que fou ratificat en referèndum el dia 18 de juny i entrà en vigor el 9 d'agost de 2006. Aquesta norma consolida la institució del Síndic de Greuges com a institució de defensa dels drets dels ciutadans en llurs relacions amb l'Administració. Cal remarcar que, per primera vegada, l'Estatut recull un catàleg de drets d'eminent contingut social que han d'ésser desplegats pel legislador, la qual cosa significa un repte, no solament per al legislador que els ha de desplegar, sinó també per al Síndic en la tasca que el mateix Estatut li encomana.

L'any 2006 els canvis en la majoria parlamentària de govern, la dissolució anticipada del Parlament i la celebració posterior d'eleccions van provocar una certa situació de provisionalitat, tant en els moments previs a les eleccions com en la fase del govern en funcions. Aquesta circumstància va comportar que certs suggeriments generals del Síndic es veiessin afectats. Així mateix, la dissolució del Parlament, malgrat la continuïtat que representa la Diputació permanent, va provocar que es retardés la presentació d'alguns informes extraordinaris.

Els ciutadans s'han continuat adreçant al Síndic de manera creixent i han plantejat diverses problemàtiques en llur relació amb l'Administració. Moltes vegades, les qüestions plantejades no es poden resoldre ni tan sols abordar des de les competències de la institució, però són orientades vers les institucions o les entitats que se'n poden fer càrrec. En altres casos, les queixes plantegen supòsits en què, malgrat la percepció inicial del ciutadà, el Síndic no considera que hi hagi hagut cap irregularitat de l'Administració. En canvi, quan hi ha una irregularitat, el Síndic demana la correcció de l'actuació en el cas particular i, sobretot, si l'actuació de l'Administració té caràcter general, sigui en l'àmbit normatiu o no, el Síndic demana la correcció de la situació anòmala, perquè

les seves recomanacions tinguin una incidència general que depassi el cas concret i redundi en benefici de tota la col·lectivitat.

El Síndic, mitjançant el control i la supervisió de les administracions, pretén garantir el dret a una bona administració, denunciant situacions de mala administració i proposant mesures per a superar-la, amb la finalitat de col·laborar amb l'Administració en aquesta tasca. Tanmateix, voldríem significar que dins la mateixa institució hi poden haver pautes i processos de mala administració i que és voluntat nostra analitzar-ne les mancances per millorar-la. El nostre compromís d'anar millorant la qualitat dels serveis del Síndic és ferm i en aquest sentit ens plantejarem d'establir mecanismes de control de qualitat per aconseguir anàlisis més objectives sobre el nostre funcionament, amb la col·laboració de la Comissió Parlamentària del Síndic de Greuges.

Algunes mancances fan referència al grau de coneixement i d'accessibilitat dels ciutadans. Hem avançat en la difusió de la institució, però encara detectem llacunes socials i territorials, com ara l'accés al Síndic des de zones rurals o determinades zones metropolitanes. Igualment, si bé ens hem dotat de més instruments d'accés, volem avançar amb instruments com ara l'atenció ininterrompuda o amb mecanismes que permetin rebre i atendre queixes sobre temes urgents en horaris no laborals. Aquests aspectes s'estan estudiant per a trobar mecanismes de millora.

També cal avançar en el temps esmerçat per a resoldre les queixes. Millorant els processos pretenem escurçar el temps de tramitació sense baixar el nivell de qualitat de la feina. Pel que fa al temps que triguen les administracions a respondre, el fet de reduir-lo i assolir una relació constant i fluida amb les administracions també requereix una actuació activa del Síndic.

A banda del procediment, també hem de fer referència al contingut de les resolucions i altres formes de pronunciament del Síndic. Aquesta institució ha conegut un gran creixement de queixes i consultes. És important arribar a ésser més coneguts i més accessibles, però també que l'increment de la quantitat d'actuacions no vagi en detriment de la qualitat. En concret, estem estudiant millorar el contingut i la forma de les resolucions, també des de la perspectiva de la intel·ligibilitat i la comprensió. I amb el mateix propòsit estem intensificant el contacte i les relacions amb altres institucions, d'àmbit internacional i estatal, per millorar els sistemes de resolució.

El 2006 hi ha hagut alguns aspectes d'organització interna del Síndic de Greuges que cal esmentar. Així, s'ha posat en marxa el Departament de Seguiment i Avaluació interna dels processos. Així mateix, també

hem de fer referència al canvi en la titularitat de l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, pel qual s'ha nomenat Xavier Bonal en substitució de Jaume Funes, que va presentar la seva dimissió. Així mateix, M. Antònia Viedma va deixar el càrrec de directora de Salut, Consum i Afers Socials, i les àrees que es trobaven sota la seva responsabilitat es van redistribuir en les restants existents a la institució.

L'informe que el Síndic de Greuges presenta davant del Parlament recull les queixes i les actuacions d'ofici tramitades durant el 2006, i el resultat de l'actuació, especialment les recomanacions i els suggeriments que s'han tramès a les administracions implicades. Aquest contingut legal necessari es complementa amb les altres actuacions dutes a terme per la institució.

Pel que fa a l'estructura, l'informe es divideix en dues parts:

La primera part recull tota l'explicació de l'activitat desplegada per la institució a partir de les queixes presentades o les actuacions d'ofici iniciades pel mateix Síndic de Greuges, i també la resposta obtinguda de l'administració afectada i les resolucions emeses per la institució. Aquesta explicació es divideix en les àrees funcionals en què la institució distribueix la seva tasca diària, sens perjudici de llur transversalitat i la coordinació interna.

En l'informe no es fa una explicació detallada de les queixes concretes rebudes (disponibles en el CD adjunt de resolucions), sinó que en cada àrea se sintetitzen els problemes plantejats per les diverses persones que s'han adreçat al Síndic de Greuges o les actuacions que la institució ha iniciat d'ofici. Per tant, l'explicació de l'activitat de la institució, en què es recullen els problemes més importants que s'han produït en el funcionament de les administracions públiques, els suggeriments i les recomanacions formulats pel Síndic i llur acceptació, conforma el nucli de l'informe. Aquesta informació ha estat acompanyada amb exemples d'expedients de queixes i actuacions d'ofici de la institució que il·lustren la temàtica plantejada.

També s'afegeix una estadística específica de cada àrea material i una estadística general en què es dóna compte del nombre de queixes, consultes i actuacions d'ofici registrades l'any 2006, dels expedients finalitzats i del grau d'acceptació de les consideracions del Síndic. Així mateix, es recull la relació de les administracions que, amb un grau més alt o més baix, han incomplert el manament legal de donar resposta als requeriments del Síndic.

Finalment, en l'informe d'enguany hem incorporat un nou apartat referit al seguiment dels informes extraordinaris presentats pel Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya.

La segona part de l'informe recull un altre tipus d'actuacions independents, no connectades directament amb la resolució de queixes o expedients d'ofici. Així, s'inclouen activitats de difusió dels drets i de la tasca de la institució, activitats de proximitat als ciutadans, relacions amb altres institucions i l'activitat de cooperació que duu a terme el Síndic.

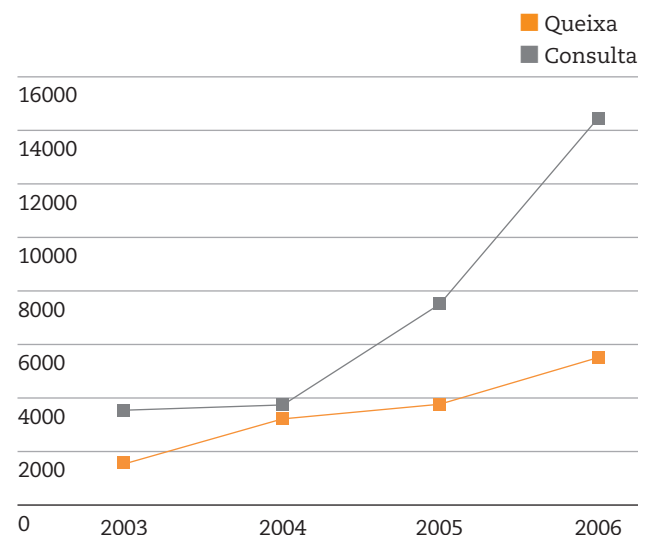
## 2. EL SÍNDIC EN XIFRES

Al llarg de l'any 2006 el Síndic ha endegat 19.733 actuacions, repartides entre 5.150 queixes, 68 actuacions iniciades d'ofici i 14.515 consultes.

De les 5.150 queixes, 2.998 han estat presentades de manera individual i 2.152, de manera col·lectiva per 11.668 persones. Per tant, el nombre final de persones que ha presentat una queixa al Síndic ha estat de 14.666.

Aquest any, a diferència d'exercicis anteriors, cal aclarir que s'ha ampliat la definició del concepte de consulta, que s'entén per l'acció que fan les persones per obtenir una informació o una orientació sobre un determinat assumpte. Així mateix, s'ha acotat la definició de queixa, amb la finalitat d'aportar un rigor més alt en la classificació i poder oferir un tractament adequat a totes les actuacions iniciades pel Síndic.

Tot i aquest aclariment previ, val a dir que les actuacions del Síndic han fet un salt quantitatiu molt elevat respecte als exercicis anteriors. Si el 2004 el nombre de queixes havia experimentat un augment del 14% i el 2005 del 24,68%, durant l'any 2006 el Síndic ha rebut el 42,38% més de queixes que l'any 2005. De manera similar ha estat el creixement en les consultes, que ja havia significat el 2005 un creixement del 95% respecte al 2004 i que el 2006 ha estat del 105% respecte al 2005.



Les matèries que han rebut un nombre més elevat de queixes han estat les referides a Administració Pública i Drets (22,33% del total de queixes), Urbanisme i Habitatge (12,83 % del total de queixes) i Seguretat Ciutadana i Justícia (10,85% del total de queixes). Per a les consultes, la matèria més consultada també ha estat Administració Pública i Drets (21,71% del total de consultes), seguida per les qüestions privades o inconcretes (18,08% del total de consultes) i les relatives a Consum (13,09% del total de consultes).

La tramitació del 2006 ha estat d'un total de 7.437 queixes i actuacions d'ofici, de les quals 2.219 provenien d'exercicis anteriors (81 actuacions d'ofici i 2.138 queixes); i ha finalitzat amb un 63,41% d'actuacions tancades (10,65% de les quals no pogut ésser admès a tràmit) i 36,59% en tràmit, ja sigui pendent de resoldre o pendent de respondre la resolució.

Sobre el total d'actuacions iniciades el 2006, val a destacar que el 85,77% d'aquestes s'ha tancat i només resta un 14,23% d'aquest exercici i d'anteriors.

Pel que fa a les diverses formes de finalització de les actuacions, en un 40,44% el Síndic ha considerat que l'actuació de l'Administració ha estat correcta, mentre que en un 59,56% ha detectat indicis d'irregularitat en la tasca de l'Administració. Aquest 59,56% de casos que ha donat lloc a una intervenció del Síndic ha finalitzat de la manera següent: en un 18,99% l'Administració ha resolt després de la intervenció del Síndic; en un 22,43% hi ha hagut una resolució del Síndic (el 17,07% ha estat acceptat, el 3,19% acceptat parcialment i només un 2,17% no ha estat acceptat); un 9,91% s'ha tramès a altres institucions de defensa dels drets; en un 7,65% dels casos s'ha produït un desistiment de la persona que promovia la queixa. És important destacar que només un 0,59% de les actuacions s'ha hagut de finalitzar per manca de col·laboració de les administracions corresponents.

### 3. ACTUACIONS DESTACADES DEL SÍNDIC EN LA DEFENSA DELS DRETS

A continuació es destaquen algunes de les actuacions dutes a terme durant l'any 2006 des de la perspectiva dels drets o els col·lectius afectats.

#### 3.1. COL·LECTIUS AMB UNA NECESSITAT ESPECIAL DE PROTECCIÓ

##### • Col·lectius desfavorits i serveis socials

Els col·lectius que fan arribar llurs queixes a la institució i que denoten més mancances en el sistema protector són la gent gran, els discapacitats i les persones sense recursos. Aquestes situacions normal-

ment són abordades des de la perspectiva i la competència dels serveis socials, però també des d'altres departaments o àrees d'actuació, com ara Infància, Habitatge o Justícia.

Algunes de les problemàtiques que han arribat a la institució no comporten l'existència d'una "irregularitat" en l'actuació de l'Administració perquè la persona no té dret a accedir a una prestació, malgrat que es trobi materialment en una situació de necessitat. Tanmateix, cal reflectir aquestes mancances del sistema protector i apel·lar als poders públics perquè facin efectiva la plena integració social dels col·lectius més necessitats.

Pel que fa al col·lectiu de persones amb discapacitats, el Síndic ha remarcat la importància que l'oferta residencial per a persones amb discapacitats físiques i psíquiques sigui adequada per a cobrir, en un termini apropiat, les demandes d'ingrés residencial, incidint especialment en els casos de persones amb trastorns de conducta que impossibiliten que la família n'assumeixi directament l'atenció durant un període de temps perllongat. També s'ha incidit en la problemàtica respecte a l'acreditació de la discapacitat i els procediments per a reconèixer-la. En la mesura que aquest reconeixement possibilita acollir-se a determinats beneficis o mesures establertes específicament per a afavorir les persones que pateixen discapacitats, el retard en comporta una clara afectació dels drets.

Pel que fa a la gent gran, el dèficit de places residencials assistides de cobertura pública continua essent un problema greu i generador de situacions difícilment suportables per a les persones afectades i llurs famílies, la qual cosa s'afegeix a les insuficiències de l'atenció domiciliària.

També s'ha de destacar un volum de queixes important referides a barreres arquitectòniques, especialment pel que fa als transports públics que comporten dificultats per al ple desenvolupament de les persones afectades o altres tipus de dificultats, com per exemple les que afecten persones amb discapacitats visuals.

Altres qüestions que han estat analitzades són algunes mesures normatives que, en subordinar l'obtenció de determinats beneficis socials a requisits allunyats de situacions de necessitat, qüestionen un principi present en l'àmbit de l'assistència social, que és combatre aquestes situacions.

##### • Dones i situació de violència

Per llur idiosincràsia, les situacions de violència contra les dones, malgrat llur gravetat, no són objecte d'un nombre elevat de queixes. Ara bé, sí que ha

arribat al Síndic la problemàtica derivada de les dilacions en els processos judicials en supòsits en què s'està jutjant una agressió contra una dona. Aquestes dilacions, si bé són generalitzades, poden tenir efectes especialment greus quan afecten situacions especialment sensibles, per la qual cosa el Síndic ha demanat una dotació immediata de més mitjans personals i materials.

Així mateix, es constata que les administracions han desplegat en els darrers anys més mitjans per ajudar les persones que pateixen la violència domèstica i les actuacions són més àgils i coordinades. Tanmateix, el Síndic ha visitat els sis serveis d'acolliment per a dones que pateixen violència de gènere i llurs fills, dependents de la Generalitat, i ha fet algunes recomanacions per millorar els serveis que ofereixen.

#### • Infants i adolescents en situació de desprotecció

L'àmbit de la protecció de la infància enguany ha estat marcat per les disfuncions evidenciades pel sistema protector en el cas del maltractament a una nena, en què el Síndic va detectar una manca de mecanismes que assegurassin la necessària coordinació interinstitucional.

Les mancances del sistema protector van motivar, així mateix, que aquesta institució impulsés la revisió dels protocols d'actuació en casos d'abusos sexuals i maltractaments a menors que havien aprovat cadascuna de les demarcacions territorials. També cal destacar la signatura, a iniciativa del Síndic, d'una declaració conjunta entre les defensories de l'Estat sobre les responsabilitats de les administracions públiques envers els menors immigrants no acompanyats en què es demana a les administracions un nivell més alt de coordinació per a arribar a acords en la defensa dels drets dels menors. Entre els principis d'actuació proposats hi ha assumir la tutela del menor de manera immediata, facilitar assistència jurídica independent de l'Administració i dur a terme les repatriacions només en els casos en què hi hagi garanties de reintegració.

Una altra de les actuacions destacades en l'àmbit d'infància de l'any 2006 ha estat el llançament d'una pàgina web especialment destinada a infants i adolescents, amb què se'n pretén impulsar la participació i posar a disposició una eina pedagògica per a la formació dels infants en l'àmbit dels drets i els deures.

Pel que fa a les actuacions relatives al sistema protector, cal destacar que, a banda de les disfuncions en la coordinació, s'han continuat detectant situacions de saturació de diversos centres d'acolliment i de centres residencials d'acció educativa, i el desbordament dels equips d'atenció a la infància

com un dels problemes principals del sistema protector.

Un altre dels àmbits importants de queixes és el relacionat amb els processos d'adopció. Destaquen aquí algunes queixes relacionades amb les valoracions de la idoneïtat, però sobretot els problemes fets palès en el procés de tramitació de les adopcions a les repúbliques del Congo, tema sobre el qual el Síndic va emetre una resolució de la qual cal destacar les recomanacions dirigides a l'acreditació i la supervisió d'entitats col·laboradores d'adopció internacional.

Els conflictes intrafamiliars han motivat que un nombre considerable de persones s'hagi adreçat a aquesta institució. Cal destacar que els instruments d'intervenció en aquest àmbit són limitats. L'informe, no obstant això, destaca les línies de recomanació del Síndic en el terreny de la mediació familiar, com a mecanisme de resolució de conflictes, i la col·laboració amb el Ministeri Fiscal per a assegurar que els drets dels infants implicats són atesos.

#### • Immigrants i Administració pública

En l'àmbit de la gestió administrativa en expedients en matèria d'immigració, s'han continuat detectant deficiències importants en aquest camp, especialment en les províncies amb un elevat percentatge demogràfic d'immigrants. És per aquest motiu que l'informe d'enguany insisteix en la problemàtica de les gestions administratives en matèria d'estrangeria, incloent-hi aquesta vegada l'òptica de la conveniència de les cartes de serveis com a instrument de millora del sistema i, a més, apuntant nous problemes en la gestió, a banda de les cues i la manca d'informació al ciutadà, com ara la tramitació de la targeta de residència comunitària inicial per a familiars no comunitaris.

Tenen una entitat singular dues qüestions relacionades amb la gestió de l'estrangeria: les renovacions de permisos i l'elaboració de l'informe de disponibilitat d'habitatge que el reagrupant necessita per a donar curs a la sol·licitud de reagrupament familiar.

D'una banda, es mantenen els retards en les renovacions de permisos, la qual cosa dóna lloc a un problema que ha estat igualment objecte de la intervenció del Síndic: un cop transcorreguts tres mesos es considera *ex lege* atorgada la renovació per silenci positiu, però un cop transcorregut aquest termini, a voltes l'Administració constata que hi ha elements que indiquen que la renovació no s'hauria de concedir. De l'altra, l'elaboració de l'informe de disponibilitat d'habitatge que el reagrupant necessita per a donar curs a la sol·licitud de reagrupament familiar també ha estat objecte de la intervenció del Síndic, davant l'incompliment per alguns ajuntaments de



l'obligació d'elaborar-lo, amb l'entrebanc que això comporta per al dret a la vida en família de l'estranger.

També s'ha fet una sèrie de recomanacions al Departament d'Acció Social i Ciutadania relatives a la manera de distribuir els recursos i a la informació facilitada amb relació a aquests recursos als municipis, pel que fa a l'accés dels ajuntaments a les subvencions per a programes d'acolliment i integració.

#### • Drets dels interns en centres penitenciaris

La massificació és un dels problemes més greus amb què s'afronta l'execució de les penes i les mesures de seguretat privatives de la llibertat, en la mesura que n'afecta l'orientació constitucional, n'agreuja les condicions del compliment i dificulta el tractament penitenciari i la reinserció social.

L'*Informe al Parlament 2005* ja assenyalava que aquesta massificació arreu dels centres penitenciaris d'Espanya i l'Administració catalana s'hauria pogut preveure fins al punt que ha significat una clara opció de política penal i penitenciària que ha portat als límits actuals de sobresaturació i que determina que la taxa d'encarcerament d'Espanya i Catalunya se situï entre les més altes d'Europa.

Davant d'aquesta realitat, aquesta institució és conscient que el problema de la massificació dels centres penitenciaris no es resol únicament mitjançant noves estructures penitenciàries, sinó amb reformes legislatives profundes que potenciïn alternatives clares i eficaces a les penes de presó i dotin els centres dels recursos personals necessaris que els permetin complir els objectius constitucionals tant envers l'intern com la societat. Igualment, cal impulsar més el treball a les presons, la tasca reeducativa i l'objectiu de la reinserció social.

El Síndic ha posat de manifest a l'Administració penitenciària la necessitat urgent de crear les infraestructures penitenciàries necessàries que possibilitin el tancament del Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona, amb més d'un segle d'antiguitat, perquè considera que la situació d'amuntegament greu i les condicions en què es troba impliquen un tracte inhumà i degradant. També s'han rebut queixes sobre presumptes maltractaments en altres centres, com es desprèn del relat de l'Informe.

També l'actuació s'ha centrat en qüestions concretes com ara la proporcionalitat de les penes, tant a l'hora d'aplicar-les com en l'execució penitenciària de penes privatives de llibertat i les mesures de seguretat.

Les demandes de trasllats no concedides per l'Administració penitenciària competent a l'empara de la

situació de sobremassificació dels centres penitenciaris també han ocupat l'atenció de la institució. La discrecionalitat de l'Administració en aquest àmbit respon a uns criteris propis d'organització i funcionament en matèria de trasllats, dins la potestat auto-organitzativa de què disposa, que molt sovint xoca amb el principi de proporcionalitat.

### 3.2. DRETS SOCIALS I PRINCIPIS RECTORS DE L'ACTUACIÓ DELS PODERS PÚBLICS

#### • Dret a l'educació

La pressió demogràfica està creant problemes evidents de manca de places i creixents dificultats de planificació escolar. En aquest context, moltes famílies es dirigeixen a aquesta institució per poder modificar l'assignació de centre escolar que resulta de la saturació de la demanda en determinats centres. En la mateixa línia, cal observar que els problemes d'exclusió social motiven la concentració de riscos socials i educatius en determinats centres i provoquen diverses reaccions dels ciutadans, tant dels que accedeixen a escoles que concentren molts problemes socials com dels que no obtenen la plaça a l'escola desitjada i fan els possibles per a evitar accedir a aquelles escoles.

L'informe d'aquest any també es fa ressò dels problemes relacionats amb la no-gratuitat de l'ensenyament en determinats centres concertats. El Síndic ha insistit a suggerir al Departament d'Educació que adopti les mesures necessàries per a assegurar que, d'acord amb la sol·licitud d'algunes famílies, se separi en rebuts diferents el cobrament de diversos serveis, el pagament dels quals té, per llei, un caràcter estrictament voluntari.

També s'insisteix, un any més, en la situació de l'educació infantil. En aquesta ocasió es fa un èmfasi especial en la problemàtica que es deriva dels establiments que, sense ésser autoritzats com a llars d'infants pel Departament d'educació, actuen de fet proveint de serveis els infants de manera regular al llarg de tot el dia i que han estat objecte d'algunes queixes de famílies que hi assisteixen.

Cal destacar entre les actuacions del Síndic d'aquest any la presentació de l'informe extraordinari al Parlament de Catalunya *Convivència i conflictes als centres educatius*. A partir de l'anàlisi de queixes presentades a aquesta institució i de dades provinents d'un estudi dut a terme en diversos centres educatius, el Síndic va lliurar al Parlament aquest informe, el qual inclou un conjunt de recomanacions que van en la direcció de millorar els processos de detecció de casos, els mecanismes de mediació en la resolució de conflictes o la formació en l'àmbit de les relacions de convivència entre l'alumnat.

Les queixes relatives a problemes en l'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials han representat també una part important de l'actuació del Síndic. Aquestes queixes fan referència a una diversitat de qüestions: problemes d'integració d'alumnes que pateixen malalties o dificultats diverses, problemes per a escolaritzar en centres ordinaris els alumnes amb necessitats educatives especials, manca de personal de suport o manca de transport escolar per a alumnes amb discapacitat profunda. Un any més s'han fet evidents els importants dèficits que hi ha pendants en aquest terreny i la necessitat que s'impulsi un marc normatiu adequat a les necessitats d'aquest col·lectiu.

#### • Drets en l'àmbit de la salut

En l'àmbit de la salut determinades situacions són recurrents en la gestió sanitària catalana, com són ara les llistes d'espera en l'atenció primària, en les especialitats, en la diagnòsi i també en les intervencions quirúrgiques als hospitals.

La gravetat i la continuïtat d'aquest problema ha motivat enguany el Síndic a obrir diversos expedients d'ofici, en què ha reclamat a l'Administració tota la informació relativa a les mesures per a pal·liar aquestes llistes i que ha conclòs amb una sèrie de recomanacions de la institució.

El problema de les llistes d'espera connecta directament amb temes com ara la manca de recursos materials i personals en el sector sanitari. Concretament, l'escassetat de mitjans materials ha provocat retards i, fins i tot certs col·lapses en l'atenció primària i en les urgències hospitalàries. De la mateixa manera, el Síndic també ha detectat, per mitjà de les seves actuacions, la manca d'especialistes en ginecologia, pediatria o d'anestesisistes, entre altres, que perjudica directament la planificació de l'Administració sanitària encaminada a reduir les llistes d'espera.

Igualment, s'ha actuat amb relació al transport sanitari, especialment el Servei d'Emergències Mèdiques, que ha donat lloc a l'obertura d'una actuació d'ofici per a analitzar el nou sistema implantat recentment per l'Administració.

Cal fer referència, finalment, a la posada en funcionament a la institució de la Web del Pacient. La importància que, per a la societat, té el dret a la salut i els problemes que planteja la prestació d'aquest dret, atesa la seva complexitat i la necessitat d'invertir-hi molts mitjans personals i materials, han motivat que el Síndic li dediqui un espai destacat al seu web, en què facilita informació sobre els drets dels pacients i al mateix temps la presentació de queixes davant la institució.

#### • Dret a l'habitatge

Els elevats preus de l'habitatge en el mercat lliure han fet que s'adrecin a la institució moltes persones que no han pogut fer efectiu el dret a accedir a un habitatge digne i adequat, situació que afecta no solament els col·lectius més desfavorits o vulnerables, sinó el conjunt de la població, sense que el parc públic d'habitatges protegits pugui donar resposta al gran nombre de sol·licitants d'habitatge. Durant l'any 2006 s'ha iniciat un informe extraordinari sobre l'habitatge, que serà presentat al llarg de l'any 2007.

En aquest context, el Síndic ha intervingut en alguns casos en què s'ha plantejat l'existència d'assetjament immobiliari. Malgrat que aquest fenomen s'emmarca dins un àmbit privat, ha esdevingut una vertadera problemàtica social que afecta, sobretot, els col·lectius més desfavorits de la població, com per exemple persones d'edat avançada amb ingressos econòmics limitats, la qual cosa justifica la intervenció de les administracions públiques a l'hora de prevenir i afrontar, si s'escau, aquest fenomen social.

Així mateix, el Síndic ha conegut casos de sobreocupació d'habitatges. Quan es parla de *sobreocupació*, es fa referència a les situacions en què unitats de convivència molt nombroses, en molts casos immigrants, es veuen obligades a compartir un espai de dimensions molt reduïdes.

Un altre tipus de problema és l'existència d'infrahabitatges, entesos com els espais que no compleixen les mínimes condicions d'habitabilitat que estableix la normativa vigent perquè puguin ésser considerats aptes per a la residència humana.

Igualment, en matèria d'arrendaments urbans, la desconfiança dels propietaris davant una possible manca de pagament de les rendes o davant la generació de desperfectes en l'habitatge ha provocat que, de manera generalitzada, s'estigui exigint als arrendataris la subscripció d'aval que, a la pràctica, esdevenen una dificultat més a l'hora d'accedir a un habitatge. El Síndic ha recomanat a l'Administració l'adopció de les mesures necessàries que puguin garantir una confiança i una seguretat al propietari sense que necessàriament hagi d'ésser l'arrendatari qui assumeixi el cost econòmic que implica aquesta garantia per a la propietat.

#### • Drets en l'àmbit de l'urbanisme

La institució rep cada any nombroses queixes des de les diverses urbanitzacions de tot el territori català que es van iniciar els anys setanta i que a hores d'ara encara estan en vies d'execució o, fins i tot en els casos més extrems, de regularització. Aquesta situació té l'origen en assentaments fruit de segregacions

de parcel·les rústiques en què primer es va produir l'edificació, amb llicència o sense, segons els casos, i després s'ha anat implantant algun servei bàsic, poc a poc, amb dificultats i no sempre d'acord amb projectes d'urbanització.

La manca de planificació fa que aquests assentaments no ofereixin un ambient adequat per a viure-hi. Molts no tenen els serveis necessaris per a garantir la satisfacció de les necessitats dels que hi resideixen, els equipaments estan allunyats, el transport públic és inexistent o molt deficient, els comerços es concentren en centres situats en polígons, entre altres mancances. A més, la manca de racionalitat i previsió en el naixement d'urbanitzacions és la causa que els serveis més bàsics siguin difícils d'implantar.

Un altre motiu de queixa que sorgeix d'una nova consciència del que és l'entorn dels habitatges rau en l'incompliment del deure de les administracions públiques de vetllar perquè la planificació i la urbanització de les vies públiques, dels parcs i dels altres espais d'ús públic es dugui a terme de manera que siguin accessibles per a les persones amb mobilitat reduïda.

Aquests són alguns dels efectes de la manca de planificació i control en el procés urbanitzador, i han d'obligar el planificador a plantejar-se quines mesures s'han d'introduir en els plans urbanístics per a evitar les conseqüències descrites.

Finalment, en l'informe d'enguany es fa un èmfasi especial en la constatació que la participació del ciutadà en el disseny de les ciutats és un element fonamental. Perquè aquesta participació sigui de qualitat i la intervenció del ciutadà tingui efectes, alguns dels quals en la direcció en què aquest ha projectat la participació, s'ha de produir en el marc d'un procés transparent i objectiu. Les fases en què pot tenir lloc la participació en matèria urbanística poden ésser: l'elaboració i l'execució del planejament, i la protecció de la legalitat urbanística. De les queixes arribades a la institució se'n desprèn que alguns dels conflictes generats en les diverses fases apuntades podien haver estat evitats o temperats amb un protagonisme més alt dels ciutadans que n'estaven afectats directament o indirectament.

#### • Drets mediambientals

En l'àmbit dels drets mediambientals, cal destacar la presentació al Parlament de l'informe extraordinari *Contaminació acústica*, presentat a l'inici de l'any 2007, elaborat i finalitzat durant l'any 2006. Aquest informe analitza les queixes arribades a la institució durant els anys 2003-2006 i les diverses problemàtiques a partir d'altres fonts: les enquestes a ajuntaments, l'anàlisi de les actuacions en matèria de sín-

dics locals (per mitjà de llurs informes), i l'estudi i la crítica de la normativa aplicable. L'informe incorpora tot un seguit de recomanacions a les administracions implicades per a pal·liar les problemàtiques descrites.

Així mateix, el Síndic constata l'existència d'una pluralitat de queixes que fan apel·lació al paisatge com a bé jurídic objecte de protecció. En aquests casos, respectant l'àmbit de discrecionalitat en l'actuació dels poders públics, la intervenció del Síndic s'ha centrat a determinar si s'estan vulnerant drets i, a més, de gran transcendència en aquest àmbit en matèria procedimental, si l'Administració implicada ha garantit la participació de manera real i efectiva.

La millor manera de combatre l'oposició ciutadana a determinats equipaments és que les administracions, en l'execució de les obres públiques, donin l'oportunitat de participar a les persones afectades perquè, en definitiva, les facin seves. Aquesta necessitat s'ha palesat en demandes d'intervenció d'aquesta institució amb relació a temes, com ara la cobertura de la Gran Via de Barcelona en el tram comprès entre la plaça de les Glòries i la llera del Besòs; la idoneïtat del túnel de Bracons; la redacció del Pla director de l'Aeroport de Barcelona i el que ha significat l'execució i l'entrada en funcionament de la tercera pista; la pertinència i el traçat de la línia elèctrica transfronterera de 400Kv o la pertinència i el traçat de la línia elèctrica d'unió Aragó-frontera francesa amb la línia Sentmenat-Sallente, entre altres.

El Síndic ha proposat que sigui el president del Govern de la Generalitat qui lideri un procés transparent de diàleg entre administracions, partits polítics, entitats socials, experts i associacions de veïns per a arribar a un pacte nacional que permeti afrontar aquests problemes d'ordenació, ús del territori, i emplaçament d'equipaments i sistemes generals.

Igualment, en l'apartat de medi ambient es reflecteixen algunes de les actuacions en què es fa palès com la manca d'una planificació adequada en alguns equipaments pot avalar l'oposició a determinats projectes. L'actuació de l'Administració pel fet de no haver respectat la normativa ambiental vigent també ha generat queixes, tal com es deriva de les queixes presentades per la contaminació ocasionada per la filtració de determinades substàncies i les pudors d'una planta de compostatge o la instal·lació d'infraestructures de radiocomunicació en un municipi.

Finalment, cal remarcar que en els darrers anys han proliferat les queixes dels ciutadans per la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil en la proximitat de zones habitades i són freqüents les protestes veïnals davant dels ajuntaments per aquest motiu.

### • Drets laborals i prestacions de la Seguretat Social

Enguany el Síndic ha tornat a rebre queixes sobre el retard a l'hora de rebre les subvencions, cosa que fa perillar els programes de reinserció i la subsistència de les empreses esmentades. La manca de desplegament de la Llei sobre mesures legislatives per a regular les empreses d'inserció sociolaboral ha estat objecte d'estudi i seguiment pel Síndic, a fi d'incidir en la correcció d'aquest problema.

El Síndic ha de tornar a insistir en aquest informe que, per a evitar la sinistralitat i l'elevat índex de mortalitat, cal prevenir més a la feina, prioritzar i investigar els riscos emergents, i els sectors i els col·lectius de treballadors més afectats.

També s'ha ocupat de la problemàtica denunciada per diversos centres i entitats educatives col·laboradores sobre les dificultats en la planificació i la programació dels centres dins els programes de garantia social, i el retard a l'hora de percebre les subvencions corresponents en la formació ocupacional.

En matèria de seguretat social, les queixes presentades han fet, de nou, que l'activitat del Síndic s'hagi centrat en les pensions mínimes, amb prestacions econòmiques insuficients, els complementos de les pensions, la regulació dels drets d'accés a les prestacions i amb relació a les diverses contingències protegides. Aquestes pensions posen en evidència les dificultats de la gent gran, vídues i pensionistes receptors de pensions mínimes.

Enguany el Síndic ha fet públic un informe extraordinari sobre els treballadors autònoms, les recomanacions del qual s'han adreçat als grups parlamentaris presents al Parlament de Catalunya i al Govern de l'Estat, per mitjà del Defensor del Poble.

### 3.3. ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS

#### • Els drets lingüístics

En matèria del respecte als drets lingüístics dels ciutadans, amb relació a l'Administració de l'Estat, s'han detectat incompliments del deure d'atendre en català en l'àmbit de l'Administració Tributària i en les Forces i Cossos de Seguretat de l'Estat.

En l'àmbit de l'Administració autonòmica, també s'ha evidenciat la manca de compliment dels drets lingüístics amb relació a la llengua de les comunicacions i les notificacions.

El Síndic ha tingut coneixement de queixes amb relació a l'ús del català com a llengua vehicular en l'ensenyament no universitari. A aquest respecte, ha

recordat que, si bé és cert que en la Llei de política lingüística es determina un dret dels alumnes a rebre el primer ensenyament en la llengua habitual, aquesta norma no estableix quins són els mitjans per a fer-ho efectiu. Per tant, el fet de concretar-los forma part de la discrecionalitat reservada a l'Administració, sense que se li pugui imposar una manera determinada, sempre que s'acompleixi l'exigència i el dret sigui garantit.

Amb relació a l'exercici dels drets lingüístics en l'àmbit de l'ensenyament universitari, han arribat al Síndic queixes que manifestaven tant la disconformitat amb la manca de presència del català com algun supòsit puntual de denegació del lliurament de preguntes de l'examen en castellà.

En l'àmbit dels drets dels consumidors, la major part de queixes fa referència a incompliments per empreses de telefonia. Amb relació a aquestes queixes, cal informar les persones interessades, disconformes per la manca d'atenció en català d'una empresa de telefonia, que les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya, com és el cas de les societats contra les quals es dirigien les queixes, han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.

Finalment, cal destacar l'anàlisi efectuada arran de les queixes plantejades sobre la previsió de tancament de Ràdio 4, a partir del Pla de sanejament i futur per a un nou model de radiotelevisió pública, amb la consegüent desaparició dels talls en l'emissió en català de RTVE, la desaparició de les desconexions territorials a Ràdio 5 i la incertesa entorn la informació territorial a Ràdio 1. El Síndic va examinar la possible afectació de la garantia del pluralisme lingüístic i cultural, de la cohesió territorial i de la funció de normalització lingüística aconplerta per aquesta emissora.

#### • Drets en l'àmbit de l'ensenyament universitari

Durant el 2006 s'han signat convenis de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els síndics de les universitats catalanes, amb l'objectiu de formalitzar una col·laboració, que ja s'estava mantenint entre les institucions, però amb la intenció de donar més força al síndic de les universitats i millorar les actuacions de proximitat del Síndic de Greuges.

Cada any es presenten a la institució queixes relatives a la tramitació i la gestió de la matrícula universitària. Enguany, però, destaquen les queixes relatives a la disconformitat dels alumnes que, un cop matriculats en alguna de les universitats catalanes, han volgut anular per diversos motius llur matrícula.



Enguany, però, pel que fa a les homologacions, les queixes presentades a la institució continuen fent referència al problema recurrent del retard en la tramitació dels títols universitaris estrangers. El retard a l'hora d'obtenir el títol de vegades no els permet d'accedir a una determinada feina privada o a la funció pública, o bé la promoció professional. Enguany, com a novetat en aquest àmbit, s'han tramitat algunes queixes en què els estudiants universitaris s'han adreçat al Síndic per exposar llur disconformitat amb les convalidacions o el reconeixement de crèdits relatius als estudis cursats en els cicles formatius de grau superior.

#### • Drets de participació

A més dels drets participatius exercits en àrees d'actuació sectorial, com ara l'urbanisme, l'habitatge o el medi ambient, el Síndic té coneixement d'altres formes d'exercici del dret de participació: d'una banda, els que tenen lloc en l'àmbit municipal, ja sigui per queixes plantejades per regidors o grups municipals o per ciutadans que han exercit llurs drets participatius en aquest àmbit; de l'altra, els que s'esdevenen amb relació als processos de participació electoral.

Enguany el Síndic s'ha ocupat de diverses problemàtiques derivades de la celebració de consultes populars municipals, tant plantejades per ciutadans que volen celebrar una consulta i llur demanda ha estat denegada com per la manca de compliment d'alguns requisits en algunes ja celebrades.

L'assistència del públic a les sessions del ple és un mecanisme més de participació ciutadana en els assumptes públics municipals. Tanmateix, la configuració legal del dret no inclou la possibilitat de formular precís i preguntes, i el Síndic considera que s'ha de fer un pas més, en el sentit de transformar aquesta facultat discrecional de l'alcalde en un dret dels veïns, sempre que es compleixin uns requisits determinats, tal com ho han establert algunes normes locals.

El Síndic també ha fet un seguit de consideracions sobre el pes específic d'un altre instrument de participació ciutadana en el procés de presa de decisions municipals, com ara els òrgans de participació sectorial, perquè el fet de consultar-los sigui preceptiu.

Pel que fa a les qüestions relatives a l'exercici de drets participatius en consultes electorals o al referèndum per a la ratificació de l'Estatut d'autonomia de Catalunya han estat diversos els casos plantejats, tant pel que fa a l'exercici del dret al vot com al compliment dels deures legals de presència en meses electorals.

Sobre l'exercici del dret al vot, el Síndic va estudiar la reivindicació d'un col·lectiu d'invidents amb relació

al dret a votar de manera secreta, lliure i autònoma, que actualment no és possible d'acord amb la legislació vigent, en la mesura que aquest ha d'ésser acompanyat, i la necessitat de reformar el marc normatiu o l'establiment de mecanismes que permetin aquest accés independent.

Una altra qüestió que s'ha plantejat són les dificultats per a exercir el dret al vot des de l'exterior per aquells no inscrits en el Cens Electoral de Residents Absents, com és el cas dels transeünts que es troben transitòriament a l'estranger per raons de feina, estudis i altres.

Així mateix, el Síndic ha rebut algunes queixes i consultes de persones designades com a membres de meses electorals, amb relació a possibles vulneracions de drets provocades per possibles incompliments de les garanties procedimentals o per dificultats de poder complir amb aquest deure legal per circumstàncies personals.

#### • Drets dels consumidors

Les incidències relacionades amb els serveis de telecomunicacions continuen concentrant una part molt important de les queixes que els ciutadans plantegen al Síndic com a consumidors.

El Síndic ha tramitat les queixes dels ciutadans relacionades amb l'accés al servei universal de telecomunicacions i les incidències en el funcionament d'aquest servei. Les queixes rebudes posen de manifest que hi ha un nombre significatiu de persones que, per raons diverses, no té accés al servei universal de telecomunicacions al seu domicili.

El mes de juliol de 2006 el Síndic va presentar davant el Parlament de Catalunya un informe extraordinari anomenat *L'accés a Internet mitjançant la connexió de banda ampla: un dret que cal universalitzar*. Aquest informe reflexiona sobre les condicions de l'accessibilitat a Internet per la banda ampla a Catalunya, les conseqüències que genera —a escala personal i col·lectiva— el fet de no tenir-hi accés i les raons que justifiquen, a criteri del Síndic, que formi part del servei universal de telecomunicacions.

Al llarg del 2006 les queixes relacionades amb la prestació del servei postal a diversos municipis del territori de Catalunya fan qüestionar-se si la prestació d'aquest servei per l'empresa Correus s'ajusta a la normativa vigent. Fan referència, sobretot, a retards considerables en el lliurament de la correspondència que afecten especialment urbanitzacions, i nuclis o habitatges disseminats en el territori. Cal destacar que algunes queixes han estat formulades pels mateixos ajuntaments i defensors locals, que han constatat, de manera continua-

da, que aquesta prestació inadequada del servei ha afectat negativament llurs ciutadans en diversos àmbits de llur vida privada i professional.

L'any 2006 s'ha rebut de manera continuada un nombre extraordinari de queixes relacionades amb la prestació del servei de transport ferroviari que duu a terme l'empresa RENFE Operadora en la xarxa de rodalies de Barcelona. Totes tenen en comú la consideració que aquest servei és deficient, atesos els continus retards amb relació als horaris establerts, la manca d'informació envers els usuaris, les dificultats a l'hora de presentar reclamacions, entre altres mancances.

A més de les queixes singulars que els ciutadans presenten en l'àmbit de l'abastament d'un servei tan essencial com l'aigua, que requereixen una actuació prioritària dels ajuntaments, el Síndic ha volgut plantejar un estudi monogràfic, actualment en preparació, sobre l'accés i l'ús de l'aigua a Catalunya, en què es pretén analitzar la situació actual i les perspectives de futur immediat d'aquest servei, en el marc de les normes de la Unió Europea sobre aigua.

#### • Llibertat, seguretat i Administració de justícia

De nou el Síndic ha rebut queixes sobre la manca de proporcionalitat en l'actuació dels cossos policials. La lògica discrepància entre els fets descrits pel promotor de la queixa i pels agents policials, unida a la manca de prova i la presumpció de veracitat a favor de les manifestacions dels agents, fa que en molts casos s'hagin hagut de desestimar aquestes queixes.

L'any passat ja s'apuntava que, en el camp dels diversos professionals que integren els membres de seguretat, el Síndic detectava la necessitat que es millorés la relació dels cossos policials amb la col·lectivitat per mitjà de respostes individualitzades. Així, cal que els agents s'adrecin sempre d'una manera respectuosa als ciutadans i donin una resposta puntual i adequada a les persones que s'hi adrecen. Així, en algunes operacions que es duen a terme per a combatre el tràfic de drogues en llocs d'oci i lleure, hi ha ciutadans que poden veure pertorbada llur vida quotidiana, ja que se'ls ha d'identificar i escorcollar per a detectar aquells que hagin comès algun acte il·legal. Malgrat les dificultats que plantegen aquests tipus d'actuacions, els agents han de garantir un tracte adequat fent compatible llur actuació amb els drets dels ciutadans. Així mateix, s'han rebut moltes queixes sobre les esperes excessives que han de patir els ciutadans a les comissaries a l'hora de presentar denúncies.

Enguany, com a novetat, s'han rebut queixes relatives a la percepció d'inseguretat dels ciutadans davant la comissió de determinats fets delictius, que

demanen més presència policial en la zona i el Síndic ha demanat mecanismes de coordinació entre els diversos cossos policials, amb el compromís de totes les institucions de facilitar informació al conjunt de la societat sobre quina és la realitat, què s'està fent per a combatre-la i quins en són els resultats.

Pel que fa a l'Administració de justícia, el dret a un procés sense dilacions indegudes i la indefensió que comporta aquesta dilació han estat protagonistes de les queixes arribades en aquest àmbit. Les queixes contínues provinents dels jutjats de violència de gènere, les demores dels procediments civils no imputables a les parts; les demores interminables dels registres civils, amb una particular incidència al Registre Civil Central, entre altres, mostren clarament aquesta circumstància. Si bé l'Administració, en alguns casos, esta creant infraestructures i es dota de nous mitjans, les necessitats reals superen els increments i, per tant, es continua vulnerant el dret fonamental a la tutela judicial efectiva.

#### • Drets en l'àmbit tributari

En l'àmbit tributari, a banda de les queixes relatives al procediment de tramitació de diversos tributs, com ara el retard en la devolució d'ingressos indeguts o altres problemes estrictament procedimentals, s'ha prestat una atenció específica a dos problemàtiques de caràcter més general sorgides també de queixes presentades a la institució: el paper de les subvencions en l'IVA, arran de la sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees, del 6 d'octubre de 2005, i l'impost de successions.

L'aplicació de la sentència del TJCE, que declara contrària al dret comunitari la limitació de les quotes deduïbles en l'IVA, ha motivat queixes davant el Síndic. Sobre aquesta qüestió, la institució s'ha ocupat dels aspectes que han generat més conflictivitat entre els contribuents afectats, com ara quines liquidacions i exercicis es poden considerar afectats per la sentència del TJCE i, per tant, quines liquidacions poden ésser declarades nul·les i els imports pagats poden ésser retornats als contribuents a l'empara de la normativa espanyola, declarada contrària al dret comunitari. També l'anàlisi del Síndic ha fet referència a supòsits en els quals s'ha dictat una liquidació provisional o definitiva que ha esdevingut ferma i a la possibilitat d'utilitzar el procediment de revocació.

Sobre l'impost de successions, tot i que en els darrers cinc anys a Catalunya s'han introduït millores en tractament fiscal d'aquest tribut, el Síndic ha continuat rebent queixes, algunes referides a aspectes d'estricta gestió del tribut i d'altres en les quals els interessats qüestionaven l'existència de l'impost o bé la seva regulació. Per aquest motiu, el Síndic ha fet

una anàlisi amb determinades recomanacions sobre possibles modificacions en la regulació de l'impost.

### • El dret a una bona administració

#### Procediment administratiu

De vegades l'actuació de l'Administració lesiona un dret del ciutadà no directament relacionat amb l'accés a un dret substantiu, sinó a una qüestió de caràcter processal.

En aquest àmbit, són temes recurrents la manca de resposta als ciutadans que s'adrecen a l'Administració per sol·licitar informació o exercir el dret de petició, situacions davant les quals el Síndic recorda que el deure de l'Administració de respondre no decau, malgrat l'expedient tècnic del silenci administratiu. Ara bé, cada vegada més, apareixen supòsits en què el ciutadà es comunica amb a l'Administració per mitjà de les noves tecnologies i sorgeixen dubtes sobre el règim jurídic aplicable a aquestes comunicacions i sol·licituds, i llurs límits. També amb relació a l'exercici del dret a la informació, en alguns supòsits, especialment l'Administració local (ajuntaments petis i amb pocs mitjans) es pot veure col·lapsada per algunes demandes massa genèriques i continuades. L'any 2006 el Síndic ha iniciat l'elaboració d'un informe monogràfic per analitzar el tractament que cal donar a les queixes que incideixen en aquests aspectes.

El Síndic ha analitzat aspectes com ara la protecció de les dades personals en el marc del procediment administratiu en supòsits diferents, com ara la protecció de la dada del domicili de les persones que presenten al·legacions en procediments per a resoldre sol·licituds de llicències ambientals, en l'accés a uns expedients de contractació administrativa i els límits que comporta la protecció de dades de caràcter personal i el joc de la normativa de protecció de dades de caràcter personal quan és un càrrec electe local qui demana accedir a una determinada documentació.

També algunes problemàtiques de gestió del padró municipal han estat objecte d'atenció. Hi ha hagut diverses queixes sobre els criteris emprats pels ajuntaments a l'hora de gestionar els padrons municipals que han generat un conjunt de reflexions relacionades amb els tràmits per a fer esmenes o per a dur a terme una baixa al padró i el contingut dels volants informatitzats de convivència.

Pel que fa al procediment sancionador, es continuen constatant problemes en les notificacions efectuades per l'Administració. Es constata que l'Administració no sempre fa tots els possibles per posar-se en contacte amb la persona interessada, ja que moltes

vegades les administracions acudeixen a la notificació edictal, sense haver constatat abans si Correus ha dut a terme el segon intent de notificació.

#### Responsabilitat patrimonial

En matèria de responsabilitat patrimonial, cal remarcar les actuacions i les propostes dutes a terme pel Síndic en l'àmbit sanitari, en què l'Administració no resol, en el termini establert i en la forma escaient, les reclamacions que li formulen pels danys i els perjudicis patits. Així, si bé l'Administració ha adoptat una sèrie de fórmules per reduir els retards acumulats en els diversos tràmits del procediment per a resoldre aquestes reclamacions, una anàlisi exhaustiva del procediment ha permès que el Síndic efectuï uns suggeriments perquè millorin, que han tingut una acollida positiva en el Departament de Salut, tal com es relata en l'informe.

El Síndic també ha insistit en la necessitat que sigui aplicada i respectada la disposició legal relativa al fet que, quan les administracions públiques actuen en relacions de dret privat, responen directament pels danys i els perjudicis causats pel personal que s'hi troba al servei, de conformitat amb el règim de responsabilitat propi de les administracions públiques. El qüestionament d'aquesta circumstància per algunes entitats privades que presten serveis públics, a partir de la manca d'uniformitat de la doctrina, fa que el ciutadà es vegi obligat a acudir a la jurisdicció civil, per la qual cosa el Síndic ha suggerit que aquesta qüestió sigui regulada de manera expressa. En qualsevol cas, el Síndic ha recomanat a les entitats privades prestadores de serveis públics que articulin un protocol d'actuació per a tramitar i resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial. Altrament, el ciutadà no solament està mancat de les garanties pròpies del procediment administratiu, sinó que es troba en la indefensió més absoluta.

#### Contractació Administrativa

En aquest àmbit, cal destacar la intervenció del Síndic en l'anàlisi del principi de llibertat de pactes en l'activitat contractual, condicionat a la consecució de les finalitats d'interès general que siguin encomanades a l'Administració per l'ordenament jurídic, d'acord amb les competències atribuïdes i en el marc fixat pel principi de legalitat, actuant d'acord amb els principis d'eficàcia.

En determinats contractes, com per exemple en el supòsit de venda de béns patrimonials, sembla que la finalitat és, més que la consecució de l'interès públic, l'obtenció d'un lucre, en la mesura que l'Administració rep uns ingressos pecuniaris, a diferen-

cia del que succeeix en la majoria dels contractes subscrits per l'Administració, en què rep béns i serveis i ha d'abonar una contraprestació.

El principi de llibertat de pactes, juntament amb la facultat d'interpretació unilateral de l'òrgan de contractació, foren analitzades pel Síndic a conseqüència de la tramitació d'una queixa sobre una subhasta oberta efectuada per un ajuntament per l'alienació de béns patrimonials de propietat municipal.

Una altra qüestió analitzada ha estat la necessitat de garantir que no es confongui la potestat sancionadora de l'Administració, que se circumscriu a la repressió de conductes il·legals o antijurídiques dels administrats segons les normes administratives, amb les penalitzacions que l'incompliment d'un contracte administratiu pot comportar al particular que contracta amb l'Administració.

### Funció pública

Els processos selectius i llur tramitació són l'objecte d'una bona part de les queixes que es reben a la institució en matèria de funció pública. Les vicissituds que es produeixen en aquests processos afecten des de la fase inicial del procés (exclusions de la llista d'admesos, disconformitat amb els requisits de les convocatòries, etc.) fins a les fases finals, ja que també es qüestiona de vegades l'actuació qualificadora dels tribunals o les valoracions dels resultats de certes proves.

Més enllà de l'estricta àmbit de valoració, reservat als tribunals qualificadors i en el qual el Síndic no pot entrar, atesa la doctrina de la discrecionalitat tècnica dels òrgans de selecció, les queixes per incidències en la tramitació dels processos selectius són habituals. Entre altres, el Síndic s'ha ocupat de les dificultats i els problemes de funcionament de l'aplicació telemàtica establerta per a presentar les sol·licituds per a la borsa de treball del personal interí i manifesta que l'ús dels mitjans tècnics en les relacions dels ciutadans amb les administracions públiques és una pràctica que cal potenciar per a millorar la qualitat en la prestació de serveis públics, però no ha d'implicar el relaxament quant a l'obligació d'actuar respectant les garanties i els requisits establerts en cada procediment administratiu, ni una despesa econòmica addicional per al ciutadà.

De vegades les queixes presentades pels funcionaris amb relació als impediments per a poder progressar o millorar fan referència a aspectes procedimentals de la tramitació dels processos en què han participat per proveir un lloc de treball.

També el Síndic s'ha pronunciat sobre les dificultats per a donar compliment a les disposicions legals

sobre conciliació de la vida familiar i laboral. Finalment, cal remarcar les dilacions detectades en algunes administracions per a fer efectives les adaptacions del lloc de treball per a protegir les persones especialment sensibles a determinats riscos derivats del treball i els perjudicis que això comporta per a les persones afectades.

## 4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL

### 4.1. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI

Des de l'any 1996 el Síndic desplaça periòdicament l'oficina durant un dia a alguna població de Catalunya amb l'objectiu d'apropar la institució a les persones d'arreu del territori i oferir la possibilitat que puguin presentar queixes o fer consultes sobre les administracions.

Durant el 2006 s'han fet vuit desplaçaments: Tàrraga, l'Hospitalet de Llobregat, Amposta, Tremp, el Prat de Llobregat, Lloret de Mar, Cambrils i el barri del Raval de Barcelona. La novetat d'aquest any ha estat el desplaçament de l'oficina per primera vegada a un barri de la ciutat de Barcelona.

En les visites el Síndic manté reunions amb l'alcalde de la localitat en la majoria dels casos. Enguany ha estat així a Tàrraga, l'Hospitalet de Llobregat, Amposta, Tremp i Cambrils.

Pel que fa a la recepció de queixes d'aquestes poblacions, en totes les visites l'increment percentual de queixes i consultes respecte a exercicis en què no s'hi ha fet visites és considerable, tal com es pot veure en l'apartat corresponent. Al marge de la peculiaritat en la recepció d'aquestes queixes i consultes, posteriorment aquestes són tramitades des de la institució de la mateixa manera que les presentades per altres vies.

Un altre aspecte dels desplaçaments és la visita a centres diversos que poden ésser d'interès per a l'àmbit d'actuació del Síndic i que donen lloc, algunes vegades, a l'obertura d'actuacions d'ofici o informes extraordinaris.

Així, s'han mantingut reunions amb grups de famílies, infants i joves, com en el cas de la visita al barri del Raval de Barcelona, en què exposen al Síndic llurs problemàtiques. En el cas de la visita al Prat, la reunió va tenir lloc amb la Junta Directiva del Consell Veïnal del barri de Sant Cosme, els membres de la qual li van exposar les problemàtiques del barri — l'absentisme escolar i temes de seguretat i convivència, entre altres— els reptes que es plantegen en un



futur immediat i el procés de millora de la participació ciutadana que estan duent a terme.

En aquests desplaçaments, també s'han visitat comissaries —com ara la dels Mossos d'Esquadra a l'Hospitalet o la Comissaria de la Policia Nacional a Lloret— per conèixer de primera mà les problemàtiques principals, com ara, en aquest últim cas, les cues i els retards que hi ha en la tramitació de documentació i les tasques de coordinació entre els diversos cossos de seguretat de la zona.

En totes les visites es duen a terme activitats específiques en centres educatius, ja siguin d'ensenyament primari o secundari, o en centres que duen a terme programes de garantia social (com ara el Centre d'Iniciatives Socials Esclat a l'Hospitalet). Així, en el CEIP Pau Vila d'Hospitalet, amb una població molt alta d'alumnat d'origen estranger, l'equip docent ha creat un programa innovador per assegurar l'aprenentatge de la llengua i la integració de tots els alumnes. Les visites a centres educatius van acompanyades habitualment de xerrades col·loqui amb els estudiants.

En l'àmbit sanitari també es visiten instal·lacions, es mantenen reunions amb el personal que hi treballa i s'analitzen els problemes, com ara a l'Hospital de Bellvitge amb l'equip directiu o com en el cas d'Amposta, en què es van visitar els centres d'atenció primària.

Pel que fa al col·lectiu de persones amb situacions de dependència, s'ha pogut conèixer l'experiència i les problemàtiques d'alguns centres, com ara el Centre de Discapacitats Àngel de l'Associació de Famílies amb Disminuïts Psíquics de la Comarca del Montsià i al Prat, la Fundació propersones amb disminució psíquica Rubricatus.

A Cambrils es va visitar la Confraria de Pescadors i les problemàtiques exposades van donar lloc a l'obertura de tres actuacions d'ofici que fan referència a la titulació i la formació necessàries perquè els joves exerceixin la professió de pescadors, a les diverses normatives i limitacions a la pesca que hi ha segons les poblacions, i a problemes de provisió de carburant per a les barques.

#### 4.2. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS

El Síndic de Greuges de Catalunya és membre de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) des de l'any 1994, de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) des de l'any de la seva creació (1995), de l'Associació de Mediadors i Ombudsman de la Francofonia (AOMF) des de l'any 2002, i de la Xarxa Europea d'Ombudsman per als Infants (ENOC) des de l'any 1998. La pertinença a aquestes associacions permet al Síndic de Greuges gaudir dels avantatges

de treballar en xarxa i intercanviar informació i experiències amb ombudsman d'arreu del món. L'any 2006, el Síndic, Rafael Ribó va ésser elegit membre de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'IOI.

El Síndic, ja sigui directament per mitjà del seu titular, Rafael Ribó, o altres membres de la institució, ha estat present en les reunions convocades en les diverses organitzacions i institucions. A més, també s'han intercanviat experiències i coneixements en trobades; a tall d'exemple, la Trobada hispanoargentina sobre drets i garanties del ciutadà, i la visita d'estudis a l'Ombudsman de Portugal.

Pel que fa a les institucions d'ombudsman, el Síndic ha rebut visites d'ombudsman de diversos països que permeten assolir un coneixement mutu sobre l'organització i el funcionament de les respectives oficines, i explorar camps de col·laboració futura.

En l'àmbit estatal, al juny de 2006 van tenir lloc les segones jornades d'intercanvi entre la institució de l'Ararteko (Defensor del País Basc) i la institució del Síndic. La primera havia tingut lloc al final de l'any 2004, a Vitòria, amb la mateixa finalitat d'intercanviar experiències i bones pràctiques entre les dues institucions, i compartir criteris i maneres d'abordar determinades problemàtiques relacionades amb els drets socials.

Aquest any la trobada anual de defensors del poble de l'Estat va tenir lloc a Lleó del 16 al 18 d'octubre. El tema monogràfic de discussió durant les jornades de coordinació fou l'impacte social i mediambiental de l'urbanisme.

Durant l'exercici 2006 s'ha continuat aplicant el conveni subscrit amb els síndics i els defensors locals. Igualment, s'ha subscrit el conveni amb nous defensors locals que han estat nomenats pels plenaries municipals en ús de llur autonomia; en aquest cas, s'han signat amb els de Gavà, Ulldecona, Barcelona, Sant Feliu de Guíxols i Sabadell.

Finalment, cal remarcar la signatura del Conveni col·laboració amb els síndics de greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat de Barcelona, la Universitat de Girona, la Universitat de Lleida, Universitat Politècnica de Catalunya, la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat Ramon Llull i la Universitat Rovira i Virgili.

#### 4.3. COOPERACIÓ INTERNACIONAL

El Síndic de Greuges i l'ACCD ja col·laboren des de l'any 2005 en un projecte a Bòsnia-Herzegovina, però amb el conveni marc signat aquest any s'amplia substancialment l'abast d'aquesta col·laboració des del punt de vista geogràfic i de contingut.

La tasca duta a terme pel Síndic de Greuges l'any 2006 en l'àmbit internacional amb l'objectiu de contribuir a l'afermament de l'Estat de dret, l'Administració de justícia, i la promoció i defensa dels drets humans se centra bàsicament en el suport a institucions de països de l'exIugoslàvia, com a conseqüència dels bons resultats assolits fins ara amb diversos projectes en aquella regió, la qual cosa ha permès dissenyar línies d'actuació adaptades a les necessitats de les institucions d'aquests països en cada moment.

Durant l'any 2006, el Síndic ha continuat desenvolupant el projecte d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, engegat el mes de novembre de 2004, amb el finançament majoritari de l'AECI, el qual s'ha consolidat.

Així mateix, pel que fa al projecte posat en marxa l'any 2005 a Bòsnia-Hercegovina sobre Ombudsman i Administració de justícia, s'ha aconseguit el compromís institucional de les institucions bosnianes per a elaborar un protocol d'actuació en casos de maltractaments a menors.

A banda d'aquests projectes propis de cooperació, el Síndic ha coordinat amb l'Ombudsman Grec un seminari de cooperació, que va tenir lloc a Ohrid (Macedònia), sobre el paper de l'Ombudsman com a mediador en el procediment administratiu. Així mateix, ha participat en la conferència internacional organitzada per l'Ombudsman de Macedònia sobre la cooperació amb l'Ombudsman com a factor rellevant per al desenvolupament de la democràcia.

#### 4.4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ

El Síndic duu a terme una tasca important de projecció exterior de l'activitat de la institució i de promoció dels drets. En cal destacar algunes.

En primer lloc, la participació del Síndic de Greuges en el Congrés del Món Rural, que va tenir lloc l'any 2006, amb la presentació del Relat de drets i deures

de les persones del món rural. Aquest document es va preparar a partir d'un avantprojecte de relat que fou tramès a una vintena de persones, amb lligams amb el món rural i amb professions que anaven des de la pagesia, fins a empresaris ubicats en zones rurals, periodistes interessats en la temàtica, síndics locals, ambientalistes, arquitectes i antics diputats al Parlament de Catalunya, que havien fet palès llur interès en les problemàtiques pròpies del món rural. Després de recollir-ne les opinions, el projecte d'esborrany es va enviar als ajuntaments de Catalunya de menys de cinc mil habitants i se'ls encoratjà a presentar-ne esmenes o a fer-ne comentaris.

Durant el curs 2005/2006 es va tornar a fer el curs a la UAB sobre el Síndic de Greuges. El curs va constar de dues parts diferenciades. En primer lloc, una part teòrica sobre la naturalesa i les funcions de la institució de l'Ombudsman a Catalunya i en dret comparat i, en segon lloc, una part pràctica en què els estudiants van poder conèixer, a partir de les classes impartides per personal de la institució, les diverses problemàtiques en les qual intervé el Síndic.

Per primera vegada el Síndic de Greuges ha dut a terme campanyes de difusió publicitària per augmentar el grau de coneixement de la institució entre la població resident a Catalunya. Aquest esforç per a fer conèixer la institució l'ha motivat, entre altres, el resultat del segon estudi d'opinió encarregat a l'Institut Opina, que reafirma que l'índex de coneixement ciutadà sobre la institució continua essent insuficient. Només el 53% de la població de Catalunya més gran de divuit anys coneix o ha sentit a parlar del Síndic i de la seva missió.

Finalment, dins del canvi d'imatge institucional iniciat el 2005, al principi de 2006 el Síndic va renovar el seu web. Aquest nou lloc, que es troba a [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), vol ésser una porta d'accés senzilla i àgil a la institució que permeti també la presentació de queixes. L'organització del web és pensada per a donar un servei ràpid a les persones que contacten amb la institució i per a oferir informació bàsica de la tasca del Síndic.

# I. ACTIVITAT DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES .....	25
B. ACTIVITAT DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES .....	333
C. SEGUIMENT DELS INFORMES EXTRAORDINARIS .....	393





## A. ACTIVITATS PER MATÈRIES

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS .....	27
2. CONSUM .....	79
3. CULTURA I UNIVERSITATS .....	99
4. EDUCACIÓ NO UNIVERSITÀRIA .....	121
5. IMMIGRACIÓ .....	143
6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA .....	161
7. MEDI AMBIENT .....	193
8. RELACIONS LABORALS I PENSIONS .....	213
9. SANITAT .....	229
10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA .....	247
11. SERVEIS SOCIALS .....	277
12. TRIBUTS .....	303
13. URBANISME I HABITATGE .....	317



## 1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS

### 1.0. Administració pública i drets, i participació en afers públics en xifres

#### 1.1. Procediment administratiu

1. Introducció
2. L'accés a la informació administrativa per via del correu electrònic i telefònica
3. El dret a la protecció de les dades personals en el marc del procediment administratiu
4. Procediment administratiu sancionador
5. Algunes qüestions relatives a la gestió del padró municipal
6. Subvencions

#### 1.2. Responsabilitat patrimonial

1. Introducció
2. Responsabilitat patrimonial de l'Administració sanitària
3. Les reclamacions per danys adreçades a entitats privades que presten serveis públics

#### 1.3. Contractació administrativa

1. Introducció
2. El principi de llibertat de pactes i la facultat d'interpretació unilateral
3. El concepte de penalització de caràcter contractual

#### 1.4. Funció pública

1. Introducció
2. Accés a la funció pública i processos selectius
3. La carrera administrativa
4. Altres qüestions plantejades en el règim de la funció pública

#### 1.5. Participació ciutadana en els afers públics

1. Introducció
2. L'exercici dels drets participatius en l'àmbit municipal
3. La participació en els processos de consulta electoral

#### 1.6. Altres actuacions de defensa dels drets

1. El tancament de Ràdio 4
2. Aspectes del contingut i l'exercici del dret de fundació

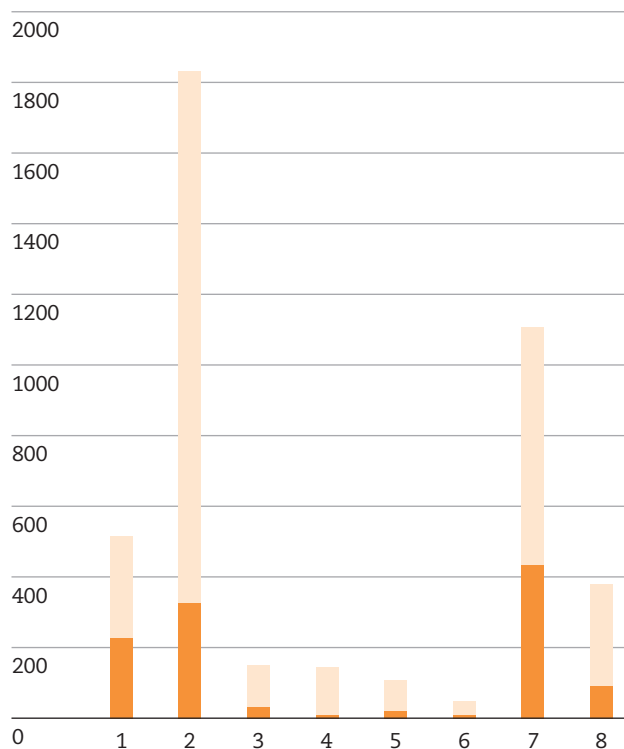
#### 1.7. Relacions amb les administracions

#### 1.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

## 1.0. Administració pública i drets, i participació en afers públics en xifres

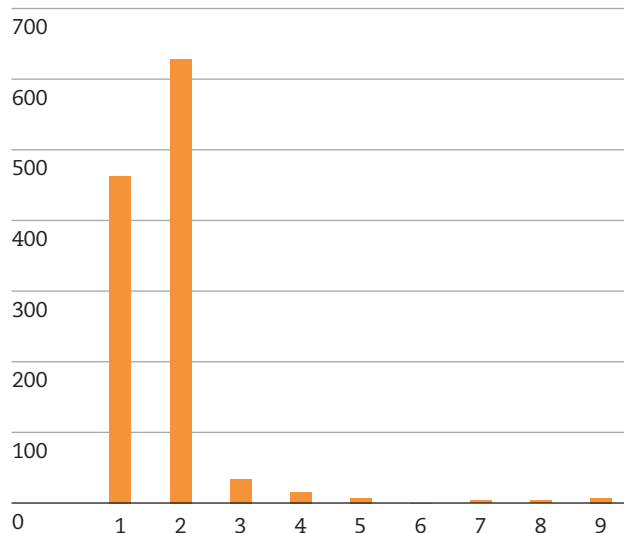
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Funció pública</b>	<b>1</b>	<b>227</b>	<b>292</b>	<b>520</b>
Personal administració	1	107	182	290
Personal docent	-	57	27	84
Personal forces i cossos de seguretat	-	7	13	20
Personal sanitat	-	51	37	88
Altres	-	5	33	38
<b>2 Procediment administratiu</b>	<b>3</b>	<b>326</b>	<b>1.510</b>	<b>1.839</b>
Administració autonòmica	2	100	559	661
Administració local	1	152	743	896
Garanties de procediment	-	71	151	222
Altres	-	3	57	60
<b>3 Contractació administrativa i patrimoni</b>	<b>-</b>	<b>32</b>	<b>120</b>	<b>152</b>
Autoritzacions	-	9	80	89
Contractació	-	18	27	45
Altres	-	5	13	18
<b>4 Responsabilitat patrimonial</b>	<b>1</b>	<b>10</b>	<b>136</b>	<b>147</b>
<b>5 Participació en afers públics</b>	<b>1</b>	<b>20</b>	<b>88</b>	<b>109</b>
Participació en afers públics	-	5	18	23
Qüestions electorals	1	15	70	86
<b>6 Protecció de dades</b>	<b>-</b>	<b>11</b>	<b>38</b>	<b>49</b>
<b>7 Coacció administrativa</b>	<b>2</b>	<b>434</b>	<b>677</b>	<b>1.113</b>
Expropiació forçosa	-	23	53	76
Procediment administratiu sancionador	2	411	613	1026
Altres	-	-	11	11
<b>8 Altres</b>	<b>1</b>	<b>90</b>	<b>290</b>	<b>381</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1.150</b>	<b>3.151</b>	<b>4.310</b>



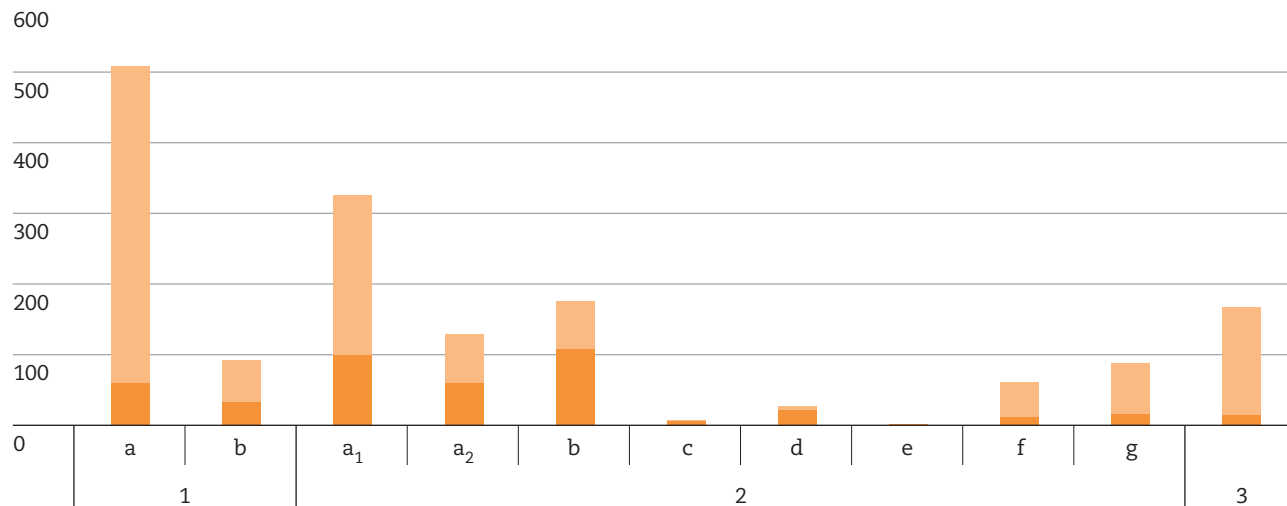
### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	<b>5</b>	<b>457</b>	<b>462</b>
<b>2 Administració local</b>	<b>3</b>	<b>624</b>	<b>627</b>
<b>3 Administració central</b>	<b>-</b>	<b>34</b>	<b>34</b>
<b>4 Administració perifèrica</b>	<b>-</b>	<b>16</b>	<b>16</b>
<b>5 Administració institucional</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>6 Administració judicial</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>8 Altres administracions</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>9 Privada o inconcreta</b>	<b>-</b>	<b>8</b>	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>1.150</b>	<b>1.159</b>



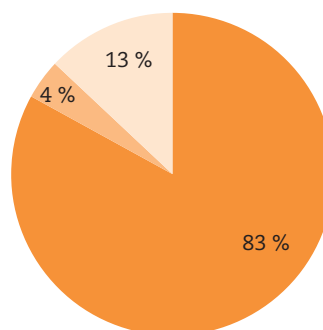
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>93</b>	<b>511</b>	<b>604</b>
<b>a En tràmit</b>	60	451	<b>511</b>
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	33	60	<b>93</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>328</b>	<b>495</b>	<b>823</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>			
Síndic	100	227	<b>327</b>
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>			
Síndic	60	70	<b>130</b>
<b>b Accepta la resolució</b>	109	68	<b>177</b>
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	6	2	<b>8</b>
<b>d No accepta la resolució</b>	22	6	<b>28</b>
<b>e No col·labora</b>	2	1	<b>3</b>
<b>f Tramès a altres ombudsman</b>	12	50	<b>62</b>
<b>g Desistiment del promotor</b>	17	71	<b>88</b>
<b>3 No admesa</b>	<b>15</b>	<b>153</b>	<b>168</b>
<b>Total</b>	<b>436</b>	<b>1.159</b>	<b>1.595</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	177	83,10%
Accepta parcialment la resolució	8	3,76%
No accepta la resolució	28	13,15%
<b>Total</b>	<b>213</b>	<b>100,00%</b>



## 1.1. Procediment administratiu

### 1. Introducció

Aquest capítol integra les actuacions en les quals els ciutadans manifesten, amb llurs queixes, el possible incompliment de les disposicions de la normativa reguladora del règim jurídic i del procediment administratiu comú de les administracions públiques (LRJPAC).

Altres capítols de la secció o altres seccions de l'Informe també relaten actuacions que incorporen anàlisis entorn la necessitat d'adequar l'activitat administrativa al procediment legalment establert, juntament amb altres reflexions de caràcter substancial que prevalen i que demanden ésser ubicades en l'epígraf material corresponent per a comprendre més bé l'actuació en conjunt.

El nou Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix de manera expressa els drets d'accés als serveis públics i a una bona administració (art. 30). En concret estableix el dret a accedir en condicions d'igualtat als serveis públics i als serveis econòmics d'interès general (art 30.1), el dret de les persones que els poders públics de Catalunya les tractin, en els afers que les afecten, d'una manera imparcial i objectiva, i que l'actuació dels poders públics sigui proporcionada a les finalitats que la justifiquen.

Aquesta perspectiva general garantista dels drets dels ciutadans davant l'Administració pública és el fil conductor de les diverses problemàtiques arribades a la institució que relata aquesta secció.

L'any 2006 s'han aprovat diversos instruments normatius, en virtut dels quals en els procediments administratius de l'Administració general de l'Estat s'ha suprimit l'exigència d'aportar tant les fotocòpies del document nacional d'identitat com el certificat d'empadronament, com a element probatori del domicili i residència, i s'ha aprovat un sistema de verificació de dades d'identitat i de residència per a consultar-les i comprovar-les.

**S'han aprovat diverses normes per a simplificar els procediments administratius**

Aquestes iniciatives responen a l'exigència de simplificar els procediments administratius i de fer efectiu el dret del ciutadà a no presentar els documents que ja estiguin en mans de l'Administració mitjançant l'ús de les noves tecnologies; un dret que caldria

fer extensiu a les relacions dels ciutadans amb totes les administracions públiques. Així mateix, aquestes iniciatives poden aportar solucions a problemàtiques com les que relata aquest capítol, relacionades amb les incidències que provoquen els canvis de domicili en la pràctica de les notificacions de resolucions sancionadores en matèria de trànsit.

Aquest any destaquen les queixes entorn l'ús de les noves tecnologies per a comunicar-se amb l'Administració i per a obtenir informació administrativa. També es relaten diverses propostes del Síndic perquè l'Administració faci ús d'aquestes noves tecnologies, perquè perfeccioni els mecanismes de comunicació amb els ciutadans, sobretot per garantir l'èxit en la pràctica de les notificacions administratives, sense que això impliqui una minoració dels mecanismes de protecció de les dades personals de les persones afectades.

També la protecció de dades de caràcter personal en el marc del procediment administratiu ha estat objecte d'anàlisi a partir de les diverses queixes plantejades pels ciutadans. Les circumstàncies que poden justificar la denegació d'una sol·licitud d'accés a una determinada documentació administrativa, perquè consten dades personals de terceres persones, o el fet d'haver d'adoptar totes les cauteles necessàries davant supòsits de cessió d'aquestes sense el consentiment de la persona interessada en el marc d'un procediment administratiu són també objecte d'estudi en aquest capítol.

Enguany també s'han rebut diverses queixes sobre els criteris emprats pels ajuntaments a l'hora de gestionar els padrons municipals i el Síndic ha formulat consideracions relacionades amb els tràmits per a fer esmenes o per a dur a terme una baixa i amb el contingut dels volants informatitzats de convivència.

Les actuacions del Síndic que resolen queixes relacionades amb el procediment seguit per a exercir l'activitat de foment, que es pronuncien sobre els mecanismes per a revisar resolucions de concessió d'ajuts, s'incorporen també en aquest capítol.

### 2. L'accés a la informació administrativa per via del correu electrònic i telefònica

En l'informe corresponent a l'any 2005, aquest mateix epígraf feia referència a les qüestions que suscitava l'ús de les noves tecnologies per a comunicar-se amb les administracions públiques i per a obtenir informació administrativa, i també als dubtes que planteja el tractament que cal donar a aquestes comunicacions i sol·licituds, i llurs límits.

L'any 2006 el Síndic ha iniciat l'elaboració d'un informe monogràfic per analitzar el tractament que cal

donar a les queixes que incideixen en aquests aspectes. Com a actuacions il·lustratives relacionades amb l'ús de mitjans d'informació no presencials es destaquen, a continuació, tres supòsits.

Un ciutadà va presentar una queixa perquè va adreçar un correu electrònic al canal Barcelona Informació de l'Ajuntament de Barcelona i no en va rebre cap resposta. La sol·licitud d'informació era, certament, molt àmplia i genèrica i, en part, feia referència a actuacions i procediments que no eren competència de l'Ajuntament de Barcelona.

**El Síndic ha elaborat un informe monogràfic sobre l'ús de les noves tecnologies i el dret a la informació administrativa**

Per aquesta raó, el Síndic va recordar al promotor de la queixa que el dret dels ciutadans d'accedir a les dades d'un procediment en tramitació s'ha de valorar singularment amb relació a la informació que se sol·licita i al reconeixement de la condició d'interessat, en els termes que estableixen les normes de procediment administratiu; que el dret d'accés a arxius i registres administratius s'ha d'exercir de manera que no es vegi afectada l'eficàcia del funcionament dels serveis públics; i que s'ha de formular una sol·licitud individualitzada dels documents que es vulguin consultar.

Sens perjudici d'això, va indicar a l'Ajuntament de Barcelona que, a banda de possibles confusions en la tramitació del correu electrònic presentat, calia donar resposta a l'interessat, indicar-li la unitat o l'empresa pública municipal que podia facilitar-li l'accés a les dades demanades i adreçar-lo a l'organisme competent, quan es tractava d'actuacions d'altres administracions. En el moment de cloure la redacció d'aquest informe, l'Ajuntament de Barcelona no havia donat encara resposta a les consideracions anteriors (Q 00122/06).

En una altra ocasió, el Síndic va indicar a un ciutadà, que es queixava de la resposta rebuda amb relació a unes consultes en matèria urbanística i d'habitatge que va formular per correu electrònic al servei Infocat de la Generalitat, que, si bé és cert que la resposta rebuda del Departament de Política Territorial i Obres Públiques hauria d'haver estat més ajustada al que plantejava, també calia tenir en compte les limitacions d'un sistema com ara el correu electrònic,

quan es tracta d'informacions molt específiques que requereixen una valoració singularitzada del cas concret (Q 07265/06).

Finalment, cal fer referència a una actuació d'ofici iniciada amb relació a la gravació de les trucades al telèfon 012 d'informació de la Generalitat de Catalunya (A/O 06222/05).

El Síndic va plantejar a l'anterior conseller de la Presidència que la gravació de les converses en els telèfons que la Generalitat posa a disposició dels ciutadans per a dur a terme gestions permet que consti l'acompliment efectiu del tràmit i el seu contingut. Des d'aquesta perspectiva, el Síndic va destacar que, en la mesura que es tracti de tràmits i gestions incardinats en un procediment administratiu concret, el fet que consti que s'ha dut a terme el tràmit —i de quina manera— ha de permetre al ciutadà exercir els drets i les accions que les normes li reconeguin.

Per aquest motiu, el Síndic va recomanar que la gravació de les trucades al telèfon 012 es fes de manera sistemàtica, fins i tot quan es tractava de sol·licituds d'informació, ja que, en molts casos, la informació rebuda té incidència en l'actuació posterior del ciutadà i, per tant, és favorable als seus interessos que el contingut de la conversa es pugui contrastar posteriorment.

**El Síndic va recomanar que la gravació de les trucades al telèfon 012 es fes de manera sistemàtica**

El Departament de Presidència va acceptar parcialment aquesta recomanació, ja que, si bé les trucades per a fer gestions es graven sempre, va considerar que les sol·licituds d'informació es feien habitualment sense que la persona s'identifiqués, de manera que la gravació no tindria l'efecte pretès.

Amb tot, el Síndic volia destacar que la informació que l'Administració facilita a les persones pot, eventualment, generar un dany per a la persona que duu a terme una activitat a partir d'aquella informació. Dificilment el ciutadà podrà formular una reclamació de responsabilitat patrimonial per aquest motiu —si aquesta és la seva voluntat— si no pot acreditar el contingut de la informació rebuda i, per tant, fonamentar la possible relació de causalitat entre el dany sofert i l'actuació administrativa. Per aquesta raó, el Síndic reitera la conveniència de gravar totes les trucades, amb la identificació de la persona que truca, llevat dels casos en què el ciutadà s'hi oposi.

Pel que fa a la locució pregravada que informa el ciutadà de la gravació, el Síndic va suggerir modificar-la per fer-la més entenedora i per clarificar que el motiu de la gravació era deixar constància de la gestió acomplerta. El Departament de presidència va acceptar aquesta recomanació.

El Síndic va assenyalar també que aquesta locució prèvia hauria de fer referència a la possibilitat que el ciutadà s'oposi a la gravació. Pel que fa a aquesta qüestió, el Departament de Presidència va assenyalar només que, quan el ciutadà així ho demani, s'anul·li el que s'hagi gravat prèviament i s'adreci la persona al canal presencial, perquè pugui dur a terme el tràmit de manera que en quedi constància.

No obstant això, cal destacar que, a criteri d'aquesta institució, l'obligació d'informar la persona s'ha d'aplicar en aquest supòsit en els termes que estableix l'article 5 de la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), i que aquesta informació s'ha de facilitar prèviament a l'obtenció de les dades. Per aquesta raó, el Síndic va assenyalar que aquesta informació —que ha d'incloure una referència al dret a oposar-se al tractament— s'hauria de facilitar preferentment en la locució prèvia a la gravació de la trucada, sens perjudici d'indicar-ho també en els mitjans que facin difusió del servei 012.

**La locució que informa de la gravació de la trucada hauria de fer referència a la possibilitat que té el ciutadà d'oposar-s'hi**

Cal tenir en compte, en aquest sentit, que el compliment de l'obligació d'informació que estableix el precepte esmentat és un requisit per al tractament de les dades personals i que la Llei orgànica 15/1999 esmentada només exceptua d'aquesta obligació els supòsits que recull l'article 24.1 de la mateixa Llei, entre els quals no es pot considerar inclòs el supòsit que ha motivat aquesta actuació.

Finalment, el Síndic va demanar que se l'informés sobre el tractament que es donava a aquestes gravacions, tenint en compte que es tracta de fitxers que contenen dades personals que identifiquen el ciutadà. Pel que fa a aquesta qüestió, el Departament esmentat va indicar que el fitxer estava inscrit en l'Agència de Protecció de Dades i l'ordre que l'havia de regular s'estava tramitant en el moment d'emetre l'informe.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00122/06	Manca de resposta a la sol·licitud d'informació per correu electrònic
Q 07265/06	Resposta insuficient a la sol·licitud d'informació per correu electrònic
A/O 06222/05	Gravació de les trucades al telèfon 012 d'informació de la Generalitat de Catalunya

### 3. El dret a la protecció de les dades personals en el marc del procediment administratiu

#### Denegació de l'accés a documentació administrativa per raó de la protecció de dades de tercers

L'accés a la documentació que conforma un expedient administratiu pot plantejar conflictes entre l'Administració que el tramita i el ciutadà que la demana. Quan els ciutadans sol·liciten una determinada documentació, de vegades, les administracions els hi deneguen l'accés perquè hi consten dades personals de terceres persones.

Una usuària dels serveis socials municipals de l'Ajuntament de Cardedeu va demanar l'emissió d'un informe social sobre el seu pas per aquests serveis en el qual es concretessin les raons que van aconsellar derivar-la al Centre de Salut Mental de Granollers (Q 08011/05).

L'Ajuntament apreciava que la informació verbal que la tècnica municipal ja havia facilitat a la persona interessada era suficient i adequada, i entenia que no podia emetre l'informe sol·licitat. Les raons adduïdes eren, entre altres, que s'havia de garantir la intimitat d'altres familiars i que s'havien de preservar les dades personals de tercers que també constaven en l'expedient i podien resultar negativament afectats segons l'ús que en fes la promotora de la queixa.

**L'Administració ha de vetllar per la confidencialitat de les dades personals que consten en els expedients**

El Síndic va valorar positivament les gestions, tant telefòniques com presencials, efectuades pels tècnics municipals per a donar explicacions a la promotora de la queixa i va posar un èmfasi especial a manifestar que aquest no era l'objecte de la seva investigació. A més, va coincidir amb la necessitat de



vetllar per la confidencialitat de les dades personals que consten en l'expedient, en què també s'incorporen les actuacions dutes a terme respecte a la promotora de la queixa, en la mesura que afecten terceres persones la privacitat de les quals s'ha de garantir.

Ara bé, el que es demanava era que es fessin constar els motius d'una derivació tècnica a un servei d'una altra xarxa assistencial i, des d'un punt de vista administratiu, també és possible afirmar que la promotora de la queixa compleix la condició de persona interessada i, en conseqüència, té dret a obtenir la informació de l'expedient que l'afecti.

Per tant, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que en aquest cas s'hauria d'aplicar el que estableix l'article 11.1a) del Decret 27/2003, del 21 de gener, de l'atenció social primària, relatiu als *Drets de les persones usuàries*: "Dret a una informació suficient i adequada a llurs circumstàncies personals, sobre llur situació i els fets que l'incumbeixen tot garantint el dret a la intimitat".

En conseqüència, el Síndic va considerar que s'havia de respondre la sol·licitud de la promotora de la queixa mitjançant un redactat ponderat que donés resposta a la seva demanda, que expliqués els motius que en van provocar la derivació esmentada i vetllés alhora per la privacitat tant pròpia com dels tercers afectats.

El 12 de setembre de 2006 l'Ajuntament va comunicar al Síndic que els serveis d'atenció primària havien proporcionat a la promotora de la queixa un informe social sobre el contingut de l'expedient que feia referència a la seva persona, i a les anotacions i les intervencions que s'havien dut a terme a favor seu.

Un altre supòsit de possible afectació del dret a la protecció de dades de caràcter personal es va plantejar amb relació a uns procediments tramitats per a resoldre les sol·licituds de tres llicències ambientals per a instal·lar antenes de telefonia mòbil en els quals l'Ajuntament de Tàrraga va publicar, en la proposta de resolució, el nom, els cognoms i el domicili de les persones que hi havien presentat al·legacions. La circumstància d'haver fet públiques aquestes dades va generar la presentació de diversos escrits de queixa en què els promotors plantejaven que les al·legacions, que s'havien presentat a títol individual, s'havien de respondre individualment, preservant llur identitat i, en tots els casos, sense difondre una dada personal com ara el domicili (Q 05340/05 i 05701/05).

En resposta a la sol·licitud d'informe formulada pel Síndic, l'Ajuntament va manifestar que en la notificació de les propostes de resolució no hi va haver cap

tipus de vulneració de la Llei orgànica 15/1999, del 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal (LOPD), perquè les dades personals que figuren en les propostes de resolució no s'han recollit, ni s'han mantingut, ni s'han emmagatzemat, ni s'han cedit a tercers, ni tampoc s'han utilitzat vulnerant els principis i les determinacions de la Llei 15/1999, sinó complint finalitats directament relacionades amb les funcions legítimes de l'Ajuntament i amb respecte al dret de tots els interessats en els expedients administratius, que reconeix l'article 32 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

### Les persones que van presentar al·legacions van reclamar que es preservés la dada personal del domicili

Si bé és cert que la proposta de resolució no té per finalitat tractar dades personals, per a elaborar-la i posteriorment notificar-la, ha calgut un seguit d'operacions amb les dades personals facilitades per les persones que han presentat al·legacions que sí que són susceptibles d'ésser concebudes com a tractament de dades. Per tant, el Síndic aprecia que eren subsumibles al sistema de garanties i als principis generals que conté la Llei orgànica 15/1999.

L'article 4.2 de la Llei orgànica 15/1999 disposa que les dades de caràcter personal objecte de tractament no es poden utilitzar per a finalitats incompatibles amb aquelles per a les quals hagin estat recollides. Només es considera compatible el tractament posterior d'aquestes dades amb finalitats històriques, estadístiques o científiques.

D'aquesta prohibició en resulten dues limitacions respecte a l'ús de les dades: en primer lloc, qui posseeix les dades no les pot emprar per a finalitats diferents de les que en van motivar l'obtenció i, en segon lloc, tampoc no pot cedir-les sense el consentiment de l'afectat perquè s'emprin per a finalitats diferents.

Aquest darrer vessant del principi de finalitat cal relacionar-lo amb el principi d'autodeterminació informativa o de consentiment de l'afectat, sobre la base del qual es reconeix la potestat de l'individu de controlar el flux d'informacions relatives a la seva persona i de determinar ell mateix respecte a la cessió i a l'ús de les seves dades personals.

En virtut d'això, el Síndic va apreciar que la dada personal corresponent al domicili que els interessats

havien presentat en llurs escrits d'al·legacions única-ment hauria d'haver servit per a localitzar-los, a l'efecte d'adreçar-los i notificar-los els actes administratius que els afecten, derivats d'aquest procedi-ment administratiu.

### L'Administració no pot emprar les dades per a finalitats diferents de les que en van motivar l'obtenció

En el cas que es relata a continuació, la controvèrsia es planteja amb relació a uns expedients de contractació administrativa als quals una associació demana accedir perquè considera que l'empresa adjudicatària comet diverses irregularitats a l'hora de prestar el servei contractat (Q 03890/05).

El Departament de Justícia va denegar l'accés als expedients perquè considerava que els promotors de la queixa havien de concretar les parts dels expedients que volien consultar, de conformitat amb el que estableix l'article 37.7 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Pel que fa a aquesta qüestió, el Síndic va indicar al Departament de Justícia que, si bé és cert que els ciutadans han d'exercir llur dret a accedir als expedients administratius en termes de raonabilitat, de manera que l'exercici d'aquest dret no perjudiqui el funcionament de l'oficina administrativa a la qual s'adrecen, tal com estableix el precepte esmentat, cal tenir en compte que, en la mesura que es tracta d'un precepte que limita o condiona l'exercici d'un dret, s'ha d'interpretar de la manera més favorable a aquest exercici.

En aquest sentit, no sembla que l'accés a uns expedients de contractació administrativa prèviament identificats hagi d'afectar el funcionament del servei. I en cas que fos així, probablement hauria estat suficient facilitar als interessats, en l'acte de compareixença, una relació o un índex de documentació perquè aquests poguessin concretar els documents específics de cada expedient als quals volien tenir accés. Sense examinar l'expedient o disposar d'un índex del contingut difícilment es podia fer aquesta concreció.

Amb tot, el Departament esmentat va assenyalar també que en els expedients indicats hi havia documents que contenien dades personals —en concret, la identificació dels professionals que l'empresa aporta per a prestar el servei i llur titulació acadèmi-

ca— i que, per aquesta raó, no es podia facilitar l'accés de tercers a aquests documents. El Síndic va assenyalar que, certament, el dret fonamental a la intimitat i la normativa que el regula amb relació a les dades de caràcter personal havia de prevaldre i actuar com a límit —atès el caràcter de dret fonamental— per sobre del dret d'accés a expedients administratius dels promotors de la queixa.

No obstant això, cal tenir en compte que les dades sobre els professionals que l'empresa aporta per a prestar els serveis contractats i llur titulació acadèmica són un element essencial per a comprovar les presumptes irregularitats en la prestació dels serveis que els promotors de la queixa imputen a les empreses adjudicatàries i que aquestes presumptes irregularitats afectarien de manera directa el funcionament correcte de l'Administració de justícia.

### La normativa de protecció de dades de caràcter personal ha d'actuar com a límit sobre el dret d'accedir a expedients administratius

Des d'aquesta perspectiva, a banda de les dades que es consideri oportú facilitar als promotors de la queixa de referència, el Síndic va entendre que el Departament de Justícia, com a responsable del servei contractat, havia de verificar les anomalies denunciades i comprovar que els professionals que l'adjudicatària havia designat en la seva oferta per a prestar els serveis són els que efectivament el presten i que disposen de la titulació assenyalada per l'adjudicatària i requerida per a prestar el servei.

D'acord amb aquest plantejament, el Síndic va demanar al Departament indicat que l'informés sobre les actuacions dutes a terme, si escau, per a verificar la prestació dels serveis per les empreses que actualment el tenen adjudicat amb relació als aspectes denunciats i sobre el resultat d'aquestes actuacions.

En el moment de cloure la redacció d'aquest informe, el Departament de Justícia només havia respost parcialment aquesta sol·licitud.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 08011/05	Denegació de l'accés a una documentació perquè hi consten dades personals de tercers persones

- Q 05340/05 Publicació de la dada del domicili del  
 Q 05701/05 que ha presentat al·legacions en la  
 proposta de resolució  
 Q 03890/05 Denegació de l'accés als expedients de  
 contractació per a protegir dades de  
 caràcter personal

### L'accés dels càrrecs electes locals a la informació

Quan és un càrrec electe local qui demana accedir a una documentació determinada, la denegació d'accés s'ha de basar en els supòsits que fixa la Llei, és a dir, quan es pugui vulnerar el dret constitucional a l'honor, la intimitat personal, familiar o la pròpia imatge, o matèries afectades per la legislació general sobre secrets oficials o per secret sumarial.

Pel que fa a l'excepció referent al dret a la intimitat, el Síndic entén que no es pot interpretar de manera extensiva per a limitar el dret dels regidors a accedir a la documentació local per les raons següents:

- Davant les sol·licituds d'accés dels regidors, no es tracta de ponderar el dret fonamental a la intimitat amb el principi de transparència de l'activitat administrativa, sinó que el dret en qüestió forma part del també dret fonamental de l'exercici d'un càrrec públic representatiu.
- Els membres de la corporació estan subjectes al deure de reserva i han de respectar la confidencialitat de la informació a què tenen accés per raó del càrrec, si el fet de publicar-la pot perjudicar els interessos de l'ens local o de tercers.

**Quan un càrrec electe local demana accedir a una determinada documentació, la denegació d'accés s'ha de basar en els supòsits que fixa la Llei**

El dret a la intimitat únicament ha de prevaldre en els casos en què l'accés a les dades que afecten la intimitat d'un tercer resulti manifestament aliè a la funció de control i fiscalització política que correspon als regidors. Fins i tot en els casos en què ha de prevaldre el dret a la intimitat, el principi de proporcionalitat imposa que es faciliti, si més no, una comunicació parcial dels documents, un cop eliminats els aspectes afectats pel dit dret.

El Síndic va fer avinent aquestes reflexions a l'Ajuntament de Sentmenat quan el portaveu d'un grup municipal s'hi va adreçar perquè no li lliuraven una còpia dels plans d'actuació municipal per a incendis i per a nevades (Q 09513/06). L'Ajuntament no posava obstacles perquè els plans es consultessin a les dependències municipals, però no considerava oportú facilitar-ne una còpia íntegra. Els motius adduïts eren que hi figuren dades personals, adreces i dades telefòniques que permeten establir contacte amb totes les persones que han d'intervenir en aquests casos d'emergència i no es vol que aquestes dades surtin de l'Ajuntament per a evitar que s'utilitzin per a finalitats diferents de les que estableixen els plans.

**El dret a la intimitat únicament ha de prevaldre quan l'accés a les dades d'un tercer resulti manifestament aliè a la funció de control i fiscalització política que correspon als regidors**

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 09513/06	Denegació de l'accés a una documentació a un càrrec electe per a protegir dades de caràcter personal

#### 4. Procediment administratiu sancionador

##### Les deficiències de les notificacions en les sancions de trànsit

Les queixes contra sancions de trànsit conformen la majoria de les queixes de l'àmbit de coacció administrativa.

Els trets fonamentals d'aquesta mena de queixes són:

Primerament, una generalitzada manca de notificació personal. L'Administració té una certa tendència a acudir a la notificació edictal com a *modus operandi* habitual, arran dels intents fallits de notificació personal. La conseqüència directa d'aquesta pràctica és que els particulars solen ésser coneixedors de la sanció que els ha estat imposada un cop reben al seu

domicili la provisió de constrenyiment, és a dir a l'inici de la via executiva, tal com ja es va posar de manifest en l'informe anual de l'any passat.

Així mateix, la pràctica del segon intent de notificació que estableix la Llei 30/1992, del 26 de novembre de 2006, en molts casos s'obvia i, quan es practica, sol tenir un resultat diferent del primer intent. En el primer intent el resultat sol ésserabsent, mentre que el segon intent massa sovint dóna com a resultat *descobert* o *adreça incorrecta*.

Algunes vegades l'Administració ha suggerit que el particular dirigeixi la seva reclamació al Servei de Correus, perquè considera que la pràctica de la notificació incorrecta és imputable a aquest organisme (Q 03726/05).

En aquesta qüestió, el Síndic ha estat taxatiu en els suggeriments fets a les administracions, especialment al Servei Català de Trànsit (SCT).

En primer lloc, el Síndic ha recordat que l'Administració ha de tenir present que l'article 59 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix que les notificacions s'han de practicar per qualsevol mitjà que permeti tenir constància que la persona interessada les ha rebudes. La utilització del servei postal (enviament certificat amb justificant de recepció) és el mitjà per excel·lència.

L'Administració és qui està obligada a notificar i aquesta notificació ha de contenir tots els requisits que exigeix l'article 58.2 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú. Així, l'omissió d'un dels requisits provoca la irregularitat de la notificació i la seva consideració jurídica com a defectuosa.

**L'Administració està obligada a practicar les notificacions amb tots els requisits que exigeix la Llei**

En aquest sentit, el Síndic considera que el segon intent de notificació obeeix la necessitat d'assegurar que l'Administració ha fet tot els possibles per a posar-se en contacte amb la persona interessada. Aquesta obligació, que estableix l'article 59.2 de la LRJPAC, respon a la defensa de les garanties dels administrats davant del poder omnímode de l'Administració.

Amb tot, moltes vegades les administracions acudeixen a la notificació edictal, sense haver constatat abans que Correus no hagi dut a terme el segon intent de notificació. L'activitat i el servei que presta Correus s'inclouen sota el concepte de servei públic establert en l'article 106.2 de la CE i són sotmesos al règim que estableix l'article 139 de la Llei 30/1992. Per tant, són les administracions públiques qui poden exigir responsabilitat administrativa a Correus per la prescripció deficient del servei de notificacions postals, en el cas d'irregularitats en la pràctica del segon intent de notificació, però no la persona administrada.

Així mateix, també dins de l'àmbit del procediment administratiu sancionador en matèria de trànsit, cal destacar l'acceptació d'un suggeriment per la Diputació de Tarragona amb relació a la queixa 03819/05.

El promotor va manifestar la seva disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Tarragona, que havia efectuat dues denúncies d'estacionament indegut contra les quals l'interessat havia presentat dos escrits d'al·legacions en què manifestava en l'encapçalament quin era el seu domicili. Tot i així, quan el consistori va intentar notificar-li la incoació dels dos procediments sancionadors ho va fer en un altre domicili amb un resultat infructuós, i fins i tot va arribar a ordenar-ne la notificació edictal d'un.

**L'atenció estricta de les formalitats legals configura les garanties de la ciutadania davant l'actuació punitiva de l'Administració**

Els efectes que es deriven de la instrucció d'un procediment sancionador obliguen a exigir l'atenció estricta de les formalitats legals, ja que aquestes es configuren com les garanties més importants de la ciutadania davant l'actuació punitiva de l'Administració.

En el cas de l'expedient objecte de notificació edictal no hi consta que s'intentés practicar la notificació al domicili expressament designat per l'interessat i no es va produir cap dels supòsits de l'article 59 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, que permetés la notificació per mitjà d'anuncis al tauler de l'Ajuntament ni en el *Butlletí Oficial de la Província*.

Amb relació al segon expedient, les notificacions tampoc es van practicar al domicili expressament



designat per l'interessat, sinó que la Diputació de Tarragona, quan reconegué l'existència d'un error per no haver tingut en compte les al·legacions de l'interessat, ordenà la retrocessió de l'expedient a la fase de resposta a les al·legacions, tot i que aquest ja es trobava en fase de cobrament per via executiva.

La manca de notificació al domicili expressament designat pel promotor de la queixa de les diverses fases de tramitació dels expedients sancionadors li van ocasionar indefensió, raó per la qual l'actuació de l'Administració s'havia de considerar nul·la de ple dret.

Atesa aquesta circumstància, el Síndic va suggerir a la Diputació de Tarragona que si no havia operat la prescripció de les infraccions presumptament comeses — cosa no imputable a l'interessat— es retrotraguessin les actuacions administratives al moment en què es van incoar els expedients sancionadors i es notifiqessin aquests en la forma legalment establerta.

### La manca de notificació al domicili expressament designat pel promotor de la queixa li va ocasionar indefensió

Si bé en un primer moment l'Administració va manifestar que, vistes les consideracions de la institució, es proposava retrotreure el primer dels expedients al moment de notificar la proposta de sanció, la qual es duria a terme al domicili que s'havia designat de manera expressa, i donar de baixa el segon expedient, que constava en via executiva —amb la proposta de donar l'interessat per notificat i de retrotreure les actuacions al moment de tractar les al·legacions presentades—, la institució va manifestar que aquest plantejament no salvaguardava de manera absoluta el dret a la defensa de l'interessat.

Un cop es notifica la incoació de l'expedient sancionador s'obre una primera fase perquè el presumpte infractor presenti o proposi la pràctica de la prova i faci al·legacions, a diferència de la fase en què s'obre, un cop notificada, la proposta de sanció, contra la qual, si bé encara s'hi poden fer al·legacions, ja no s'hi pot proposar la pràctica de proves.

Ateses aquestes consideracions, el Síndic va insistir en la proposta que es retrotraguessin els expedients, si esqueia, ja que calia tenir present que, d'acord amb el reglament de procediment sancionador en matèria de trànsit, l'actuació administrativa irregular podria haver donat lloc que hi operés la prescripció

de les infraccions presumptament comeses o la caducitat dels procediments iniciats arran de la incoació dels expedients sancionadors.

### Els suggeriments del Síndic foren acceptats i s'ordenà la retrotracció dels procediments sancionadors

El suggeriment fou acceptat i s'ordenà la retrotracció dels procediments, si bé, finalment, respecte a aquests, hi va operar la institució de la caducitat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03726/05	Pràctica incorrecta de la notificació en la sanció de trànsit
Q 03819/05	Pràctica incorrecta de la notificació en la sanció de trànsit

La possible incidència d'una disminució o malaltia en el deure de sotmetre's a les proves d'alcoholèmia

Una altra de les queixes rebudes enguany en aquesta institució en matèria de trànsit, que cal destacar per la seva singularitat (Q 08235/06), és la que va presentar la conductora d'un vehicle que va ser sancionada pel fet de no sotmetre's a les proves d'alcoholèmia quan el seu vehicle va ser detingut en un control preventiu dels Mossos d'Esquadra.

La conductora del vehicle pateix una malaltia de caràcter congènit en la columna vertebral amb una deformitat progressiva, amb ventilació pulmonar disminuïda a causa de la deformitat del tòrax, que implica limitacions en la inspiració i expiració de l'aire, i la dificultat d'executar proves de funcionalisme pulmonar i també proves d'alcoholèmia. Malgrat aquesta circumstància, l'agent li requerí que fes la prova, sense que l'aparell digital en pogués fer correctament una lectura, per la qual cosa l'agent li va estendre una denúncia per no haver-se sotmès a les proves d'alcoholèmia.

Finalment, la sanció li fou imposada, sense que es prenguessin en consideració els justificants mèdics aportats per la interessada en el tràmit de prova.

L'informe que el Servei Català de Trànsit va traslladar al Síndic posava de manifest que en cap cas en l'informe mèdic es contraindicava expressament la pràctica de la prova ni es destacava la incapacitat de la interessada per a fer-la, que només s'informava

d'un determinat grau d'insuficiència respiratòria i d'una "possibilitat de dificultar" aquesta mena de proves.

No obstant això, el Síndic, tot i considerar que les proves aportades per la promotora de la queixa eren suficients, va traslladar al Servei Català de Trànsit una còpia del certificat mèdic, en el qual es feia constar que la malaltia podia dificultar l'execució de proves funcionals respiratòries i també qualsevol prova que impliqués bufar, com ara la d'alcoholèmia, i va suggerir l'anul·lació de la sanció, perquè considerà que la capacitat de la conductora del vehicle per a fer aquella prova estava limitada, no de manera temporal o circumstancial, sinó per la mateixa disminució.

### El Síndic va suggerir l'anul·lació de la sanció per la limitació per malaltia de la capacitat de la conductora per a fer la prova d'alcoholèmia

Malgrat el suggeriment del Síndic i els informes mèdics que obren en l'expedient, el Servei Català de Trànsit no ha considerat procedent revocar la resolució sancionadora de l'expedient, perquè considera que els informes mèdics aportats no són suficients per a desvirtuar els fets denunciats i ratificats per l'agent de l'autoritat i que les actuacions dutes a terme s'ajusten estrictament al que estableix el procediment sancionador.

En aquest cas concret, la resposta de l'Administració al suggeriment és especialment decebedora. El Síndic no qüestiona que la tramitació de l'expedient s'ajusti a la legalitat, tot i que considera que s'han obviat altres elements com ara l'informe mèdic aportat. L'existència d'unes circumstàncies tan particulars com les que es plantegen en aquest cas s'haurien d'haver tingut en consideració tant en l'actuació de l'agent denunciador com en la tramitació posterior de l'expedient sancionador per l'instructor. Aquesta percepció es veu reforçada per l'existència d'unes proves bastant clares que podien haver fet reconsiderar la sanció imposada.

### Helicòpters sense fotògraf

Entre els suggeriments fets enguany a l'Administració en aquest àmbit cal destacar el relatiu a la queixa 03327/05, en què el promotor es va adreçar a la institució per manifestar la seva disconformitat amb la imposició d'una sanció per la comissió d'una infracció en matèria de trànsit que, d'acord amb les manifestacions de l'agent que li havia notificat en mà la denúncia, havia estat observada i gravada des d'un helicòpter per l'agent denunciador.

L'interessat manifestava el seu malestar perquè, malgrat aquesta informació verbal, posteriorment se li va comunicar la inexistència de cap prova fotogràfica, però també la suficiència de la denúncia de l'agent encarregat de la vigilància de trànsit com a única prova de càrrec per a imposar-li la sanció.

Un cop sol·licitada la informació sobre la possible existència d'algun protocol que segueixin les unitats de vigilància aèria del trànsit i sobre els mitjans que s'empren per a deixar constància d'alguna manera de la comissió de les infraccions observades, el Servei Català de Trànsit va respondre que la vigilància, que es duu a terme des d'un helicòpter, es planifica mensualment i es coordina entre la Divisió de Trànsit de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra i el Servei Català de Trànsit tenint en compte diversos paràmetres. Aquesta planificació permet, fins i tot, de determinar el dia i l'hora en què es farà el vol i la via afectada, però no hi ha la previsió que sempre acompanyi al funcionari de policia del cos de mossos d'esquadra —que observa la infracció i fa d'agent denunciador— un fotògraf del Servei Català de Trànsit que dugui a terme el reportatge fotogràfic de les infraccions comeses, a fi que en quedi testimoni en els possibles expedients sancionadors que s'incoïn.

Precisament, la manca de cap testimoni respecte a la infracció que s'imputa en aquests casos als conductors motivà la formulació al Departament d'Interior d'un suggeriment perquè, en endavant, quan es faci la planificació mensual de la vigilància aèria del trànsit s'acordi la presència d'un fotògraf als helicòpters amb caràcter preceptiu, ja que d'aquesta manera es pot donar compliment al deure legal dels agents de l'autoritat, establert en l'article 76 del Reial decret legislatiu 339/1990, del 2 de març, del text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, d'aportar tots els elements probatoris possibles amb relació als fets denunciats.

El Síndic és coneixedor que la normativa vigent no disposa amb caràcter preceptiu l'obtenció d'una prova fotogràfica i que la Llei, a més, empara les manifestacions dels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància del trànsit i els atorga el caràcter de prova qualificada, ja que la immediatesa de les infraccions de trànsit pot justificar que, en el

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08235/06	Realització de proves d'alcoholèmia en cas d'una malaltia que en dificulta la pràctica

moment en què es cometen, els agents no disposin de cap altre mitjà, excepte llur denúncia, que acrediti de manera fefaent la comissió d'una infracció observada. Conseqüentment, a la declaració testifical o a la ratificació de l'agent se li pot atorgar una presumpció de veracitat *iuris tantum* que en cap cas és objecte de discussió pel Síndic de Greuges.

**Les unitats de vigilància aèria haurien de tenir els mitjans tècnics necessaris per a disposar de tots els elements probatoris possibles**

Això no obstant, amb el suggeriment formulat i encara pendent de resposta, es pretén que, atès el caràcter absolutament previsible de la detecció de la comissió d'alguna infracció, en el moment en què es planifica mensualment la pràctica d'una vigilància aèria del trànsit es doti aquestes unitats dels mitjans tècnics necessaris —a tall d'exemple, un fotògraf— perquè, a banda de la denúncia de l'agent basada en l'observació directa dels fets, es pugui disposar de tots els elements probatoris de càrrec possibles amb relació a la imputació de les infraccions que tinguin lloc durant el temps en què es dugui a terme aquesta vigilància.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03327/05	Disconformitat amb la imposició d'una sanció per la comissió d'una infracció en matèria de trànsit

#### 5. Algunes qüestions relatives a la gestió del padró municipal

El padró municipal és el registre administratiu en què consten els veïns d'un municipi. La inclusió d'una persona en el padró és conseqüència de l'exercici de la llibertat de residència que concedeix l'article 19 de la CE i és determinant respecte a la seva capacitat administrativa i també en l'esfera dels seus drets privats. Per tant, es genera un veritable estatut jurídic administratiu, uns drets i una situació dels quals el ciutadà no pot ser privat, llevat dels casos en què ho estableix la Llei i en la forma fixada.

Hi ha hagut diverses queixes, sobre els criteris emprats pels ajuntaments a l'hora de gestionar els padrons municipals, que han generat un conjunt de reflexions relacionades amb els tràmits per a fer

esmenes o per a dur a terme una baixa, i el contingut dels volants informatitzats de convivència.

**S'han rebut diverses queixes sobre els criteris emprats pels ajuntaments a l'hora de gestionar els padrons municipals**

Una família de Sant Feliu de Codines va comunicar a l'Ajuntament que es traslladava a un nou domicili dins el municipi (Q 00746/06). Quan va rebre les noves targetes va constatar que, respecte al nivell d'estudis, el fill —que disposa d'estudis a nivell d'EGB— constava com *analfabet*, per la qual cosa desitjava que s'esmenés aquest error en la titulació acadèmica.

La persona afectada tenia un horari laboral coincident amb l'horari d'atenció al públic de l'Ajuntament, llevat dels dissabtes. És per això que la mare s'hi va adreçar amb el DNI del seu fill per poder dur a terme, en representació seva, aquest tràmit. Tot i així, l'empleada municipal que la va atendre no va accedir a formalitzar l'esmena, perquè considerà que l'empadronament o qualsevol canvi que s'hi faci és un acte personal que ha de dur a terme la persona interessada. Després, la mare va plantejar la possibilitat d'aportar una autorització específica del seu fill per a dur a terme aquesta gestió en nom seu, però, segons explica, aquesta opció tampoc es va considerar vàlida. Finalment, el tràmit d'esmena el va dur a terme el fill un dissabte.

**La gestió del padró municipal ha de garantir una tramitació segura a favor dels drets de les persones interessades i de l'eficiència de l'Administració**

Si bé és cert que la gestió del padró municipal, per la naturalesa especial de les dades que conté, requereix l'adopció de mesures de cautela que en garanteixin una tramitació segura en interès de les mateixes persones interessades, en cada cas concret cal ponderar aquesta garantia necessària amb la també indispensable eficiència, perquè no es gravin les persones

afectades amb tràmits addicionals, quan l'objectiu que es persegueix es pot assolir per altres vies més àgils i igualment segures.

En aquest cas, el Síndic va apreciar que hauria estat factible consentir que hi operés el mecanisme de representació voluntària que es desprèn de l'article 32 de la Llei 30/1992 i que, per a l'àmbit concret del padró municipal, regula la Resolució, del 4 de juliol de 1997, publicada en el BOE del 25 de juliol, que estableix les instruccions tècniques sobre l'actualització del padró municipal d'habitants. La Comissió Permanent del Consell d'Empadronament, en la sessió del 29 de març de 2006, davant una consulta que demana aclariments sobre qüestions relacionades amb la representació en el padró, manifesta que per a acreditar aquesta representació n'hi ha prou amb un escrit en què el veí, identificat amb el seu nom, cognoms i DNI o document que el substitueixi, autoritzi el representant (identificat de la mateixa manera) per al tràmit o l'actuació concreta que se sol·licita. El document ha d'ésser subscrit pel veí que concedeix l'autorització i la signatura es pot contrastar amb la que figura al full padronal o bé amb la fotocòpia del DNI que s'hi adjunti.

Una altra queixa plantejada amb relació a la gestió del padró va derivar d'una baixa efectuada sense haver seguit el procediment establert. Les baixes del padró municipal poden estar motivades per defunció, per canvi de residència o per inscripció indeguda: inscripcions duplicades o incompliment del requisit de residència habitual.

Aquest darrer supòsit de fet es produeix quan, per exemple, una persona canvia de municipi de residència i no sol·licita per escrit l'alta en el padró del municipi de destinació. Quan hi ha indicis que concorren aquestes circumstàncies, el procediment per a articular aquesta baixa d'ofici és el que estableix l'article 72 del Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals: notificació a la persona afectada del requisit incomplert i de la incoació d'ofici de l'expedient per a donar-la de baixa en el padró del municipi.

Un cop s'ha intentat dur a terme la notificació, sense haver-la pogut practicar, aquesta es duu a terme per mitjà d'un anunci al taulell d'edictes de l'Ajuntament i en el BOP. En cas que la persona interessada manifesti la seva disconformitat amb la baixa —si no presenta cap al·legació un cop transcorregut el termini assenyalat per a aquest fi i, en tots els casos, quan el ciutadà no figurei empadronat en cap altre municipi— la baixa només es pot efectuar amb l'informe favorable del Consell d'Empadronament.

Un ciutadà es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament de Sant Joan Despí l'havia donat de baixa del padró municipal sense seguir aquest procediment

(Q 10065/06). L'Ajuntament va informar-lo que l'havia donat de baixa del padró perquè no havia dut a terme la renovació obligatòria del padró d'habitants de l'any 2001, ja que no havia emplenat el formulari de renovació. El promotor va explicar que havia canviat de residència, però que es va demorar en el deure de sol·licitar per escrit l'alta en el padró del municipi de destinació, Cubelles. El resultat va ser que hi va haver un buit en el seu històric del padró fins que es va donar d'alta al municipi de Cubelles.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament que l'entrada en vigor de la Llei 4/1996, del 10 de gener, va significar la modificació de diversos aspectes de la Llei 7/1985, del 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, relacionats amb el padró municipal, entre els quals destaca la supressió del sistema de renovacions quinquennals, amb l'objectiu d'assolir una més alta simplificació administrativa, eliminar molèsties als ciutadans i implementar la gestió del padró continu per mitjà de la informatització i la coordinació entre ajuntaments.

### Una baixa en el padró fonamentada en el fet de no emplenar els fulls padronals no s'ajusta a la normativa

Tenint en compte el procediment de baixa d'ofici descrit, una baixa en el padró fonamentada en el fet de no emplenar els fulls padronals no s'ajusta a la normativa. Aquesta incidència pot provocar que l'Ajuntament iniciï un procediment sancionador, com a conseqüència d'una inscripció indeguda perquè no compleix el requisit de residència habitual, però no la baixa automàtica del ciutadà del padró d'habitants. És per això que el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que adoptés les mesures oportunes per a rehabilitar aquest empadronament, amb efectes retroactius des de la baixa operada fins a la data de l'alta en el padró municipal d'habitants de Cubelles, i eradicar els inconvenients que provoca aquest buit en l'històric del padró de la persona interessada.

Les dades que l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat incorpora en els volants informatitzats de convivència que emet a sol·licitud de part també han estat objecte d'anàlisi.

Un ciutadà es va adreçar a la institució perquè considerava que la dada de la titulació acadèmica que l'Ajuntament incorpora en els volants va més enllà del que hauria de constar en aquests documents. El promotor de la queixa entenia que, quan s'ha de fer ús d'aquests documents davant tercers (per a l'ob-



tenció de descomptes a companyies subministradores, com era el cas), determinada informació, com per exemple el nivell d'estudis, no cal que estigui a disposició d'aquest tercer.

En l'informe municipal emès en resposta a la sol·licitud d'informe formulada pel Síndic, l'Ajuntament afirma que les dades que consten en els certificats o els volants padronals emesos per l'Ajuntament són les que corresponen a la inscripció padronal o llurs modificacions acreditades en els arxius municipals.

La qüestió és si les dades que consten en els volants amb caràcter informatiu amb relació a la residència i el domicili habitual al municipi, que es nodreixen del padró municipal, les pot fixar lliurement cada ajuntament o han de respondre a un determinat model.

**El Síndic qüestiona si les dades que consten en els volants d'empadronament les pot fixar lliurement cada ajuntament**

En el punt 6 de la Resolució, del 4 de juliol de 1997, conjunta de la presidenta de l'INE i del director general de Cooperació Territorial, per la qual es dicten instruccions tècniques als ajuntaments sobre l'actualització del padró municipal, s'afirma el següent:

“En el anexo I de la presente resolución se incluyen modelos de certificación y volante de empadronamiento. Los Ayuntamientos que pretendan utilizar formularios distintos deben someter los correspondientes modelos a la homologación de su respectiva sección provincial del Consejo de Empadronamiento”.

Un cop examinat el model de volant d'empadronament que inclou l'annex I esmentat, es va constatar que no inclou la dada corresponent a la titulació acadèmica. Per tant, si el formulari per a emetre volants incorpora aquesta dada, no sembla que compleixi el que disposa la instrucció citada, llevat que aquest model hagi estat homologat pel Consell d'Empadronament.

En el moment de cloure la redacció d'aquest informe, els suggeriments formulats a l'Ajuntament de Sant Joan Despí i l'Hospitalet de Llobregat estan pendents de resposta.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00746/06	Denegació de l'ús del mecanisme de la representació per a l'acompliment de tràmits relacionats amb el padró municipal
Q 10065/06	Baixa d'ofici en el padró municipal

## 6. Subvencions

### L'incompliment del termini d'execució de l'activitat subvencionada com a causa de la denegació de la subvenció

Un ciutadà es va adreçar al Síndic perquè havia demanat l'ampliació del termini per executar una actuació objecte d'un ajut per a aplicar les mesures per a la diversificació econòmica a les zones rurals del programa Proder, de la convocatòria corresponent al període 2002-2006, aprovada per l'Ordre ARP/186/2002, de 3 de juny (Q 00331/06).

Aquesta sol·licitud fou desestimada perquè el termini ja havia vençut en el moment de resoldre-la. Sense qüestionar que, efectivament, no es pot prorrogar un termini ja vençut, el Síndic va indicar a l'aleshores Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca que l'activitat —i per tant també la justificació de la despesa— no es va poder dur a terme totalment dins de termini per causes no imputables al beneficiari de la subvenció. Així ho assenyalaven expressament els informes favorables a l'ampliació dels organismes que intervenen en la gestió de la subvenció.

**El Síndic va indicar al Departament que l'activitat no es va poder dur a terme dins de termini per causes no imputables al beneficiari de la subvenció**

Així mateix, l'ampliació la va demanar quan el termini encara no havia vençut. El Síndic de Greuges va destacar també que el termini d'execució previst no semblava que fos un element essencial des de la perspectiva d'assolir la finalitat perseguida amb l'atorgament de la subvenció, sempre que l'activitat es dugués a terme efectivament.

Per tot això, el Síndic va assenyalar que l'endarreriment esmentat, sempre que l'activitat s'hagués dut a terme efectivament dins la data límit del tancament

del programa i sense altres incompliments concurrents, no hauria de generar la revocació de l'ajut.

Tanmateix, la resolució finalment dictada va deixar sense efecte la subvenció concedida, perquè considerava que la inversió no complia els objectius pels quals es va atorgar.

Un cop valorada aquesta resolució, el Síndic va considerar oportú fer al Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural unes consideracions addicionals.

Primerament, va assenyalar que la resolució indicada no incorpora les raons concretes que fonamenten la valoració del Departament, en el sentit que la inversió efectivament realitzada no permet assolir la finalitat de la subvenció. Sense aquesta argumentació, el beneficiari difícilment pot contradir aquesta decisió perquè no coneix els paràmetres emprats per a determinar-ho. Caldria, per tant, incorporar aquests criteris en la resolució. Va destacar també que amb més motiu cal aquesta motivació concreta, si es té en compte que deixa sense efecte una resolució anterior, que era favorable a l'interessat.

Així mateix, el Síndic va voler destacar que la resolució adoptada, tot i que no es podia considerar irregular, ja que s'ajustava al que estableixen les bases de la convocatòria, donava lloc a un resultat manifestament injust.

En aquest sentit, com a consideració de caràcter general, el Síndic va destacar que el termini d'un any per a executar les inversions subvencionades és certament difícil de complir en els casos com el que va motivar aquesta actuació, en què les inversions requereixen autoritzacions administratives prèvies —d'obres i d'activitat— d'una certa complexitat i amb intervenció de diversos organismes, que requereixen un cert temps per a concretar-se. Cal tenir en compte, des d'aquesta mateixa perspectiva, que un dels requisits per a ser beneficiari dels ajuts era no haver iniciat l'activitat o la inversió en el moment de formular la sol·licitud. El Síndic va plantejar, per tant, la possibilitat de fixar en aquests casos, sempre que no concorrin altres circumstàncies que ho impedeixin, un termini més ampli per a executar les actuacions.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00331/06	Denegació del termini per a executar una actuació objecte d'una subvenció

#### La interdicció de la *reformatio in peius*

L'article 113.3 de la Llei 30/1992 disposa que la resolució del recurs administratiu ha d'ésser congruent

amb les sol·licituds formulades pel recurrent, sense que se'n pugui agreujar la situació inicial.

El Departament d'Agricultura, Ramaderia i Pesca va denegar un ajut econòmic per a superfícies de fruits de closca o garrofes, corresponent a la campanya 2004, per discrepàncies de controls administratius sobre el terreny en un percentatge igual al 50 % o superior entre la superfície declarada i la superfície comprovada, la qual cosa es va sancionar amb la deducció d'un determinat import, que s'havia de detreure dels possibles ajuts sol·licitats dins un termini màxim de tres campanyes (Q 02079/06).

### La resolució del recurs administratiu ha d'ésser congruent amb les sol·licituds formulades pel recurrent

La persona interessada va interposar un recurs d'alçada contra aquesta resolució denegatòria. Arran la tramitació d'aquest, l'Administració va comprovar que les discrepàncies eren més grans, per la qual cosa va augmentar l'import objecte de detracció i va fer efectiva aquesta deducció a la sol·licitud d'ajut que la interessada presentà a la campanya corresponent a l'any 2005, sense haver resolt expressament el recurs d'alçada, ni haver comunicat a la persona interessada aquesta darrera revisió.

### El Síndic va recordar a l'Administració la prohibició de la *reformatio in peius*

El Síndic va recordar al Departament que únicament podia deduir la quantitat superior en l'ajut concedit a la promotora de la queixa a la campanya de 2005 si, d'acord amb el marc normatiu, exerceix potestats de revisió d'ofici de les actuacions corresponents a la campanya de 2004, però no mitjançant la tramitació d'un recurs d'alçada, no resolt expressament, que agreuja la situació inicial de la recurrent.

El 13 de desembre de 2006 el Departament va comunicar al Síndic que, per a acomplir suggeriment, s'havia iniciat un expedient de revisió d'ofici.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02079/06	Vulneració de la interdicció de la <i>reformatio in peius</i>

## 1.2. Responsabilitat patrimonial

### 1. Introducció

El retard a l'hora de resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial; la tramitació d'aquestes al marge del procediment legalment establert; i la reticència de les administracions a admetre supòsits de concurrència de causes que determinin una compensació de culpes, sobretot en casos de danys per caigudes a la via pública o instal·lacions de transports públics, són les incidències que més sovint es plantejen en les queixes que els ciutadans adrecen al Síndic.

En aquest àmbit, cal destacar com a novetat que l'article 159.5 de l'Estatut determina que correspon a la Generalitat, en matèria de responsabilitat patrimonial, la competència compartida per a establir les causes que poden originar la responsabilitat amb relació a les reclamacions dirigides a la Generalitat, d'acord amb el sistema general de responsabilitat de totes les administracions públiques.

Les propostes formulades pel Síndic a l'Administració sanitària per a intentar escurçar els tràmits per a resoldre les reclamacions i pal·liar la demora acumulada, que en els darrers informes s'han relatat, i les reflexions sobre quin és el règim jurídic aplicable per a resoldre les reclamacions contra Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya són els temes que es relacionen enguany en aquest epígraf.

### 2. Responsabilitat patrimonial de l'Administració sanitària

En els darrers informes, corresponents als anys 2004 i 2005, el Síndic havia indicat que els ciutadans s'hi adrecen perquè l'Administració sanitària no resol, en el termini establert i en la forma escaient, les reclamacions que li formulen pels danys i els perjudicis patits. Malgrat la complexitat dels expedients, la lentitud és evident i també ho és l'incompliment dels terminis legalment establerts.

Així, l'any 2005 es relataren les fórmules que el Departament de Salut va indicar que havia endegat per reduir els retards acumulats en els diversos tràmits del procediment per a resoldre aquestes reclamacions: increment de recursos humans destinats a les assessories jurídiques del Departament, del Cat-Salut, de l'ICS i a l'ICAM; i més eficiència, eficàcia i coordinació en tots els tràmits que determinarà el nou règim establert per a aquestes reclamacions en el Projecte de llei de reforma de l'ICS, que atorga al seu director-gerent la resolució de les reclamacions per responsabilitat patrimonial.

El Síndic valora positivament aquesta iniciativa i aprecia que l'Administració està adoptant mesures

per intentar pal·liar el retard en la resolució d'aquestes reclamacions, palesat tant pel mateix Departament com per la Comissió Jurídica Assessora en els informes preceptius que ha d'emetre quan, en alguns casos, hi ha constància dels períodes excessius per a la consecució de determinats tràmits d'aquest procediment que no s'adeqüen als terminis establerts legalment i reglamentàriament.

**El Síndic valora positivament les mesures per a pal·liar el retard en la resolució de reclamacions**

A banda d'aquesta primera valoració positiva, atès que durant l'any 2006 s'han continuat rebent queixes relacionades amb aquesta problemàtica (entre altres, Q 00004/06), per mitjà d'una resolució del 16 de juny de 2006, el Síndic va fer avinent al Departament de Salut un conjunt de reflexions sobre el model de tramitació administrativa de les reclamacions de responsabilitat patrimonial per mala praxi als centres i els serveis sanitaris de cobertura pública de Catalunya, prenent com a referència el que significa el dret a la bona administració, que implica que totes les persones tenen dret que l'Administració els tracti els afers imparcialment i equitativament, i dins d'un termini raonable.

El Síndic és conscient del caràcter complex d'aquestes reclamacions, que demanden la intervenció de diversos operadors de l'àmbit sanitari per a determinar, conèixer i comprovar les dades en virtut de les quals l'òrgan competent s'ha de pronunciar en la resolució. Així doncs, l'objectiu d'aquestes reflexions és aportar vies de solució per a agilitar encara més la tramitació d'aquestes reclamacions.

Un possible punt de partida o referent normatiu és el que disposa l'article 74 de la Llei 13/1989, del 14 de desembre, d'organització, procediment i règim jurídic de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, que determina que la tramitació administrativa s'ha de dur a terme d'acord amb els principis d'economia, celeritat, eficàcia i eficiència, i estableix que els tràmits administratius s'han de simplificar al màxim, tot preservant, en tots els casos, les garanties i els drets de defensa de les persones administrades. Així mateix, tampoc s'ha oblidat que, d'acord amb l'article 78 de la Llei 13/1989, la demora, sense causa justificada, en l'adopció de la resolució administrativa que posa fi al procediment iniciat a instància dels particulars pot donar lloc a la responsabilitat patrimonial de l'Administració, en els termes i en els casos establerts per la legislació general sobre responsabilitat patrimonial.

Si bé és cert que de la jurisprudència consultada se'n desprèn que la dilació en la tramitació no sempre té conseqüències indemnitzatòries, aquestes es produeixen quan la durada s'ha de qualificar d'irracional, desproporcionada o desafortunada. Per tant, cal atènyer-se a un estàndard mitjà admissible, per la qual cosa caldrà atènyer-se a la complexitat de la qüestió debatuda i a les incidències sorgides en el curs de la tramitació del procediment, de manera que la dilació serà rellevant per a configurar el pressupost de la responsabilitat patrimonial quan la durada del procediment sigui irracional i no estigui justificada per les peculiaritats de l'assumpte.

En aquest sentit, el Síndic considera que el disseny concret del circuit administratiu en el marc del qual s'ha de cursar la reclamació, a banda dels tràmits preceptius derivats de la normativa, esdevé un element de força importància tant per a simplificar els tràmits administratius com per a evitar demores injustificables. Es tractaria, doncs, de ponderar els costos temporals i monetaris dels tràmits, i la possibilitat que, sense aquests, es produeixi un exercici de la potestat defectuós que repercuteixi sobre la qualitat de la decisió final, i els interessos i els drets dels ciutadans. Així mateix, també caldria valorar la influència positiva que pot tenir cada tràmit concret per a millorar la decisió final que s'adopti (Sentència 204/1992, del 26 de novembre, del Tribunal Suprem).

**El disseny del circuit administratiu en què s'ha de cursar una reclamació esdevé un element fonamental per simplificar tràmits i evitar demores**

L'aplicació d'aquests paràmetres al circuit administratiu seguit per a resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial per mala praxi als centres i els serveis sanitaris de cobertura pública de Catalunya, que el Departament va facilitar al Síndic, va suscitar que aquest li fes avinent les consideracions següents.

En alguns dels casos plantejats, el Síndic va constatar que un dels motius de la demora és la tardança a l'hora d'obtenir les històries clíniques que se sol·liciten als centres imputats per una possible mala praxi. En concret, en aquests supòsits, els terminis

per a obtenir aquestes històries oscil·laven entre els nous mesos i l'any. En aquest sentit, el Síndic aprecia que cal adoptar mesures de control per a abreujar el màxim possible aquests terminis i agilitar el tràmit d'obtenció de les històries clíniques. L'ús de les noves tecnologies en aquest tràmit, amb totes les garanties necessàries per a preservar els drets fonamentals en joc, podrien coadjuvar en la reducció d'aquests períodes.

**El Síndic va constatar que un dels motius de demora és la tardança a l'hora d'obtenir les històries clíniques**

En la tramitació de la reclamació, la incorporació dels operadors de l'àmbit sanitari, tant públics com privats, s'articula mitjançant determinades comissions (tècnica, de seguiment i tripartita), que es reuneixen un cop al mes. La tasca d'aquestes comissions és aportar a la instrucció de l'expedient llur parer sobre els casos susceptibles de transacció abans de la proposta de resolució i sobre quin ha de ser, a criteri seu, el contingut de proposta de resolució en els casos en què no es planteja un acord indemnitzatori. En concret, en aquestes comissions hi són presents representants del Servei Català de la Salut, de l'Institut Català de la Salut, de la Unió Catalana d'Hospitals, del Consorci Hospitalari de Catalunya, de la companyia d'assegurances, de la corredoria d'assegurances del Servei Català de la Salut, de la companyia d'assegurances del Consell del Col·legi de Metges de Catalunya i del Consell de Col·legis de Metges de Catalunya.

El Síndic va analitzar el paper d'aquestes comissions en el circuit administratiu objecte d'estudi i va constatar que, després de la proposta de resolució, quan el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora no coincideix amb el de la comissió de seguiment, aquesta es reuneix de nou per adoptar un nou acord, que, si difereix de l'assolit abans de la proposta de resolució, dóna lloc a l'adopció d'una nova proposta de resolució.

En aquest sentit, el Síndic va apreciar que l'increment del nombre de reunions d'aquestes comissions (més d'un cop al mes) i el fet que els membres de totes les comissions poguessin fer una valoració conjunta en una única reunió podrien ajudar també a agilitar aquest tràmit, sense perdre la qualitat de la instrucció del procediment ni les garanties vers la conformació dels elements de judici necessaris que requereix l'òrgan competent per a resoldre la reclamació.



A més, el Síndic també entenia que la decisió d'aquestes comissions s'ha d'adoptar abans de la fase de proposta de resolució, encara que el dictamen de la Comissió Jurídica Assessora no coincideixi, ja que el termini de la comissió de seguiment es pot fer correctament palès abans, perquè l'òrgan competent disposi de tots els elements necessaris per a resoldre.

En darrer lloc, el Síndic va fer esment de dos aspectes més de caràcter procedimental que s'haurien de tenir en compte en la resolució d'aquestes reclamacions.

D'una banda, en alguns dels casos plantejats, es constata que, quan es trameta la documentació a l'ICAM, es comunica a la persona interessada que, a l'empara del que disposa l'article 45.2 c) de la Llei 30/1992, s'ha suspès el termini per a resoldre el procediment i per a notificar la resolució fins que l'òrgan instructor rebí l'informe tècnic esmentat. En aquest sentit, el Síndic ha recordat al Departament que, si bé aquest precepte permet la suspensió del procediment per la causa esmentada, també determina que el termini de suspensió no pot excedir en cap cas dels tres mesos.

D'altra banda, el Síndic també ha recordat al Departament que el fet que la persona interessada hagi interposat un recurs contenciós administratiu contra la desestimació presumpta de la reclamació de responsabilitat patrimonial no impedeix que l'Administració s'hi pronunciï expressament (art. 42 Llei 30/1992).

### La interposició de recurs contenciós administratiu contra la desestimació presumpta de la reclamació no impedeix que l'Administració s'hi pronunciï expressament

A més, l'article 36 de la Llei 29/1998, del 13 de juliol, de la jurisdicció contenciosa administrativa (LJCA), determina que es pot ampliar el recurs contenciós administratiu quan aquest s'hagi interposat contra actes presumptes i l'Administració dicti, mentre se'n fa la tramitació, una resolució expressa respecte a la pretensió inicialment deduïda. En aquest cas, el recurrent pot desistir del recurs interposat sobre la base de l'acceptació de la resolució expressa que s'hagi dictat o sol·licitar l'ampliació a la resolució expressa. Un cop produït el desestiment del recurs

inicialment interposat, el termini per a recórrer la resolució expressa, que és de dos mesos, es compta des de l'endemà d'haver-la notificat.

En una reunió mantinguda el 24 d'octubre de 2006 entre responsables del Departament de Salut i personal del Síndic es va debatre sobre aquests suggeriments.

Mitjançant una comunicació del 7 de febrer de 2007, el Departament va traslladar al Síndic les solucions que proposa per agilitar la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial i va manifestar el compromís d'esmerçar esforços per a reduir el termini de resolució d'aquests expedients, en benefici dels drets dels ciutadans. Les solucions proposades són:

- L'òrgan instructor instarà les diverses unitats que intervenen en el procés perquè duguin a terme un control més exhaustiu del compliment de terminis mitjançant bases de dades adequades.
- Incrementar la previsió de serveis professionals destinats a la valoració mèdica i legal en les condicions de l'assegurança de responsabilitat civil dels professionals del sector salut que contracten coordinadament el Servei Català de la Salut i el Consell de Col·legis de Metges de Catalunya.
- Associat a l'increment de pèrits, establir un nombre més alt de casos per a tractar en cada reunió de les comissions de seguiment de la pòlissa de responsabilitat civil.
- Oferir a la Comissió Jurídica Assessora la possibilitat d'assessorament mèdic i legal per a la consulta d'aspectes assistencials dels expedients sotmesos a dictamen.
- Proposar la modificació de la normativa reguladora de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM), en el sentit de limitar la funció actual d'informe i dictamen d'avaluació de l'adequació de les actuacions sanitàries del sistema sanitari de cobertura pública a la bona pràctica professional, en el marc dels procediments de responsabilitat patrimonial, als expedients de responsabilitat patrimonial que superin una determinada quantitat econòmica (50.000 euros).
- L'agilitació del tràmit d'obtenció de les històries clíniques es resoldrà mitjançant la implantació de la història clínica compartida.

El Síndic valora positivament aquestes mesures proposades, encaminades a resoldre els problemes i les disfuncions detectades, tot i que caldrà fer un seguiment de la implantació definitiva i determinar si definitivament redunden en una millora dels procediments de responsabilitat patrimonial, especialment pel que fa al compliment dels terminis legalment establerts.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00004/06	Retard en la resolució d'un expedient de responsabilitat patrimonial en l'àmbit sanitari

### 3. Les reclamacions per danys adreçades a entitats privades que presten serveis públics

L'article 144 de la Llei 30/1992 disposa que quan les administracions públiques actuen en relacions de dret privat responen directament pels danys i els perjudicis causats pel personal que es troba al seu servei; l'actuació d'aquest personal es considera un acte propi de l'Administració al servei del qual es troba i la responsabilitat s'exigeix de conformitat amb el que estableixen els articles 139 i següents d'aquesta llei.

Les administracions públiques, per a la gestió directa dels serveis públics, poden crear entitats sotmeses a dret privat i, amb relació a aquestes entitats, els problemes sorgeixen quan qüestionen que se'ls apliqui el règim de responsabilitat propi de les administracions públiques, per la qual cosa el ciutadà es veu obligat a acudir a la jurisdicció civil.

Aquesta institució ha tingut l'ocasió de pronunciar-se sobre aquest tema, en el marc d'una actuació d'ofici sobre la responsabilitat patrimonial de les administracions públiques, les conclusions de la qual es van incorporar en *l'Informe al Parlament 2002*.

En ocasió de la tramitació de les queixes dels ciutadans davant entitats com ara les descrites i, en concret, davant Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya (en endavant FGC), s'ha pogut constatar que aquesta respon les reclamacions de responsabilitat patrimonial per caigudes o accidents soferts a les seves instal·lacions en els termes següents:

“Pel que fa a la naturalesa de la reclamació, li manifestem que entenem que haurà de resoldre's segons les disposicions del dret privat i no administratiu, de conformitat amb els dictàmens del Consell d'Estat 4248/96 i 4016/98, i amb la interlocutòria de l'Audiència Provincial de Barcelona, secció 1a, de 24 de gener de 2005, i les sentències del Tribunal Suprem —entre altres— de les dates 23-10-03 i 30-04-03”.

D'aquesta resposta se'n desprèn que FGC continua mantenint que no li és aplicable el règim de responsabilitat propi de les administracions públiques. És per això que el Síndic va considerar oportú obrir una nova actuació d'ofici sobre aquesta qüestió (A/O 06678/06) i recuperar la investigació ja efectuada per actualitzar-la.

Més enllà de les argumentacions respecte al règim jurídic que la institució considera aplicable per a

resoldre aquestes reclamacions, del qual deriva un procediment diferent del que ha seguit FGC en la tramitació, el Síndic entén que, tot i que les reclamacions es decideixin segons les disposicions del dret privat, FGC hauria d'articular un protocol d'actuació per a tramitar-les i resoldre-les.

Aquest protocol ha de donar resposta a la necessitat d'una tramitació uniforme de les reclamacions, d'una informació a la persona interessada de la tasca d'investigació efectuada per l'entitat, i d'una exposició entenedora i orientativa, (sense fer referència a pronunciaments doctrinals i jurisprudencials als quals les persones, usualment, no tenen accés) de quins tràmits i quins terminis té el reclamant per a instar la via jurisdiccional que s'entén pertinent, si no està d'acord amb la decisió adoptada per l'òrgan competent de FGC per a resoldre aquest tipus de reclamacions, la qual cosa tampoc hi consta.

En resposta a aquesta reflexió, FGC comunica al Síndic una proposta que consisteix en la confecció d'una sola comunicació al ciutadà que concreti la decisió adoptada amb relació a la seva reclamació. Amb tot, considera que la incorporació d'orientacions de caràcter jurídic, terminis d'actuació, procediment, etc. en els escrits de resposta adreçats als ciutadans s'ha de dur a terme de manera molt restrictiva per a evitar envair competències de l'advocacia.

El Síndic valora positivament aquesta proposta, però insisteix en la necessitat que la comunicació es redacti amb un llenguatge entenedor i informi el reclamant de quins tràmits i quins terminis té per a instar la via jurisdiccional que FGC entén competent.

**El Síndic insisteix en la necessitat que la comunicació contingui informació sobre els tràmits i els terminis que té el ciutadà per a instar la via jurisdiccional**

Pel que fa al règim jurídic aplicable a aquestes reclamacions, FGC respon que és una entitat de dret públic amb personalitat jurídica pròpia que actua en règim d'empresa mercantil, gaudeix d'autonomia en la seva organització, de patrimoni propi i capacitat plena per a exercir les seves finalitats, segons estableix l'article 1 del Decret 287/2001, del 6 de novem-

bre. Per tant, FGC continua apreciand que el règim jurídic que cal aplicar és el dret privat, d'acord amb interpretacions jurisprudencials que avalen aquesta postura, que són les que esmenten les respostes a algunes reclamacions.

El Departament de Política Territorial i Obres Públiques va manifestar que la interpretació que sosté FGC es basa en el fet que aquesta empresa té naturalesa jurídica d'entitat de dret públic subjecta al dret privat i en l'existència d'un criteri jurisprudencial que admet i dóna suport al tractament, per la via civil, d'aquestes reclamacions.

Amb tot, el Departament també va comunicar al Síndic que, en la mesura que aquest pronunciament és qüestionable jurídicament, s'estudiaria aquesta qüestió i la possibilitat de regular-la expressament o bé en la futura reforma dels estatuts, d'aquesta entitat (d'acord amb la disposició addicional primera de la Llei 4/2006, del 31 de març, ferroviària, el Govern ha d'adaptar-ne els estatuts en el termini d'un any a partir de l'entrada en vigor de la Llei) o bé quan es dugui a terme el desplegament reglamentari de la Llei 4/2006.

Atès que es planteja la possibilitat d'estudiar i regular la qüestió de manera expressa en aquests instruments jurídics, el Síndic ha aprofitat l'avinentsa per traslladar al Departament unes consideracions amb relació al règim jurídic que entén aplicable a aquest tipus de reclamacions.

Les referències jurisprudencials emprades per FGC per a motivar la seva interpretació de l'aplicació del dret privat i la competència de la jurisdicció civil són determinats pronunciaments judicials sobre reclamacions per danys i perjudicis davant RENFE que responen a una línia jurisprudencial que, tal com el Departament manifesta, no és unànime ni consolidada.

Així, per exemple, en la interlocutòria de l'Audiència Provincial de Barcelona núm. 12/2005 (secció 1ª), del 24 de gener, que és una de les que esmenta FGC per motivar la seva argumentació, es considera competent la jurisdicció civil per a resoldre un procediment instat contra RENFE per l'accident que va patir una persona en entrar al vagó d'un tren. Aquesta resolució respon a una línia jurisprudencial que, tal com manifesta el Departament, no és unànime ni consolidada, tal com demostra la interlocutòria 11/2005 del 26 de gener, que considera incompetent la jurisdicció civil per a resoldre un procediment instat contra RENFE per responsabilitat patrimonial i reproduïx la doctrina que, a aquest respecte, conté la interlocutòria del 27 de desembre de 2001 de la Sala Especial de Conflictes de Competència del Tribunal Suprem, que afirma la competència de la jurisdicció contenciosa administrativa, o la sentència de l'Audiència Nacio-

nal (Sala Contenciosa Administrativa, secció 8a.) del 14 d'octubre de 2003, la qual també recull aquesta línia jurisprudencial.

El Síndic entén que cal donar un valor preponderat a dos pronunciaments: un de l'Audiència Provincial de Barcelona i un altre de la Sala Especial de Conflictes de Competències del Tribunal Suprem, que—contràriament a la tesi mantinguda per FGC— consideren competent la jurisdicció contenciosa administrativa per a resoldre un procediment instat contra aquesta entitat per responsabilitat patrimonial.

El Síndic aprecia que aquestes resolucions judicials s'han de tenir en compte i són plenament aplicables, tot i el nou marc jurídic desplegat per la Llei 4/2006, del 31 de març, ferroviària, ja que la disposició addicional segona d'aquesta llei estableix que els serveis de transport ferroviari de viatgers que porta l'empresa ferroviària FGC són serveis públics de transport ferroviari i, a hores d'ara, aquesta entitat conserva la naturalesa jurídica d'entitat de dret públic subjecta al dret privat, adscrita al Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

**El Síndic ha suggerit al Departament que es reguli de manera expressa la subjecció del règim de responsabilitat patrimonial de les entitats privades que presten serveis públics al dret administratiu**

En definitiva, aquests pronunciaments judicials palesen, en el cas concret de FGC, el que aquesta institució ja va manifestar en l'estudi publicat en l'*Informe del Parlament 2002*, que exposà la necessitat que l'Estatut de l'empresa pública catalana regulés aquesta qüestió.

És per això que el Síndic, per mitjà d'una resolució del 16 d'octubre de 2006, va suggerir al Departament que regulés aquesta qüestió de manera expressa, ja sigui en la futura reforma dels estatuts de FGC o bé quan es dugui a terme el desplegament reglamentari de la Llei 4/2006, del 31 de març, ferroviària, tot especificant que, en virtut de l'article 144 de la Llei 30/1992, la responsabilitat patrimonial que s'exigeixi a FGC s'ha de resoldre d'acord amb el règim jurídic substantiu derivat de l'article 139 del mateix text legal i que la

jurisdicció contenciosa administrativa és competent per a resoldre els procediments instats contra aquesta entitat per responsabilitat patrimonial, d'acord amb el que disposa l'article 9.4 de la Llei orgànica 6/1985, del poder judicial, i l'article 2.e) de la LJCA.

En resposta a aquest suggeriment, el Departament ha insistit en la manca d'uniformitat de la doctrina, per la qual cosa estudiarà de manera acurada aquesta qüestió, tenint en compte que, finalment, pugui establir una futura modificació de l'Estatut de l'empresa pública catalana. FGC es manté en la interpretació inicial (les reclamacions s'han de tractar per la via civil), però manifesta la seva predisposició a actuar d'acord amb el que es disposi en el supòsit que hi hagi modificacions normatives en aquest àmbit.

### La contractació d'una assegurança no legitima les entitats públiques que presten serveis a traslladar a l'entitat asseguradora la funció de tramitar i resoldre les reclamacions

Sobre aquesta qüestió, tot i que amb certes peculiaritats derivades del règim jurídic aplicable, també cal fer palès la queixa rebuda amb relació a la tramitació de les reclamacions per responsabilitat patrimonial a Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) (Q 03863/06).

D'acord amb la informació facilitada per aquest ens, el procediment habitual a l'hora de tramitar les reclamacions dels usuaris que han patit algun dany consisteix a adreçar l'usuari a la companyia asseguradora, que és qui valora la reclamació i decideix si correspon pagar una indemnització pels danys soferts, segons la pòlissa concertada i les característiques de la incidència. Segons indica TMB en el seu informe, quan la decisió de la companyia és desestimar la reclamació, resta oberta la via judicial que tria l'usuari, el qual normalment opta per la via civil. Així mateix, assenyala que només trameta la reclamació a l'Entitat Metropolitana del Transport perquè sigui tramitada d'acord amb les normes processals i substantives que regulen aquest règim de responsabilitat quan es fonamenta específicament en la responsabilitat patrimonial de les administracions públiques.

El Síndic ha assenyalat que, si bé és legítim —i desitjable— que les entitats públiques assegurin llur

responsabilitat per danys als usuaris en la prestació dels serveis, la contractació d'una assegurança no legitima l'entitat que presta el servei a traslladar a l'entitat asseguradora la funció de tramitar i resoldre les reclamacions. Això comporta introduir en la relació entre entitat prestadora del servei i l'usuari un tercer, aliè a aquesta relació de servei, amb funcions de resoldre les queixes que la prestació del servei genera. El Síndic considera que és l'entitat que presta el servei qui ha de tramitar i resoldre la reclamació, i que ho ha de fer d'acord amb les regles i els paràmetres d'exigència de responsabilitat, i no segons la cobertura pactada en una pòlissa d'assegurança.

En segon terme, el Síndic vol destacar també que el règim substantiu aplicable a la reclamació i la jurisdicció competent per a recórrer contra la resolució inicial no són qüestions que puguin ésser objecte de la lliure decisió del reclamant o de l'entitat que presta el servei. A criteri d'aquesta institució —i així ho ha assenyalat reiteradament— el règim de responsabilitat pels danys a usuaris dels serveis de TMB és el règim de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques i la jurisdicció competent per a resoldre les reclamacions judicials que hi estan relacionades és la contenciosa administrativa.

Així mateix, la tramitació aplicada per TMB comporta que la reclamació es resolgui sense subjecció a un procediment específic i sense cap intervenció del reclamant, a banda de la formulació de la reclamació. En algun dels casos plantejats al Síndic, els afectats manifesten que fins i tot els ha estat negat l'accés al document de comunicació de la incidència que TMB elabora per a la companyia asseguradora.

### El Síndic ha suggerit a TMB un protocol d'actuació que garanteixi un tractament uniforme de les reclamacions i ofereixi unes garanties per a qui reclama

Igualment que en el cas plantejat amb Ferrocarrils, el Síndic ha suggerit a TMB que, com a entitat pública que presta un servei als ciutadans, ha d'articular un protocol d'actuació per a tramitar i resoldre aquestes reclamacions que garanteixi un tractament uniforme de les reclamacions i ofereixi unes garanties per a qui reclama. Dins aquesta tramitació, la possibilitat d'accedir als informes que s'elaborin sobre l'incident



i la possibilitat de formular-hi al·legacions hauria de ser un dret reconegut expressament.

El Síndic està pendent que TMB li comuniqui la seva decisió amb relació a les consideracions precedents.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 06678/06	Règim jurídic aplicable en les reclamacions per danys adreçades a entitats privades que presten serveis públics
Q 03836/06	Tramitació de les reclamacions per responsabilitat patrimonial a Transports Metropolitans de Barcelona

### 1.3. Contractació administrativa

#### 1. Introducció

Les queixes relacionades amb la contractació administrativa, amb la gestió del patrimoni de les administracions públiques i amb el desenvolupament d'activitats de servei públic prestades per particulars s'inclouen en aquesta secció.

L'article 159.3 del nou Estatut determina que, amb relació als contractes de les administracions públiques de Catalunya, la Generalitat té la competència exclusiva sobre l'organització i les competències en matèria de contractació dels òrgans de les administracions públiques catalanes i sobre les regles d'execució, modificació i extinció dels contractes de l'Administració, en allò que no estigui afectat per l'article 148.1. 18 de la Constitució. La competència és compartida en tot allò que no és atribuït a la competència exclusiva de la Generalitat, que ha de respectar el principi d'autonomia local en l'exercici d'aquestes competències.

En aquest àmbit, com a novetat del 2006, cal destacar una mesura adoptada molt recentment pel govern de la Generalitat. En la sessió de govern del 5 de desembre de 2006, el govern va aprovar un acord sobre actuacions en matèria de contractació pública, derivades de l'Acord estratègic per a la internacionalització, la qualitat de l'ocupació i la competitivitat de l'economia catalana, que han d'implicar una revisió dels plecs de clàusules administratives dels diversos departaments, organismes i empreses de la Generalitat per a adaptar-los a les mesures que estableix aquest document.

Amb l'impuls d'aquestes actuacions es vol assolir, entre altres, una planificació i una programació dels contractes adequades, i un control més alt de les subcontractacions; vetllar per la qualitat i els continguts específics dels projectes d'obres i, en concret, dels estudis de seguretat i salut; garantir els nivells de solvència econòmica, tècnica i professional de les

empreses contractistes i subcontractistes, adequats a les prestacions que han de dur a terme; aprofundir en la introducció de clàusules socials en els contractes com a condicions d'execució; i impulsar l'ús de mitjans electrònics en la contractació de les administracions públiques de Catalunya.

Dins d'aquet capítol, enguany es relaten dues actuacions relacionades amb les prerrogatives de l'Administració i les penalitzacions en l'àmbit contractual.

#### 2. El principi de llibertat de pactes i la facultat d'interpretació unilateral

L'Administració, d'acord amb el que estableix l'article 4 del text refós de la Llei 13/1999, del 18 de maig, de contractes de les administracions públiques (en endavant TRLCAP), pot concertar els contractes, els pactes i les condicions que consideri convenient, sempre que no siguin contraris a l'interès públic, a l'ordenament jurídic o als principis de bona administració, i ha de complir-los d'acord amb aquests principis, sens perjudici de les prerrogatives establertes per la legislació bàsica a favor d'aquesta.

Així doncs, l'Administració pública pot fer ús d'aquest principi de llibertat de pactes en la seva activitat contractual, condicionat a la consecució de les finalitats d'interès general que li siguin encomanades per l'ordenament jurídic, d'acord amb les competències atribuïdes i en el marc fixat pel principi de legalitat, fent ús de mecanismes que responguin als principis de bona administració, és a dir, actuant d'acord amb els principis d'eficàcia.

**L'Administració pública pot fer ús del principi de llibertat de pactes en la seva activitat contractual, condicionat a la consecució de les finalitats d'interès general**

En determinats contractes, com per exemple en el supòsit de venda de béns patrimonials, sembla que la finalitat és, més que la consecució de l'interès públic, l'obtenció d'un lucre, en la mesura que l'Administració rep uns ingressos pecuniaris, a diferència del que succeeix en la majoria dels contractes subscrits per l'Administració, en què rep béns i serveis i ha d'abonar una contraprestació.

En aquests casos, l'assoliment de l'interès general rau en el fet que l'administració titular dels béns patrimonials els ha d'administrar correctament i de vegades aquesta administració pot aconsellar la transmissió d'aquests béns, el caràcter essencialment lucratiu dels quals destaca el mateix ordenament jurídic.

La facultat d'interpretació unilateral es fonamenta en la conveniència que sigui l'administració creadora de la llei contractual la que determini, en cas de llacunes interpretatives, els termes en què s'ha de materialitzar l'execució del contracte. El que es persegueix amb l'aplicació d'aquesta prerrogativa, justificada per la prevalença de l'interès públic, és assegurar la continuïtat en l'execució del contracte en cas de dubtes i discrepàncies entre les parts com a conseqüència de la seva execució, sens perjudici d'una futura impugnació davant l'ordre jurisdiccional.

Aquestes qüestions, el principi de llibertat de pactes i la facultat d'interpretació unilateral de l'òrgan de contractació foren analitzades pel Síndic a conseqüència de la tramitació d'una queixa sobre una subhasta oberta, efectuada per l'Ajuntament de Cambrils per l'alienació de béns patrimonials de propietat municipal (Q 02320/05).

### El principi de llibertat de pactes i la facultat d'interpretació unilateral de l'òrgan de contractació han estat objecte d'anàlisi per part del Síndic

La clàusula 8a del plec de clàusules administratives regulador especificava que en escriptura pública constaria de manera expressa l'afectació real de les finques transmeses al compliment de les càrregues urbanístiques del sistema de reparcel·lació en la modalitat de compensació bàsica. En canvi, abans de formalitzar aquestes escriptures públiques, per l'acord del ple del 31 d'agost del 2004, adoptat per majoria absoluta, es va resoldre descomptar, dels imports d'adjudicació, les quantitats relatives a despeses d'urbanització.

A parer dels promotors de la queixa, aquest descompte no s'ajustava al que especificava el plec de clàusules administratives, ni tampoc la intenció inicial d'aquesta subhasta era assumir aquestes despeses, en la mesura que de l'acte del ple d'aquest

Ajuntament, del 27 de gener de 2004, se'n desprèn clarament la voluntat que els adjudicataris assumixin aquestes despeses.

Un cop analitzada la documentació que acreditava el procediment de licitació dut a terme per a alienar els béns patrimonials objecte d'estudi, el Síndic va apreciar que, des del punt de vista del compliment de la normativa en matèria de contractació administrativa, la tramitació d'aquesta licitació presentava algunes irregularitats procedimentals.

### El Síndic va apreciar que la tramitació de la licitació presentava algunes irregularitats procedimentals

La documentació que es va facilitar als licitadors en el termini per a presentar llurs ofertes oferia informació que podia generar certa confusió. Així, mentre que la clàusula 8a. del plec de clàusules administratives particulars especificava que en escriptura pública constaria de manera expressa l'afectació real de les finques transmeses al compliment de les càrregues urbanístiques del sistema de reparcel·lació en la modalitat de compensació bàsica, en la valoració tècnica i econòmica dels béns, que també es va facilitar als licitadors, es feia constar que el valor assignat resultava dels preus actuals de mercat, tot considerant que les obres d'urbanització ja s'havien dut a terme.

El Síndic esmenta també com a irregularitat procedimental que, en el cas de les parcel·les atorgades a una de les societats mercantils adjudicatàries, l'Ajuntament ja es compromet a satisfer les quotes urbanístiques demanades per l'adjudicatari en l'escriptura de formalització de contracte del 4 d'agost de 2004, és a dir, abans de la sessió del ple que acorda fer-se càrrec de les quotes urbanístiques, i esmenta que aquest compromís serà ratificat per la propera sessió del ple de l'Ajuntament.

El consell plenari, òrgan de contractació, fent ús de la prerrogativa d'interpretar els contractes administratius i en virtut del principi de llibertat de pactes, va accedir a les peticions dels adjudicataris i l'Ajuntament es va fer càrrec de les quotes urbanístiques que descriu l'acord de ple adoptat en la sessió del dia 31 d'agost de 2004 per majoria absoluta. Aquesta mesura es va adoptar, tot i que els licitadors no van plantejar cap objecció que impugnés el plec de clàusules administratives particulars.

La motivació adduïda en l'acord del ple per a assumir aquests pagaments és que el cessionari del 10% d'a-

profitament en sòl urbanitzable està obligat legalment a pagar els costos d'urbanització, a més d'haver-se valorat el preu de sortida amb la urbanització inclosa.

A banda de les irregularitats procedimentals descrites, el Síndic entén que la decisió de la corporació, que accedeix a les peticions dels adjudicataris en virtut del principi de llibertat de pactes que es deriva de l'article 4 del Reial decret 2/2000, del 16 de juny, no va anar en contra de l'interès públic, de l'ordenament jurídic ni del principi de bona administració, tal com requereix aquest precepte.

En els informes sobre les valoracions de les parcel·les objecte de venda es fa constar que aquestes parcel·les van ser adjudicades a l'Ajuntament en concepte del 10% d'aprofitament urbanístic de cessió obligatòria corresponent al Pla parcial 7 del Pla general de Cambrils. Així mateix, d'acord amb aquests informes, les obres d'urbanització es consideren dutes a terme. El valor d'aquest sòl s'obté, doncs, del seu aprofitament net i del preu de venda en el mercat del producte immobiliari, que s'entén urbanitzat en tant que les obres d'urbanització es consideren acabades, tal com es desprèn de l'informe tècnic.

Aquest preu no es pondera en relació amb calendari i els costos de la urbanització. Conseqüentment, els costos d'urbanització ja s'havien repercutit en el preu de transmissió. L'Ajuntament era el subjecte passiu de les quotes meritades per raó de la cessió d'aquestes parcel·les en concepte del 10% de l'aprofitament mitjà. La qüestió que es planteja és si els adjudicataris s'havien de subrogar o no en el lloc de l'Ajuntament davant de la liquidació de les quotes que no havien estat satisfetes. Els adjudicataris el que havien adquirit era un sòl ja urbanitzat, segons indica l'import de la compra. Si l'Ajuntament, beneficiant-se d'un preu de venda corresponent a un sòl urbanitzat no l'hagués assumit i, per tant, hagués transmès amb les parcel·les les seves obligacions urbanístiques, s'hauria produït un enriquiment injust.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02320/05	Principi de llibertat de pactes i facultat d'interpretació unilateral de l'òrgan de contractació

### 3. El concepte de penalització de caràcter contractual

De vegades s'ha apreciat que les clàusules de penalització per incompliment de les obligacions contingudes en el contracte pel contractista són fruit de l'exercici de la potestat sancionadora de l'Administració, en virtut de la qual aquesta pot imposar san-

cions a persones físiques o jurídiques per la comissió de fets tipificats en la norma com a infraccions administratives. Sancions que s'han d'imposar per mitjà d'un procediment sancionador regit per normes especials, els principis inspiradors de les quals participen de la naturalesa jurídica penal.

Tanmateix, cal tenir també present el que determina l'article 127.3 de la Llei 30/1992 en establir que les disposicions d'aquest títol no són aplicables a l'exercici per les administracions públiques de la potestat disciplinària respecte al personal al seu servei i del que hi estigui vinculat per una relació contractual; o el que afegeix el paràgraf segon de l'article 1.3 del Reglament regulador del procediment sancionador en determinar que les disposicions d'aquest reglament no són aplicables ni tenen un caràcter supletori respecte a l'exercici per part de les administracions públiques de llur potestat disciplinària respecte al personal al seu servei i del que hi estigui vinculat per una relació contractual.

Així, la doctrina i la jurisprudència entenen que no s'ha de confondre la potestat sancionadora de l'Administració reconeguda en l'article 25 de la Constitució, que se circumscriu a la repressió de conductes il·legals o antijurídiques dels administrats segons les normes administratives, amb la indemnització de danys i perjudicis, o sancions equivalents que l'incompliment d'un contracte administratiu pot comportar al particular contractant amb l'Administració. En aquest cas, l'Administració pot quantificar o determinar les sancions contractuals, que constitueixen una manifestació més del privilegi de decisió executiva concedit com a prerrogativa de l'Administració, per raó de l'interès públic que informa i presideix aquest tipus de relacions contractuals. Aquesta penalització s'executa d'acord amb les clàusules pactades, amb l'audiència prèvia de la persona interessada.

L'adjudicatària del contracte d'explotació d'un servei de platja de l'Ajuntament de Premià de Mar es va adreçar al Síndic per mostrar la seva disconformitat amb la imposició d'una sanció perquè l'establiment romania obert més enllà de l'horari permès i generava molèsties per sorolls (Q 02002/05). A parer de la promotora de la queixa, l'Ajuntament no havia tingut present el principi de proporcionalitat, en la mesura que l'havia sancionada per una infracció greu amb una multa de 1.000 euros, sense que hi hagués reincidència o reiteració, i d'acord amb el plec de clàusules administratives, la sanció per infracció greu és de 300,51 euros a 1.502,30 euros.

La resolució sancionadora al·ludia, com a clàusula infringida, el que estableix la clàusula 5.1.3. g) del plec de clàusules administratives particulars que regula el contracte d'explotació del servei a la platja, que prohibeix ultrapassar l'horari màxim establert.

En l'informe municipal es manifesta que no s'aprecia desproporcionada la sanció imposada a la promotora de la queixa (1.000 euros), atès que són dos els fets sancionables: d'una banda, l'obertura fora d'horari; de l'altra, l'excés de remor sonora. Així doncs, cada fet ha estat sancionat amb 500 euros i aquesta xifra és molt més propera al límit inferior establert (300 euros) que al límit superior (1.500 euros).

Més que dilucidar si la sanció és proporcional o no, qüestió que no correspon determinar a aquesta institució, el Síndic va entendre que el problema de fons era que s'havia penalitzat la promotora de la queixa per una infracció no establerta en el marc contractual.

### La promotora de la queixa havia estat penalitzada per una infracció no establerta en el marc contractual

Si bé és cert que ambdues conductes (obertura fora d'horari i excés de remor sonora) són susceptibles de sanció, el Síndic va apreciar que, en el marc contractual, tan sols s'estableix com a obligació no exercir l'activitat fora de l'horari establert. És per això que va entendre que dins el marc del contracte aquesta circumstància no era susceptible de penalització mitjançant aquesta via, ja que l'excés de soroll no era una conducta establerta.

Això no vol dir que l'excés de soroll certament constatat no es pugui sancionar. Efectivament és una conducta reprovable en la mesura que pot esdevenir una infracció de l'ordenança de la contaminació del medi urbà per causa de sorolls. És en aquest marc en què s'hauria d'haver sancionat, si s'escau, aquesta conducta, mitjançant la tramitació del procediment sancionador per la infracció de l'ordenança corresponent, la qual cosa, atesa la documentació facilitada per l'Ajuntament, no sembla que es dugués a terme.

El Síndic va fer avinent a l'Ajuntament de Premià de Mar el 6 de març de 2006 aquestes reflexions, per si considerava oportuna una revisió d'aquesta actuació per a adequar la sanció imposada a la infracció realment comesa, d'acord amb el marc contractual estipulat entre aquest ajuntament i la persona interessada.

En el moment de cloure la redacció d'aquest informe, aquest suggeriment es troba pendent de resposta.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02002/05	Penalització per una infracció no establerta en el marc contractual

## 1.4. Funció pública

### 1. Introducció

Aquest epígraf recull les actuacions relatives a les queixes que el personal al servei de les administracions públiques de Catalunya planteja al Síndic. Per a facilitar-ne la comprensió, s'han agrupat en tres àmbits: l'accés a la funció pública —en què es relaten les queixes principals referides a processos selectius—, les vicissituds que afecten la carrera administrativa i un tercer grup que inclou altres supòsits diversos.

En aquest àmbit, cal destacar en primer lloc l'aprovació del nou Estatut d'autonomia de Catalunya, especialment pel que fa a la funció pública. El nou Estatut dedica l'article 136 a *La funció pública i el personal al servei de les administracions públiques catalanes*, hi estableix una nova delimitació de competències i fa, per tant, un recull tant de les competències que de manera exclusiva corresponen a la Generalitat en matèria de funció pública com de les competències compartides. En concret, determina que correspon a la Generalitat, respectant el principi d'autonomia local, la competència exclusiva sobre el règim estatutari del personal al servei de les administracions catalanes i sobre l'ordenació i l'organització de la funció pública. També li correspon la competència compartida per al desenvolupament dels principis ordenadors de l'ocupació pública, sobre l'adquisició i la pèrdua de la condició de funcionari, les situacions administratives i els drets, els deures i les incompatibilitats del personal al servei de les administracions. Finalment, la Generalitat exerceix la competència exclusiva, en matèria de personal laboral per a adaptar la relació de llocs de treball a les necessitats derivades de l'organització administrativa i sobre la formació d'aquest personal.

### El nou Estatut de Catalunya dóna a la Generalitat la competència exclusiva sobre el règim estatutari del personal de les administracions catalanes, i sobre l'ordenació i l'organització de la funció pública

En l'àmbit legal, s'ha de remarcar la Llei 8/2006, del 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal de les adminis-



tracions de Catalunya. L'Informe al Parlament 2005 ja destacava com a projecte de llei el text que finalment ha aprovat el Parlament, que pretén establir mesures que ajudin a atorgar la dimensió social necessària a l'organització administrativa i a les relacions laborals, i que contribueixin a inspirar tots els àmbits de la negociació col·lectiva.

També en l'àmbit legal, el Govern de l'Estat ha aprovat el Projecte de llei de l'estatut de l'empleat públic, que actualment ja s'està tramitant a les Corts Generals. La importància d'aquest text, de més d'un centenar de preceptes, rau en el seu caràcter bàsic, a banda de sistematitzar en un cos legal la normativa de la funció pública. Aquest nou text estableix els principis generals aplicables al conjunt de les relacions d'ocupació pública i conté allò que és comú al conjunt dels funcionaris de totes les administracions públiques, a més de les normes legals específiques aplicables al personal laboral al seu servei. Així, el Projecte de llei sintetitza allò que distingeix els qui treballen en el sector públic administratiu, sigui quin sigui llur relació contractual, dels qui ho fan en el sector privat.

En el desplegament d'aquest estatut bàsic, cal que tant el legislador estatal com el de les comunitats autònomes, en l'àmbit de llurs respectives competències, aprovin o modifiquin les lleis de funció pública de llurs administracions i les normes aplicables a l'Administració local.

En aquest sentit, el Projecte de llei s'ocupa de detallar els tipus d'empleats públics, llurs drets i deures, l'adquisició i la pèrdua de la relació de servei, els instruments de planificació dels recursos humans, la provisió de llocs de treball i mobilitat, les situacions administratives i el règim disciplinari.

Així mateix, el Govern de la Generalitat ha aprovat el Decret 295/2006, del 18 de juliol, sobre jornada i horaris de treball del personal funcionari de l'Administració de la Generalitat. Aquesta norma aplica allò pactat en el III Acord general de condicions de treball del personal de l'Administració de la Generalitat de Catalunya per als anys 2005-2008, que conté aspectes que afecten la jornada de treball i que deroga el fins ara vigent Decret 188/2003, de l'1 d'agost.

Igualment, cal destacar l'aprovació pel Ministeri d'Administracions Públiques l'Ordre PRE/1822/2006, del 9 de juny, que estableix els criteris generals per a l'adaptació de temps addicionals en els processos selectius per a accedir a l'ocupació pública de persones amb discapacitat. Aquesta norma manifesta la voluntat d'ordenar normativament aquesta qüestió, no exempta de polèmica, a l'hora de decidir les concrecions de les adaptacions de temps.

Finalment, s'ha de fer referència al Reial decret llei 5/2006, del 9 de juny, per a la millora del creixement

i de l'ocupació, que té incidència en la contractació temporal de personal laboral que poden fer les administracions. Aquesta norma estatal té per objecte executar les mesures que comprèn l'Acord per a la millora del creixement i de l'ocupació, signat pel Govern, els sindicats i les associacions empresarials.

## 2. Accés a la funció pública i processos selectius

Els processos selectius i llur tramitació són l'objecte d'una bona part de les queixes que es reben a la institució en matèria de funció pública. Les vicissituds que es produeixen en aquests processos —que motiven les queixes que rep el Síndic— afecten des de la fase inicial del procés (exclusions de la llista d'admesos, disconformitat amb els requisits de les convocatòries, etc.) fins a les fases finals, ja que també es qüestiona de vegades l'actuació qualificadora dels tribunals o les valoracions dels resultats de certes proves.

Més enllà de l'estricta àmbit de valoració, reservat als tribunals qualificadors i en el qual el Síndic no pot entrar, atesa la doctrina de la *discrecionalitat tècnica* dels òrgans de selecció, les queixes per incidències en la tramitació dels processos selectius són habituals i, en l'àmbit de l'Administració de la Generalitat, la queixa 08652/06 n'és un bon exemple.

**Les queixes per incidències en la tramitació dels processos selectius són habituals**

En concret, la queixa estava motivada per les dificultats i els problemes de funcionament de l'aplicació telemàtica establerta per a presentar les sol·licituds per a la borsa de treball del personal interí docent dels centres públics del Departament d'Educació per al curs 2006-2007. L'Ordre EDU/334/2006, del 27 de juny, va aprovar aquesta tramitació telemàtica i va determinar que tot el procediment de sol·licituds referents a la borsa de treball seria, de manera ordinària, exclusivament telemàtic i per via de la xarxa. Aquesta situació va comportar que el promotor de la queixa i altres interessats a inscriure's en la borsa esmentada no poguessin accedir per Internet a l'aplicatiu durant diversos dies i es trobessin amb dificultats per a presentar per escrit llur sol·licitud.

El Departament va informar el Síndic que el principal problema sorgit en l'aplicació informàtica va ser la saturació del sistema a causa del gran volum de persones que intentaven emplenar la sol·licitud durant

els primers dies del termini. Per això, l'Administració va fer que l'equip tècnic de desenvolupament revisés i modificqués tot el programari per optimitzar-lo i millorar-ne el rendiment i, al cap de quatre dies, les millores tècniques dutes a terme van repercutir de manera clara en el temps de resposta. A més, per compensar la lentitud del sistema dels primers dies, el Departament va perllongar el termini de presentació de sol·licituds i va habilitar ordinadors als serveis centrals i als serveis territorials, i personal d'aquests va donar suport a les persones que tenien dificultats per a emplenar les sol·licituds. També va ampliar l'horari d'atenció telefònica de consultes i dubtes fins la una de la matinada. Finalment, el Departament va indicar que s'havien admès les sol·licituds presentades presencialment.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va recordar al Departament que la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, garanteix el dret dels ciutadans a presentar llurs escrits en els registres de les administracions i a obtenir-ne una còpia segellada (articles 35.c i 38), tot i que també obliga les administracions a impulsar la utilització i l'aplicació de les tècniques i els mitjans electrònics, informàtics i telemàtics per a desenvolupar llur activitat i exercir llur competències (article 45). Aquesta institució ja va remarcar en l'*Informe al Parlament 2000* que l'ús dels mitjans tècnics en les relacions dels ciutadans amb les administracions públiques és una pràctica que cal potenciar per a millorar la qualitat en la prestació de serveis públics.

**L'impuls de l'ús i l'aplicació de tècniques i mitjans electrònics i telemàtics no ha d'anar en detriment del dret dels ciutadans a presentar llurs escrits en els registres de les administracions**

Per aquest motiu, és una bona notícia la posada en marxa d'un sistema de tramitació telemàtica com ara l'esmentat. Ara bé, aquesta oportunitat que brinden les noves tecnologies no ha d'implicar el relaxament quant a l'obligació d'actuar respectant les garanties i els requisits establerts en cada procediment administratiu, ni una despesa econòmica addicional per al ciutadà. La instauració d'un procediment telemàtic no pot ignorar les disposicions legals

vigents que emparen el ciutadà que desitja adreçar-se a l'Administració de manera presencial i per escrit. La posada en marxa enguany d'aquest nou sistema no ha d'excloure la presentació física de la sol·licitud de participació a la borsa de treball davant del registre administratiu corresponent, sinó que aquests han de ser sistemes complementaris que permetin al ciutadà de relacionar-se amb l'Administració de la manera que en cada moment consideri més adequada als seus interessos, sempre que s'ajusti al dret.

Per això, el Síndic va demanar a l'Administració que, amb vista a properes convocatòries d'aquesta borsa de treball, garantís la possibilitat de presentar presencialment la sol·licitud i comprovés la disponibilitat dels mitjans tècnics necessaris per a assegurar el funcionament correcte del procediment telemàtic i evitar així els problemes que van afectar el promotor de la queixa.

En l'àmbit de l'Administració local, s'ha de fer referència a la queixa 03391/06, en què el promotor es queixava de la manca de resposta satisfactòria de l'Ajuntament de Barcelona a la seva demanda de revisió del primer exercici corresponent a la convocatòria de places de tècnic superior mitjançant un concurs-oposició, amb la finalitat de verificar els criteris de correcció del tribunal. Tot i que primerament se li va comunicar que el Tribunal es ratificava en la puntuació atorgada, posteriorment l'interessat va tornar a insistir-hi per conèixer els criteris de correcció i la possibilitat de revisar la prova que havia fet, sense rebre cap resposta de l'Ajuntament.

L'Ajuntament de Barcelona va manifestar al Síndic que, atès que ja havia tramès un escrit de resposta a la sol·licitud formulada per l'interessat en què se li comunicava que la revisió esmentada l'havia dut a terme el tribunal —que ratificava la puntuació atorgada— no li respongué novament perquè entenia que la sol·licitud havia esta atesa amb la resposta tramesa.

Ara bé, a partir de l'examen de les dues sol·licituds presentades pel promotor de la queixa, el Síndic va considerar que quedava clar que allò que es demanava no era que es revisés la puntuació atorgada, sinó que se sol·licitava de manera expressa que s'atorgués dia i hora a l'interessat per a revisar l'exercici. Per això, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que, d'acord amb l'article 42 de la Llei 30/1992, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, l'Administració té l'obligació de resoldre de manera expressa tots els procediments i notificar-los. En aquest cas, doncs, en què l'interessat exercia el dret de petició, la resolució d'aquesta petició s'hauria d'haver ajustat al procediment per a l'exercici d'aquest dret. A més, d'acord amb l'article 37.3 de la llei esmentada, a l'interessat l'as-

sistia el dret a accedir al seu examen, per la qual cosa la manca de resposta de l'Ajuntament li vulnerava el dret a accedir a l'expedient. Així, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que s'adrecés a l'interessat per facilitar-li el compliment dels seus drets legalment reconeguts. Finalment, el Síndic va finalitzar la seva actuació, atès que l'Ajuntament va permetre a l'interessat d'accedir a l'examen en presència de dos vocals del tribunal de la convocatòria esmentada.

### L'Administració s'ha d'ajustar al procediment establert per a resoldre de manera expressa el dret de petició

Pel que fa a aquest apartat, finalment cal fer esment a la queixa Q 12873/06. En aquesta queixa el promotor hi denunciava que l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat havia exclòs el seu fill de setze anys d'un concurs de mèrits per a cobrir un lloc de treball de monitor d'hoquei patins en règim de contractació laboral temporal, amb un contracte d'obra i servei.

Uns dies després de presentar la sol·licitud, se li va comunicar que no es podia presentar, atès que era menor d'edat, raó per la qual dels tres candidats aspirants només en va quedar un per a l'entrevista, ja que un altre no es va presentar. El promotor de la queixa va presentar un escrit a l'Ajuntament en què sol·licitava la suspensió cautelar del procés de selecció i una explicació per escrit i documentada de la decisió de no avaluar-lo com a candidat aspirant quan complia tots els requisits de la convocatòria.

El Síndic va considerar que l'Ajuntament va respondre de manera expressa a l'interessat, tot i que es va limitar a corroborar els fets denunciats relatius a l'exclusió del menor pel fet que, presumptament, els representants legals dels treballadors de l'Ajuntament haurien fet una reclamació contra l'edat d'accés a les proves que establien les bases de la convocatòria. L'Administració també informà que la decisió d'excloure l'aspirant, que tenia setze anys, fou presa pel tribunal de selecció sobre la base de la reclamació esmentada, un cop comprovada la literalitat dels preceptes 45. b) del Decret legislatiu 1/1997, del 31 d'octubre, pel qual s'aprova la refosa en matèria de funció pública, i el 71 del Decret 214/1990, del 30 de juliol, pel qual s'aprova el reglament del personal al servei de les entitats locals, que estableixen com a requisit per a l'admissió als sistemes de selecció haver complert divuit anys. Per aquesta raó, l'Ajuntament indicà que s'havia procedit a modificar les bases de la convocatòria en aquest punt per a adequar-les al que estableix la legislació vigent.

En vista d'aquesta actuació, el Síndic va exposar a l'Ajuntament una sèrie de consideracions. Així, la convocatòria no especificava res respecte a l'edat dels possibles candidats i feia una remissió a les bases generals que regien el procés en què, de conformitat amb la Llei, s'estableix com a requisits generals dels aspirants haver complert setze anys i no excedir de l'edat màxima establerta en la corresponent base específica. Aquesta disposició s'ajusta a la Llei perquè els preceptes 45 del Decret legislatiu 1/1997 i el 71 del Decret 214/1990, idèntics en llur literalitat, determinen —com a requisit per a l'admissió als sistemes de selecció de personal al servei de les administracions públiques catalanes autonòmica i local— haver complert divuit anys o tenir l'edat que la convocatòria estableix com a mínima abans del termini de presentació de les sol·licituds i no excedir l'edat establerta com a màxima.

En el cas objecte de la queixa, la convocatòria remetia a les bases generals dels processos selectius per a la provisió de les places de funcionaris interins i dels llocs de treball de personal laboral temporal de l'Ajuntament d'Olesa aleshores vigents, en què l'edat mínima requerida era setze anys. Per tant, d'acord amb la reiterada jurisprudència que acredita que les bases que regeixen la convocatòria d'un concurs en són la llei i no se'n pot invocar una presumpta il·legalitat fora del termini que s'atorga per a impugnar-les —d'acord amb la Llei de procediment administratiu— aquestes bases vinculaven l'Administració i el tribunal o l'òrgan de selecció que havia de fer la qualificació de les proves del concurs i, per tant, el Síndic va entendre que s'hauria d'haver permès continuar el procés a l'aspirant que tenia setze anys.

### Les bases d'una convocatòria són, en expressió tradicional, la llei del concurs i no se'n pot invocar la il·legalitat fora del termini establert per a impugnar-les

La modificació del requisit d'edat de la convocatòria no es pot considerar com una esmena d'errades d'acord amb la possibilitat d'esmenar errors materials de què disposa l'Administració, de conformitat amb l'article 105 de la Llei 30/1992, sinó que comporta una modificació essencial de les bases que, en tots els casos, caldria tramitar mitjançant una revisió d'ofici, d'acord amb el que estableix l'article 102 del text legal esmentat. Els requeriments fets pels mateixos

òrgans de selecció no constitueixen una justificació jurídicament admissible perquè l'òrgan convocant alteri les bases de la convocatòria amb el pretext que compleix una recomanació del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya del 30 de novembre de 1998).

Igualment, el Síndic va assenyalar que, per disposició reglamentària, els tribunals seleccionadors actuen amb una independència i una objectivitat estrictes, les seves resolucions vinculen l'Administració i estan facultats per a resoldre els dubtes o les discrepàncies que s'originin durant el desenvolupament del procés de selecció. Tot i així, en aquest cas, els tribunals no van resoldre cap dubte o discrepància durant el desenvolupament del procés de selecció, sinó que van decidir excloure un aspirant admès que complia els requisits de la convocatòria sobre la base d'una presumpta reclamació d'uns representants legals dels treballadors de l'Ajuntament.

### El Tribunal de selecció no era competent per a revisar d'ofici les bases de la convocatòria, que va concloure amb l'exclusió de l'aspirant

L'article 77.3 del Decret 214/1990 estableix que el president de la corporació pot demanar, a proposta del president del tribunal, l'acreditació dels requisits necessaris quan cregui que hi ha inexactituds o falsedats en les quals hagin pogut incórrer els aspirants. Tanmateix, aquesta autoritat no s'estén a l'exclusió d'algun dels aspirants per una manca d'acreditació dels requisits quan ja ha estat admès al procés. I, en aquest cas, l'admissió s'havia produït al moment en què es va citar l'aspirant per a l'entrevista, ja que aquesta citació substituïa el requisit de publicar la llista d'admesos i exclosos. Altrament, d'acord amb les disposicions de l'article 78 del reglament esmentat, l'alcalde hauria d'haver dictat i notificat una resolució expressa d'exclusió a l'aspirant i li hauria d'haver atorgat un termini per a possibles esmenes.

Per això, el Síndic va demanar a l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat que retrotraqués el procés selectiu al moment en què va tenir lloc el vici de nul·litat esmentat, atès que la decisió del tribunal de selecció d'excloure l'aspirant — que modificava el que estableixen les bases de la convocatòria— fou presa per un òrgan manifestament incompetent per a revisar-les d'ofici, la qual cosa determina la nul·litat de ple dret tant de l'exclusió com de la decisió de nomenar consegüentment l'únic candidat que es presentà a

les proves. En el moment de cloure aquest informe, l'Ajuntament ha informat el Síndic del seu determini favorable al suggeriment efectuat, per la qual cosa es deixa sense efecte la resolució en què es nomenava el candidat proposat per la Comissió de Selecció per a ocupar el lloc de treball, s'inicia el procés per a repetir les proves selectives tot convocant els aspirants admesos per a dur a terme les proves establertes en la convocatòria.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08652/06	Incidències en la tramitació dels processos selectius
Q 03391/06	Demanda de revisió d'exercici en un concurs-oposició
Q 12873/06	Exclusió d'un concurs de mèrits per a cobrir un lloc de treball en règim de contractació laboral temporal

### 3. La carrera administrativa

El legislador fa servir diversos termes —tots indicatius d'una certa millora professional en el si de l'Administració— per referir-se a la carrera administrativa dels servidors públics, segurament pel caràcter imprecís i confús del terme *carrera*.

Tanmateix, hi ha una tendència a distingir entre promoció professional i promoció interna; i es reserva el primer terme per a la carrera administrativa, en tant que la promoció interna comporta la superació d'un nou procés selectiu dels ja funcionaris per a accedir a un cos o una escala diferents d'aquell al qual pertanyen.

És per aquest motiu que en aquest apartat de l'informe es destaquen únicament les queixes rebudes relatives als funcionaris que han expressat llur disconformitat, bé amb relació als greuges que els impediaven avançar o progressar graus, categories, nivells etc., sense canviar de lloc de treball, o bé amb relació a les dificultats a l'hora d'ascendir en l'estructura de llocs de treball, per mitjà dels sistemes de provisió definitius dins de l'Administració.

De vegades les queixes presentades pels funcionaris amb relació als impediments amb què s'han trobat a l'hora de poder progressar o millorar fan referència a aspectes procedimentals de la tramitació dels processos en què han participat per proveir un lloc de treball.

Cal destacar en aquest sentit una queixa (Q 07938/06) en què el promotor, funcionari del Departament d'Educació de la Generalitat, va denunciar la manca de resolució, dins de termini, d'un escrit de recusació presentat amb relació a un dels membres de la comissió de selecció de director d'un centre d'ense-



nyament d'educació infantil i primària en què va participar.

L'interessat va presentar un escrit de recusació contra un dels membres de la comissió, però la desestimació no es va notificar fins que l'òrgan encarregat de la selecció ja havia emès l'acta de resolució final del concurs.

D'acord amb la informació obtinguda, el Síndic va constatar que el Departament d'Educació no va actuar correctament pel que fa a la tramitació de la sol·licitud de recusació. L'article 29 de la Llei estatal 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix una tramitació específica—molt ràpida— per a aquests casos, en què els interessats promouen la recusació, procediment que no es va seguir en el aquest cas, cosa que la mateixa Administració va reconèixer.

Tanmateix, també és cert que la legislació vigent no sempre associa el vici de la manca d'abstenció o recusació dels funcionaris amb la nul·litat o la invalidesa de les actuacions en què aquests hagin intervingut.

La jurisprudència ha establert que només es produeix la invalidesa dels actes si la resolució dictada està afectada per una il·legalitat objectiva, com ara el cas en què el membre del tribunal o l'autoritat que va dictar la resolució hagués incorregut, efectivament, en una causa de recusació o la seva actuació hagués estat determinant per a la formació de la voluntat de l'òrgan de què formava part o per a la presa de decisió d'aquest òrgan.

Igualment, no es pot ignorar que la Llei 30/1992 reconeix el principi de conservació dels actes administratius i dels tràmits, el contingut dels quals es manté igual que si no s'hagués comès la irregularitat.

En el cas objecte de la queixa, atès que el Departament d'Educació va resoldre que no hi havia causa d'abstenció —i així ho va tornar a refermar en la resolució del recurs d'alçada que l'interessat va presentar i en què va poder tornar a exposar els seus arguments sobre aquesta qüestió— el Síndic va suggerir al Departament que adoptés les mesures adequades per evitar situacions com ara la que va afectar el promotor de la queixa, atès que el respecte a les normes del procediment administratiu constitueix una garantia per al ciutadà que no pot ser ignorada per l'Administració.

El Síndic també ha intervingut en la resolució de queixes plantejades per funcionaris de l'Administració autonòmica amb relació a la progressió sense canvi del lloc de treball i, més concretament, amb relació a la requalificació de llur nivell, que té efectes

econòmics en tant que determina una de les retribucions complementàries dels funcionaris: el complement de destinació.

Concretament, cal fer referència a una queixa (Q 01220/05) que va ser presentada per tres funcionàries del Departament de Treball i Indústria, amb relació a les vicissituds i els obstacles amb què s'havien trobat des que l'any 2001 s'iniciaren actuacions de millora en recursos humans a l'antic Departament d'Indústria, Comerç i Turisme de la Generalitat, per mitjà del sistema específic de revisió de tasques de llocs de treball, a l'efecte de tornar a classificar el nivell de destinació de llurs llocs de treball.

Les variacions experimentades per l'adscripció orgànica i funcional de les antigues delegacions territorials, i els canvis de govern amb les consegüents reorganitzacions departamentals semblaven la causa que, tot i les informacions rebudes sobre la imminència de l'aprovació de la requalificació de llurs nivells, la situació no hagués variat respecte a la de la data en què es va començar tot el procés, amb el greuge afegit que els comportava que les antigues companyes, actualment adscrites al Departament de Comerç, Turisme i Consum, sí que haguessin assolit la revisió de llurs nivells respectius.

De fet, al llarg de la informació facilitada, el Síndic comprovà que l'Administració fonamentava els expedients de reclassificació i millora del nivell en l'evolució experimentada, i en les funcions i les responsabilitats que tenien atribuïdes les interessades, la lentitud de la tramitació dels quals caldria atribuir a situacions pressupostàries i de reorganització departamentals, fruit dels canvis polítics, raó per la qual el Síndic va demanar al Departament que estudiés donar una solució a la situació de les interessades mitjançant la resolució de l'expedient iniciat.

**Es van presentar queixes sobre les vicissituds amb què es troben els funcionaris en la reclassificació del nivell de destinació de llurs llocs de treball**

La Direcció de Serveis del Departament va comunicar al Síndic que iniciava un procediment per a sol·licitar la reclassificació de les tres funcionàries, sens perjudici de la preceptiva aprovació de l'òrgan responsable de Funció Pública i de la disponibilitat de crèdit.

També es va adreçar al Síndic una funcionària del cos d'auxiliars administratius de la Generalitat pertanyent al Departament de Treball per manifestar la seva disconformitat amb el greuge comparatiu que comportava per a ella i per a un col·lectiu d'uns quaranta funcionaris del mateix cos, adscrits a oficines de treball del Servei d'Ocupació de Catalunya, la manca de reconeixement d'un nivell 14 per a llurs llocs de treball, als quals van accedir un cop superat el procés selectiu (Q 02080/06).

La interessada va prendre possessió d'una plaça de nivell 12 a l'Oficina de Treball de la Generalitat de Sant Adrià del Besòs l'1 de gener de 2005, quan va superar el procés selectiu. Si bé la resta dels aspirants que van aprovar es van trobar en la mateixa situació, el mes de març del mateix any, gairebé totes les persones que, com a conseqüència d'aquesta convocatòria en torn de reserva especial, van accedir a la condició de funcionari de carrera i van ocupar —mitjançant una adscripció provisional— un lloc de nivell 12 el van veure modificat a un nivell 14, per la qual cosa en va quedar exclòs un col·lectiu d'aproximadament quaranta persones.

El Síndic entén que aquesta situació comporta per al col·lectiu esmentat un greuge comparatiu no solament en l'àmbit retributiu, sinó també a l'hora de participar en el concurs general de mèrits i capacitats per a proveir llocs de treball de l'escala auxiliar administrativa del cos d'auxiliar d'Administració de la Generalitat (resolució GAP/625/2006, del 10 de març), en què obligatòriament han de participar tots els aspirants que van superar les proves de la convocatòria en torn de reserva especial i van obtenir una plaça mitjançant l'adscripció provisional per a obtenir una destinació definitiva.

En resposta al suggeriment d'adopció de mesures oportunes perquè es compensessin els greuges ocasionats a aquest col·lectiu, el Departament de Treball confirmà que l'actuació prevista és modificar el nivell de llurs places, però que, d'acord amb el Decret 1/1987, del 15 de gener, d'aprovació del Registre General de Personal, sobre la inscripció de dades del lloc de treball que s'ocupa i l'acreditació de retribucions sobre la base dels llocs ocupats, no era possible reconèixer retribucions que no constessin en la Relació de llocs de treball (RLT).

Així mateix, el Departament va manifestar la impossibilitat de tramitar propostes de modificació de llocs de treball inclosos en l'oferta d'ocupació pública vigent, situació que es produïa aleshores. Tanmateix, el Síndic va insistir a suggerir a l'Administració que el greuge comparatiu ha d'ésser esmenat tan bon punt finalitzi la situació que tècnicament ho fa impossible, va instar la modificació de la RLT i va proposar que l'acord de modificació disposi la compensació amb caràcter retroactiu del greuge econòmic i

administratiu ocasionat a aquest col·lectiu, suggeriment que està pendent de resposta en el moment de redactar aquest informe.

Finalment, cal destacar, en aquest apartat, la queixa presentada per un docent que, tot i haver estat nomenat adjunt del cap d'estudis pel director de l'institut d'ensenyament secundari (IES) on prestava els seus serveis i malgrat haver desenvolupat durant tot el curs escolar les tasques corresponents al càrrec, el Departament d'Educació no l'hi reconegué ni, per tant, li abonà les retribucions econòmiques corresponents (Q 04937/06).

### El Síndic va suggerir que reconegués al funcionari la seva condició d'adjunt al cap d'estudis

Un cop examinada la normativa aplicable al cas, el Síndic entengué que el centre docent complia la condició imposada per a incorporar la figura de l'adjunt al cap d'estudis a l'equip de direcció. Per aquest motiu, va suggerir al Departament d'Educació que reconegués aquesta situació al funcionari, que prengués les mesures oportunes per a retribuir-l'hi econòmicament des de la data en què el director de l'IES va comunicar al Departament el compliment de la condició exigida i que reconegués el càrrec al centre.

El Departament s'emparà en el Decret 199/1996, del 12 de juny, pel qual s'aprova el reglament orgànic dels centres docents públics, per assegurar el nombre de càrrecs de govern que correspon a l'IES, i en el fet que no hi havia cap casuística específica, objectiva i avaluable que justificués la concessió d'un sisè càrrec; i afirmà que estava en mans de la direcció del centre docent reemplaçar el càrrec d'administrador pel de cap d'estudis adjunt.

Un cop examinada, però, la norma invocada, el Síndic va considerar, d'una banda, que mentre l'existència d'un administrador als òrgans unipersonals de govern dels instituts d'educació secundària és potestativa, l'existència d'un cap d'estudis adjunt depèn de la concurrència al centre de diverses circumstàncies —nombre elevat d'alumnes, complexitat horària o organitzativa— i, de l'altra, que les funcions del funcionari d'administrador no tenen res a veure amb les de cap d'estudis adjunt.

Corresponen a l'administrador les funcions relatives a la gestió de l'activitat econòmica i administrativa de l'institut, sota el comandament del director, i l'exercici, per delegació d'aquest, de la prefectura del personal d'administració i serveis adscrit al centre,

quan el director així ho determini; mentre que són competència del cap d'estudis adjunt les que li delegui el cap d'estudis que, en tots els casos, són relatives a la planificació, el seguiment, i l'avaluació interna, l'organització i la coordinació de les activitats del centre, sense que en cap cas la normativa vigent faci referència a les activitats pròpies de la gestió econòmica i administrativa del centre.

Ateses aquestes circumstàncies, relatives a la disparitat de funcions d'un i altre càrrec directiu, que —a criteri d'aquesta institució— feien difícilment reemplaçable l'un per l'altre, juntament amb el fet que el mateix Departament concreta en la Resolució de l'1 de juliol de 2005 en quins casos els centres d'ensenyament secundari poden nomenar el cap d'estudis adjunt i atès que en el cas exposat es compleix la primera de les condicions que estableix l'apartat 4.2.1. d'aquesta norma, el Síndic va demanar al Departament que reconsiderés el suggeriment esmentat anteriorment, el qual finalment no acceptà.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 07938/06	Manca de resolució d'un escrit de recusació dins de termini
Q 01220/05	Obstacles per a la requalificació del nivell de destinació de llocs de treball
Q 04937/06	Manca de reconeixement i de retribució dels serveis prestats

#### 4. Altres qüestions plantejades en el règim de la funció pública

Cal fer referència a la queixa Q 05437/05, que ja es va esmentar en l'*Informe al Parlament 2005*, promoguda per diverses persones amb discapacitat que consideraven un atemptat a llur dignitat i a la garantia d'anonimat dels processos selectius l'exigència de les bases publicades pel Departament d'Educació d'haver de presentar, al tribunal de selecció de les oposicions als cossos docents, un dictamen vinculant de llurs condicions psíquiques, físiques o sensorials expedit per l'equip multiprofessional competent el mateix dia de la prova.

El Departament de Governació, arran de les consideracions exposades pel Síndic, va assenyalar que, si bé és cert que de la normativa vigent se'n desprèn que el dictamen vinculant ha d'ésser emès abans del començament de la primera prova, això no implica que hagi de ser presentat justament el dia de la prova, sinó que resulta més adequat que els aspirants el presentin, o bé el dia del lliurament de la sol·licitud o bé en el termini establert en la convocatòria per a esmenar els defectes de la sol·licitud, perquè el tribunal en tingui coneixement abans del començament de les proves per si els aspirants necessiten algun tipus d'adaptació. Posteriorment, el

Departament d'Educació va informar el Síndic que en les bases de la propera convocatòria de l'any 2007 s'establirà la mesura de no incloure l'exigència de presentar el dictamen el dia de la prova.

Les dificultats per a donar compliment a les disposicions legals sobre la conciliació de la vida familiar i laboral amb relació a un funcionari de la Diputació de Barcelona van originar la queixa Q 07153/06.

**En les bases de la properes convocatòries als cossos docents no s'inclourà l'exigència de presentar un dictamen sobre les condicions psíquiques, físiques o sensorials dels aspirants el mateix dia de la prova**

El Síndic va suggerir que el recurs d'alçada extemporeni que l'interessat va presentar contra la denegació del gaudi del permís de maternitat fos entès com un recurs extraordinari de revisió per a demanar que —atès que, d'acord amb el certificat de l'INSS (Institut Nacional de la Seguretat Social) que l'interessat havia tramès al Síndic, s'entenia que ni ell ni la mare del seu fill havien gaudit de la prestació— es resolgués el recurs de manera expressa i se li notifiqués la resolució.

D'acord amb el document de l'INSS sembla que, amb ocasió de la sol·licitud de la reducció de la jornada laboral en un terç, l'interessat va aportar a la Diputació un certificat de la Direcció Provincial de Barcelona de l'Institut de la Seguretat Social que acredita que la mare del seu fill va gaudir de les setze setmanes del permís de maternitat i, per aquest motiu, la Diputació va entendre que no seria procedent revisar la decisió presa aleshores, en el sentit que no se li podria cedir una part del permís que la mare ja hauria exhaurit completament.

No obstant això, la Diputació va indicar que els motius de fons que van donar lloc a la desestimació del gaudi del permís, fruit de la decisió d'opció formulada, haurien continuat inalterables i que el resultat hauria estat el mateix si la mare no hagués gaudit de les setze setmanes sobre la base d'un seguit de consideracions que, en síntesi, es concreten en el fet que la mare és una treballadora autònoma en el Règim especial agrari per compte propi i no és una treballadora emparada per l'Estatut dels treballadors,

ni cap funcionària pública a qui li seria aplicable la legislació de funció pública. La Diputació de Barcelona va sostenir que jurídicament és un requisit per a la cessió el fet que el pare i la mare treballin, i que la mare no pot cedir un dret que no té. Així mateix, mantenia que el supòsit d'opció no és possible quan es tracta de treballadores autònomes o col·lectius, la normativa específica dels quals no reconeix el dret de cessió com en aquest cas concret.

Tanmateix, el Síndic va entendre que si bé és cert que ja no corresponia a l'interessat el gaudi d'aquest dret —pel fet que la mare del seu fill l'havia exhaurit— aquestes darreres afirmacions relatives a la inexistència del dret d'opció de la mare no solament són contràries a la interpretació de l'INSS (organisme competent per a reconèixer les prestacions econòmiques i l'afiliació respecte a la situació de la mare amb relació al compliment dels requisits per a poder ser beneficiària del subsidi per maternitat i del dret d'opció, perquè el pare pugui gaudir d'una part del permís per maternitat), sinó també als preceptes legals reguladors de la situació objecte d'anàlisi.

La treballadora estava afiliada i d'alta en un dels règims del sistema de la Seguretat Social i podia acreditar un període mínim de cotització de cent vuitanta dies dins dels cinc anys immediatament anteriors a la data d'inici del descans per maternitat i igualment estava al corrent del pagament de les quotes exigibles.

**Els treballadors per compte d'altri i propi del Règim especial d'activitats agrícoles, pecuàries i de la foresta tenen dret a les prestacions de maternitat com en el Règim general**

Aquest règim és un dels especials que configuren el sistema espanyol de seguretat social, en què es troben els treballadors dedicats a les activitats agrícoles, pecuàries i de la foresta. D'acord amb la disposició addicional 11 bis de Llei general de la Seguretat Social i l'article 4.3 del Reial decret 1251/2001, del 16 de novembre, que regula les prestacions econòmiques del sistema de seguretat social per maternitat i risc durant l'embaràs, tant els treballadors per compte d'altri com els treballadors per compte propi d'aquest règim especial tenen dret a la pres-

tació de maternitat en la mateixa extensió, termes i condicions que el règim general. Concretament, el dret d'opció de la mare a favor del pare perquè aquest gaudeixi d'una part del descans per maternitat, el regula l'article 7 del Reial decret esmentat i, per tant, la seva aplicació és extensiva al cas de la interessada.

L'INSS va confirmar al Síndic que la treballadora va fer la renúncia al dret d'opció davant la negativa de la Diputació a concedir al pare del seu fill la possibilitat de gaudir del temps cedit. I també va confirmar que únicament no existeix el dret de cessió a què s'ha fet referència en el cas de treballadores autònomes que no es trobin en situació d'alta en cap dels règims de la Seguretat Social, o en el supòsit que, tot i estar d'alta, no compleixin els requisits del període mínim de cotització o no estiguin al corrent del pagament de les quotes. Fins i tot les treballadores dins el règim especial de treballadors autònoms que complissin aquests requisits hi tindrien dret.

La jurisprudència que esmenta la Diputació fa referència precisament a aquest darrer supòsit. Concretament, la jurisprudència esmentada fa referència al cas d'una registradora de la propietat i al d'una advocada en exercici que optaren pel sistema de previsió de la Mutualitat de l'Advocacia, i en cap dels dos casos els era aplicable l'Estatut dels treballadors, ni complien la condició d'estar afiliades i d'alta o en una situació assimilada en algun règim del sistema de seguretat social. En aquestes situacions, atès que a les mares no els era aplicable l'Estatut dels treballadors (que en l'article 48.4 reconeix com a titular del permís de maternitat a la mare —la qual està facultada per a cedir el seu gaudi parcial al pare—) i que, per tant, no eren titulars dels drets que la norma esmentada reconeix als treballadors per compte d'altri, el Tribunal Suprem va desestimar que es pogués fer la cessió d'un dret de què no disposaven.

Però allò determinant no és el fet que no els fos aplicable l'Estatut dels treballadors perquè no disposaven d'un contracte laboral, sinó que tampoc els era aplicable el dret a la prestació de maternitat en la mateixa extensió, termes i condicions que l'establert per als treballadors del Règim general de la Seguretat Social, perquè no es tractava de treballadores per compte propi dins de cap dels règims especials del sistema a què fa referència la disposició addicional 11 bis del Reial decret legislatiu 1/1994, del 20 de juny, que aprova el text refós de la Llei general de la Seguretat Social.

Ateses aquestes consideracions, el Síndic va demanar a la Diputació de Barcelona que, davant l'exercici eventual d'un dret d'opció en els termes esmentats, es tingui en compte que els treballadors, qual-



sevol que en sigui el sexe, que compleixin la condició d'estar afiliats i d'alta o en una situació assimilada a algun dels règims del sistema de la Seguretat Social, acreditin el compliment dels requisits de cotització i estiguin al corrent del pagament de les quotes (en el cas que siguin treballadors per compte propi) tenen dret a la prestació de maternitat en la mateixa extensió, termes i condicions que els del Règim general.

Finalment, afecten el Departament d'Educació dues queixes més que mereixen ser destacades. D'una banda, les dilacions de l'Administració a l'hora de fer efectives les adaptacions del lloc de treball d'una professora, recomanades en un informe mèdicolaboral de l'octubre del 2004 dels serveis de prevenció de riscos laborals del mateix Departament, van motivar la queixa Q 03732/05. En aquest assumpte, el Síndic va demanar que es disposessin les mesures adequades per a fer efectives amb celeritat totes les adaptacions al lloc de treball assenyalades en l'informe, atès que el retard que s'arrossegava en aquest cas afectava directament la salut de la promotora de la queixa i no s'ajustava a la legislació, que demana protegir les persones especialment sensibles a determinats riscos derivats del treball.

De l'altra, la queixa 00131/06, referida al Departament d'Educació. Per una errada dels serveis del Departament no es va generar la nòmina de la interessada corresponent al mes de desembre de 2005, que la va percebre amb la del gener de 2006. Tenint en compte la responsabilitat patrimonial, que determina que els ciutadans poden ser indemnitzats per les lesions que pateixin en llurs béns i drets en cas de funcionament anormal de l'Administració, el Síndic va suggerir al Departament que iniciés d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial amb relació a aquests fets per esbrinar si el retard a abonar la nòmina del mes de desembre del 2005 a la interessada li va comportar algun perjudici susceptible d'ésser indemnitzat. Recentment, l'Administració ha tramès al Síndic un nou informe relatiu a aquesta queixa en el qual no es fa cap menció al suggeriment anterior, per la qual cosa cal entendre que no l'ha acceptat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05437/05	Presentació del dictamen de condicions psíquiques, físiques o sensorials el dia de la prova
Q 07153/06	Dificultats per a aplicar disposicions sobre la conciliació de la vida familiar i laboral
Q 03732/05	Dilacions en les adaptacions del lloc de treball
Q 00131/06	Manca de pagament de la nòmina per una errada dels serveis

## 1.5. Participació ciutadana en els afers públics

### 1. Introducció

La participació dels ciutadans en els afers públics és una qüestió que és present en tots els àmbits de l'Administració pública, quan aquesta estableix relació amb els ciutadans o quan dissenya, aprova i executa les diverses polítiques pròpies de l'acció de govern. Així, en tant que tema transversal, la participació en els afers públics es pot trobar dispersa en aquest informe, quan es tractin els diversos apartats, però apareix amb una intensitat especial en aquells dedicats a l'urbanisme, l'habitatge i el medi ambient.

**La participació dels ciutadans en els afers públics és un tema transversal que afecta tots els àmbits de l'Administració pública**

El nou Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix àmpliament els drets participatius dels ciutadans tant per mitjà de les institucions de democràcia directa com representativa (art. 29). Cal remarcar com a novetat el reconeixement del dret a participar, directament o per mitjà d'entitats associatives, en el procés d'elaboració de les lleis del Parlament, mitjançant els procediments que estableixi el Reglament del Parlament (art. 29.4). Així, al tradicional dret de participació en l'elaboració de disposicions de caràcter general, reconegut en l'article 105 de la Constitució i en la legislació catalana, l'Estatut hi afegeix aquesta possibilitat respecte a les normes que emanen del Parlament.

A banda d'això, l'Estatut recull el dret a promoure iniciatives legislatives, el dret a dirigir peticions i plantejar queixes a les institucions i l'Administració de Generalitat, i el dret a promoure la convocatòria de consultes populars. Tots són drets que han d'ésser desplecats per llei, la qual ha de determinar les condicions per a exercir-los.

Aquestes disposicions es completen amb el principi rector dirigit als poders públics sobre el foment de la participació en els diversos àmbits (art. 43 EAC).

Una mesura que s'inscriu plenament en aquestes disposicions, ja que introdueix unes novetats normatives, amb relació al règim jurídic anterior, que comporten una millora considerable de les possibilitats participatives, és la Llei 1/2006, del 16 de febrer, d'iniciativa legislativa popular, malgrat que fou aprovada

abans de l'entrada en vigor de l'Estatut. Cal destacar l'ampliació de la legitimitat per a exercir aquest dret als majors de setze anys empadronats en qualsevol municipi català i als estrangers amb residència legal a Catalunya. Així mateix, la reducció del nombre de signatures o les millores procedimentals s'inscriuen en la línia de promoure la participació.

**L'Estatut d'autonomia de Catalunya reconeix el dret a promoure iniciatives legislatives, la convocatòria de consultes populars, i a dirigir peticions i queixes a l'Administració**

Pel que fa a aquest apartat, les qüestions tractades fan referència a l'exercici dels drets participatius que, d'alguna manera, tenen un caràcter transversal i no s'emmarquen en un àrea concreta perquè tenen un tractament diferenciat en l'ordenament jurídic. D'una banda, els que tenen lloc en l'àmbit municipal, ja sigui per queixes plantejades per regidors o grups municipals, o per ciutadans que han exercit llurs drets participatius en aquest àmbit; de l'altra, els que s'esdevenen amb relació als processos de participació electoral.

Les qüestions plantejades pels electes municipals en matèria de participació en els assumptes públics es concreten en el fet que l'oposició municipal, quan considera que l'equip de govern obstrueix o li dificulta les tasques de control, sol·licita la intervenció del Síndic. Aquestes dificultats es concreten en una manca d'accés a la informació municipal, ja sigui per una manca de resposta a les preguntes formulades o per una manca de lliurament de còpies quan correspongui, per una alteració en la convocatòria de les sessions dels plens ordinaris, per la no-disponibilitat de dependències i recursos municipals per a l'exercici o per la dificultat d'accedir als mitjans de comunicació de titularitat municipal. També cal fer referència a les dificultats amb què es troben les agrupacions d'electors.

Les qüestions electorals s'han centrat, d'una banda, en determinades dificultats per a exercir el dret de sufragi i, d'altra banda, determinades derivacions dels deures que aquest pot comportar, com ara la presència en les meses electorals.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03998/06	Manca de mitjans de les agrupacions d'electors

## 2. L'exercici dels drets participatius en l'àmbit municipal

### a. La participació del electes

#### La manca de mitjans de les agrupacions d'electors

Regidors membres d'agrupacions d'electors situats a l'oposició s'adrecen al Síndic i plantegen tot un reguitzell d'assumptes, la majoria dels quals es podrien considerar com a manca d'informació suficient sobre el funcionament dels ens locals o la necessitat de confrontar llurs opinions i polítiques concretes; qüestions més pròpies de l'estratègia del control de l'acció de govern. Tot això sense perjudici que, efectivament, es puguin identificar possibles obstruccions al dret de participació.

Amb representació als municipis catalans hi ha aproximadament quatre-centes agrupacions d'electors; un nombre significatiu, tot i que la majoria és present en municipis mitjans i petits.

Es pot considerar que el fenomen de les agrupacions d'electors posa de manifest la vitalitat de la vida democràtica del país i el desig de participar en els assumptes públics, sobretot si llur creació respon a la defensa del que es poden considerar interessos generals del municipi.

**Les agrupacions d'electors no acostumen tenir un suport tècnic i jurídic propi que les assessori sobre les decisions polítiques que afecten llur municipi**

No obstant això, al contrari del que succeeix amb els partits polítics, les agrupacions d'electors no acostumen a disposar d'una infraestructura de suport tècnic i jurídic pròpia que les ajudi en les necessitats d'assessorament, formació i debat sobre les decisions polítiques que afecten llur municipi. Cal tenir en compte que les agrupacions lliures de municipis donen serveis a llurs afiliats, que són els municipis, no els partits o les agrupacions d'electors. El mateix succeeix amb els organismes públics vinculats a



l'Administració de la Generalitat de Catalunya que proveeixen d'assistència els municipis.

És clar que aquest és un servei que ha d'ésser atès amb els recursos de les mateixes agrupacions, ja sigui de manera individualitzada o mancomunada, però també és clar que el Síndic no pot suplir aquesta funció. No obstant això, en les reunions mantingudes amb els promotors de les queixes o en les resolucions escrites del Síndic a les qüestions que tenen a veure amb una possible conculcació de drets, la institució acostuma a donar algunes orientacions jurídiques i informació sobre el funcionament dels ens locals.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03998/06	Membres d'una agrupació d'electors disconformes amb una determinada política municipal
Q 04637/06	Comunicació del ple d'un ajuntament únicament als portaveus de grup
Q 06272/06	Queixa d'una agrupació municipal que no pot participar en l'actualització d'un reglament escolar municipal

### L'ordre del dia del plens municipals

Precisament, una agrupació d'electors, amb representació a l'Ajuntament de Santa Perpètua de la Mogoda ha plantejat una qüestió relacionada amb la confecció de l'ordre del dia dels plens (Q 00706/05). Entre altres temes, manifestava la seva disconformitat amb el fet que l'alcalde vinculés el contingut de l'ordre del dia dels plens a allò que resultés de la votació ponderada en la junta de portaveus. Aquest fet podia significar que proposicions presentades pels promotors de la queixa amb la intenció que fossin debatudes en el ple fossin rebutjades pel procediment descrit.

Un cop rebuda la informació sol·licitada de l'Ajuntament, el Síndic recordà que l'alcalde és qui fixa i determina els assumptes que han de conformar l'ordre del dia del ple (Art. 47.2 del Text refós de les disposicions legals vigents en matèria de règim local, aprovat pel Reial decret legislatiu 781/1986 i 82 del Reglament d'organització, funcionament i règim jurídic de les entitats locals -ROF-).

Ara bé, tal com assenyalà l'Informe al Parlament 2005, l'actuació de l'alcalde a l'hora de confeccionar l'ordre del dia no pot ésser discrecional, sinó que la determinen els criteris de legalitat existents, que obliguen a incloure en l'ordre del dia les propostes presentades abans de la convocatòria del ple. Aquesta obligació s'ha de matisar segons la doctrina i la jurisprudència existents quan s'interpreta que s'han de tenir en compte les competències del ple.

Pel que fa a aspectes estrictament procedimentals, que són els que planteja el cas a què s'ha fet referència, l'article 82 del ROF estableix la possibilitat que a l'alcalde, per a la formació de l'ordre del dia, l'assisteixin la junta de govern, els tinentes d'alcalde i els portaveus dels grups. En congruència amb aquesta norma, l'article 66 del Reglament orgànic municipal (ROM) de l'Ajuntament de Sant Perpètua de la Mogoda estableix que, per a resoldre sobre la inclusió en l'ordre del dia de les proposicions presentades per un grup municipals, l'alcalde ha de consultar prèviament la junta de portaveus. Però enlloc s'estableix el tràmit de votació per part de la junta esmentada ni, en conseqüència, l'aplicació de vot ponderat.

És cert que la pràctica de la votació tampoc no es prohibeix, però en cas que es dugui a terme, s'ha d'entendre que no vincula l'alcalde en la seva competència inalienable de formació de l'ordre del dia, d'acord amb els criteris de legalitat aplicables en cada cas, de manera que es respecti el dret de participació en els afers públics que reconeix la Constitució. La pràctica de la votació pot ésser un element més per a la formació del seu criteri (mantenint la funció d'assistència de la junta de portaveus) sense capacitat de vincular.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00706/05	Confecció de l'ordre del dia dels plens

### Manca de resposta d'un ajuntament a les preguntes formulades per escrit

Una altra qüestió que cal presentar a tall d'exemple fa referència a la reiterada manca de resposta d'un ajuntament a les preguntes escrites presentades per un grup municipal a l'oposició. És el cas de la queixa presentada per la manca de resposta de l'Ajuntament de Badalona a les preguntes presentades, al llarg dels darrers anys, pel Grup Municipal del Partit Popular de Catalunya. Q 00152/05 i 07999/05.

Un cop sol·licitada la informació a l'Ajuntament, el Síndic es va veure obligat a comunicar al grup promotor que la reiterada manca de resposta de l'Ajuntament impedia que el Síndic pogués acomplir la tasca que té encomanda. A l'Ajuntament li comunicà que, en cas que els fets exposats pel promotor de la queixa fossin certs, es tractaria d'una obstaculització al dret de participació en els afers públics que reconeix l'article 23.1 de la Constitució espanyola i li recordà, de nou, l'obligació de les administracions públiques a col·laborar de manera preferent amb el Síndic de Greuges. Finalment, el Síndic rebé la informació sol·licitada, tot i que l'Ajuntament havia trigat en alguns casos un i tres anys a respondre les preguntes formulades pel grup municipal. Davant d'aquesta circumstància, el Síndic comunicà a l'Ajunta-

ment que les respostes facilitades en un termini tan dilatat i desproporcionat perden l'interès i l'eficàcia, i signifiquen un incompliment de la voluntat legal de facilitar la participació i l'accés a la informació municipal.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00152/05	Manca de resposta a les preguntes
Q 07999/05	formulades per escrit per un grup municipal

## b. La participació ciutadana en l'àmbit municipal

### Les consultes populars municipals

A continuació, cal fer referència a consultes populars municipals, però des de perspectives diferents.

La primera és la queixa 00554/05. Es va presentar i resoldre l'any 2005, però cal fer-hi referència per a poder-la relacionar amb les queixes següents, assenyalades amb els números 06854/06 i 06855/06.

En la primera, veïns de la població de Sarral demanaren la intervenció del Síndic perquè estaven disconformes amb la negativa de l'alcalde a dur a terme una consulta popular sobre la conveniència d'una determinada actuació urbanística.

Un cop sol·licitada la informació a l'ajuntament, es considerà que no hi havia cap irregularitat, atès que la demanda de consulta dirigida a l'alcalde no complia els requisits perquè l'ajuntament es veiés obligat a convocar-la.

En les dues queixes següents, el cas era el contrari. Els promotors demanaven la intervenció del Síndic, disconformes amb la convocatòria d'una consulta popular que l'Ajuntament de Figuerola del Camp havia dut a terme sobre la possible instal·lació d'un parc eòlic.

El Síndic es dirigí tant als promotors com a l'Ajuntament i els recordà els requisits i el règim de les consultes populars, que —segons el Decret de la Generalitat de Catalunya 294/1996, del 23 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de consultes populars municipals— són els següents:

- La consulta popular ha de tractar sobre els assumptes de competència municipal pròpia especialment rellevants, sobre els quals correspongui a l'Ajuntament de pronunciar-se exclusivament.
- L'objecte de la consulta no pot ésser contrari a l'ordenament jurídic, ni pot significar un menyscapte en les facultats de decisió dels òrgans de govern municipals. Això significa que el resultat de les consultes no és vinculant per a l'Ajuntament.

- La iniciativa pot ésser de l'alcalde amb l'acord del ple pres per majoria absoluta o dels veïns empadronats que compleixin la condició legal d'electors, d'acord amb els requisits que estableixen els textos legals esmentats.
- Qui finalment autoritza la consulta és el Govern de l'Estat.
- La consulta no es pot convocar durant el període coincident amb eleccions municipals, autonòmiques, generals, ni amb la data d'aquestes.

Qualsevol altra iniciativa que no s'ajusti a aquests requisits essencials no pot tenir la consideració de consulta popular municipal en els termes que estableix la Llei.

Finalment, cal afegir que, amb relació a aquesta mateixa qüestió, alguns ciutadans també han plantejat a la institució llur disconformitat amb la manca de vinculació de la voluntat municipal al resultat d'una consulta informal, duta a terme a iniciativa dels consistoris, per a modificar el nom d'algun carrer.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00554/05	Disconformitat dels veïns d'un municipi amb la negativa de dur a terme una consulta popular sobre una determinada actuació urbanística
Q 06854/06	Disconformitat amb la negativa de l'alcalde a dur a terme una consulta popular
Q 06855/06	Disconformitat amb la convocatòria d'una consulta popular

### L'assistència del públic a les sessions del ple de les corporacions locals

Les sessions del ple de les corporacions locals es regeixen pel principi de publicitat. L'assistència del públic a les sessions de ple és un mecanisme més de participació ciutadana en els assumptes públics municipals. D'aquesta manera, es garanteix que la corporació local actuï de manera democràtica i amb la participació dels veïns. Tot i així, l'assistència del públic a les sessions del ple s'ha d'entendre com a quelcom previ i diferent de la possibilitat de participar directament mitjançant precís i preguntes.

Així, l'article 88.3 del Reglament orgànic i de funcionament i règim jurídic dels ens locals, aprovat pel Reial decret 2586/86, del 28 de novembre, determina que el públic assistent a les sessions no hi pot intervenir ni tampoc se li pot permetre manifestacions de grat o desgrat. El president pot, en casos extrems, expulsar l'assistent que, per qualsevol causa, impedeixi el desenvolupament normal de la sessió. Això

no obstant, un cop aixecada la sessió, la corporació pot establir un torn de consultes per al públic assistent sobre temes concrets d'interès municipal.

**L'assistència del públic a les sessions del ple és un mecanisme més de participació ciutadana però no dóna dret als assistents a intervenir-hi**

Certament és una regulació de la participació directa mitjançant precis i preguntes força estricta que demanda fer un pas més, en el sentit de transformar aquesta facultat discrecional de l'alcalde en un dret dels veïns, sempre que es compleixin uns requisits determinats. Així ho han establert algunes normes locals, com per exemple el Reglament orgànic municipal de Sant Boi de Llobregat, en exercici de la seva potestat d'autoorganització.

En ocasió de la formulació d'una queixa sobre l'ús de la paraula en el torn de precis i preguntes en les sessions de ple de l'Ajuntament de Sant Boi de Llobregat, el Síndic va tenir l'ocasió d'estudiar el reglament, a l'efecte de determinar en quins casos el promotor, que no era veí del municipi, podia intervenir-hi (Q 03808/05).

Aquest dret a demanar la paraula i a intervenir en les sessions plenàries l'estableix el títol de reglament que regula la participació ciutadana, el qual el reconeix als ciutadans de Sant Boi, tot exigint determinats requisits en funció que aquests esdevinguin veïns d'aquest municipi o no.

**Hi ha regulacions municipals que permeten que els ciutadans facin ús de la paraula en el torn de precis i preguntes dels plens municipals**

Els veïns poden fer ús de la paraula en el torn de precis i preguntes en els plens ordinaris per a tractar sobre temes concrets d'interès municipal, sempre que ho sol·licitin per escrit amb una antelació mínima de quaranta-vuit hores, amb una exposició del tema d'interès objecte de tractament, excloent-ne els

temes que només interessin o afectin la persona interessada.

Així doncs, aquesta condició de veí, que acredita una residència habitual al municipi i, per tant, un lligam més estret amb els assumptes municipals, l'habilita o li atorga una legitimació més ampla per a plantejar davant el ple, per exemple, la discussió d'assumptes concrets d'interès municipal que no s'han previst en l'ordre del dia.

A les persones físiques o jurídiques que no siguin veïnes del municipi, o a les que en siguin veïnes però vulguin exposar un tema particular, se'ls aplica una regulació més estricta: l'exposició ha d'estar relacionada amb algun punt de l'ordre del dia en què tinguin la condició de persona interessada, d'acord amb el que estableix l'article 31 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

La clau de tancament és la facultat de l'alcalde o alcaldessa, tenint en compte la pertinència del tema objecte d'exposició, de denegar la paraula per aquest motiu o retirar la paraula a les persones que facin llur exposició sense cenyir-se al tema o alterant el desenvolupament correcte de la sessió i el respecte degut a les persones i les institucions. Aquesta atribució deriva de la potestat que l'ordenament jurídic atorga a l'alcalde de policia interna per a ordenar el desenvolupament de les sessions de ple.

Per tant, d'acord amb aquestes regles interpretatives, el Síndic va concloure que si la persona que vol intervenir no és veïna del municipi, com era el cas del promotor de la queixa, l'exposició havia d'estar relacionada amb algun punt de l'ordre del dia en què tingués la condició de persona interessada, cosa que hauria d'acreditar.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03808/05	Ús de la paraula en el torn de precis i preguntes en les sessions de ple de l'ajuntament

#### Els òrgans de participació sectorial

El Síndic també ha fet un seguit de consideracions sobre el pes específic dels instruments de participació ciutadana en el procés de presa de decisions municipals.

L'article 62 del Decret legislatiu 2/2003, del 26 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, determina la possibilitat de crear òrgans de participació sectorial amb relació als àmbits d'actuació pública municipal que, per llur

naturalesa, ho permetin, amb la finalitat d'integrar la participació dels ciutadans i de llurs associacions en els assumptes municipals.

Les funcions que corresponen a aquests òrgans de participació les concreta l'article 63 del Decret legislatiu 2/2003, del 26 d'abril, i són de caràcter fonamentalment informatiu i consultiu, ja que l'article 69.2 de la Llei 7/1985, del 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, limita l'abast que poden tenir les fórmules participatives. Aquest article afirma que les formes, mitjans i procediments de participació que les corporacions estableixin, en exercici de llur potestat d'autoorganització, no poden, en cap cas, menystenir les facultats de decisió que corresponen als òrgans representatius que regula la Llei.

Per tant, d'acord amb el marc normatiu, els resultats d'un procés de participació no poden ésser vinculants jurídicament, però dins de l'escala de la participació i sense vulnerar aquest límit els esglaons són múltiples i poden donar lloc a alternatives de participació més o menys ambicioses.

Així, per exemple, les normes reguladores d'alguns d'aquests consells sectorials han establert, respecte a algunes matèries, que la consulta esdevingui preceptiva. En aquest sentit, el Síndic considera que aquest és un pas més que cal anar potenciant, en la mesura que ajuda a enfortir i fer efectiva aquesta participació, sense que això signifiqui anar en detriment de la facultat decisòria que la Llei atribueix als òrgans representatius.

**La legislació vigent permet crear òrgans de participació sectorial amb relació als àmbits d'actuació pública municipal que per llur naturalesa ho permetin**

En exercici de la seva potestat d'autoorganització, l'Ajuntament de Sabadell s'ha dotat de diversos òrgans de participació sectorial: en concret, amb el Consell Municipal d'Esports. D'acord amb l'article segon dels seus estatuts, es vol estimular i canalitzar la participació de la ciutadania i de les seves associacions en la gestió dels afers relatius a l'àmbit de l'esport, oferint un espai amb més d'influència ciutadana i d'interrelació d'informació.

Arran d'una queixa en la qual, entre altres aspectes en què no es va apreciar cap irregularitat, es qüestio-

nava el procés utilitzat per aquest Ajuntament a l'hora adoptar la decisió i executar la construcció d'un circuit de bicicròs, el Síndic va demanar a l'Ajuntament si el projecte objecte d'estudi es va sotmetre a la consulta del Consell Municipal d'Esports (Q 01773/06). Entre els membres que el componen, els representants d'associacions i entitats esportives, amb un nombre màxim de vint-i-tres persones, són vocals d'aquest consell. A més, tot i que en aquell moment era vacant, hi ha previst un vocal de ciclisme.

**Es pot donar lloc a alternatives de participació encara que els resultats no puguin ésser vinculants jurídicament**

De l'informe municipal se'n desprèn que l'Ajuntament no ho va considerar oportú, atesa l'especialització de la proposta i de l'esport, sens perjudici de mantenir contactes amb les federacions catalana i espanyola, perquè entenia que és el govern qui ha d'impulsar les actuacions que, dins els diversos àmbits, consideri d'interès per a la ciutat.

El Síndic va fer avinent a l'Ajuntament que és el mateix objectiu que es deriva de l'article segon dels estatuts del Consell Municipal d'Esports el que el portava a afirmar que hauria estat interessant donar a conèixer i sotmetre el contingut d'aquest projecte a la consulta del Consell—tenint en compte que hi ha un vocal representant d'aquest esport i del territori on s'ubica la instal·lació— per conèixer-ne el parer i amb la finalitat darrera de fer-lo participar, no solament de les línies estratègiques d'una determinada acció pública, sinó dels projectes concrets que se'n deriven, com ara la iniciativa objecte de la queixa.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01773/06	Manca de consulta al Consell Municipal d'Esports en el procés per a resoldre sobre la construcció d'un circuit de bicicròs

### 3. La participació en els processos de consulta electoral

L'any 2006 han tingut lloc dues consultes electorals. El 18 de juny se celebrà el referèndum del nou Estatut d'autonomia de Catalunya i l'1 de novembre, les eleccions al Parlament de Catalunya.



Han estat diferents i abundants les consultes i les queixes que, amb ocasió d'aquestes dues convocatòries, els ciutadans han formulat, tant els que han vist impedit o dificultat l'exercici de llur dret de sufragi, com els que han hagut de complir amb l'obligació de participar en els processos electorals com a membres de les meses electorals i que han pogut veure conculcats llurs drets de defensa en el procediment.

### **Han estat abundants les consultes dels ciutadans amb relació a la celebració del referèndum del nou Estatut i les eleccions al Parlament de Catalunya**

Per la vinculació que té amb alguna de les queixes rebudes, cal destacar que recentment ha estat aprovada la Llei 40/2006, del 14 de desembre, de l'estatut de la ciutadania espanyola a l'exterior. En la seva exposició de motius manifesta que aquest estatut es configura com el marc jurídic que garanteix a la ciutadania espanyola resident a l'exterior l'exercici dels seus drets i deures constitucionals en termes d'igualtat amb els espanyols residents a Espanya. L'article 4 proclama el dret dels espanyols residents a l'estranger a ésser electors i elegibles, i manifesta la voluntat de potenciar els mitjans consulars per a actualitzar el cens i atendre les funcions assignades per la normativa electoral, homogeneïtzar els procediments electorals per als residents a l'estranger, de manera que se'n possibiliti el vot en l'urna o per mitjà de procediment tècnic que garanteixi el secret del vot i la identitat del votant.

#### **La implementació del vot secret per als cecs**

El Síndic va estudiar la reivindicació d'un col·lectiu d'invidents amb relació al dret a votar de manera secreta, lliure i autònoma i la necessitat de reformar el marc normatiu: bé la Llei orgànica 5/1985, del 19 de juny, del règim electoral general (LOREG) o bé els reglaments que la despleguen (Q 05349/05 i 07438/06).

### **Un col·lectiu d'invidents reivindica el dret a votar d'una manera secreta, lliure i autònoma**

L'estudi analitza la doctrina emesa per la Junta Electoral i determinats pronunciaments judicials, com

per exemple la Sentència del 29 de juliol de 2005, del Jutjat Contenciós Administratiu núm. 9 de Barcelona, en la qual la jutgessa entén que la resolució de la Junta Electoral provincial de Barcelona, que segueix la doctrina emesa per la Junta Electoral Central sobre aquesta qüestió, s'ajusta al dret. Per tant, considera que el col·lectiu de persones invidents s'ha d'enquadrar en el supòsit de l'article 87 de la LOREG segons el qual "Los electores que no sepan leer o que, por defecto físico, estén impedidos para elegir la papeleta o colocarla dentro del sobre y para entregarla al Presidente de la Mesa, pueden servirse para estas operaciones de una persona de su confianza". Tanmateix, fent-se ressò de la mateixa doctrina de la Junta Electoral Central, la jutgessa manifesta la necessitat d'una modificació normativa que permeti als invidents l'exercici secret del dret al vot.

Al final del mes de setembre de 2005, el Govern de l'Estat va posar en marxa un grup de treball sobre accessibilitat i processos electorals que estudia la reforma immediata de la LOREG, en compliment del que disposa la disposició final cinquena de la Llei 51/2003, del 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat: el Govern ha d'establir les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació que han de complir els serveis públics de participació en assumptes públics, incloent-hi els processos electorals.

### **El Govern ha d'establir les condicions bàsiques d'accessibilitat i no discriminació dels processos electorals**

En l'*Informe al Parlament 2004*, el Defensor del Poble es va fer ressò de les queixes que ha rebut de persones invidents que plantegen la mateixa qüestió. A criteri del Defensor, és possible una solució sense modificar la LOREG: el fet que aquesta no estableixi de manera expressa la confecció de paperetes diferents per a persones invidents no es pot entendre com un indicatiu d'una prohibició legal d'usar el sistema Braille, una qüestió tècnicament i econòmicament assumible en l'estat actual de la tècnica.

Finalment, el Síndic comprovà que hi havia diverses iniciatives legislatives, tant en els parlaments autonòmics com en l'estatal, que avalen la necessitat d'un canvi normatiu amb relació a aquesta qüestió. Destaca la presa en consideració per unanimitat d'una proposició de llei mitjançant la qual es proposa un model de vot accessible a tots els invidents per

mitjà del sistema Braille o qualsevol altre sistema o sistemes que garanteixin el caràcter personal i secret del vot.

Del debat parlamentari d'aquesta proposició de llei se'n despreguà que aquesta qüestió s'abordaria en el marc d'una subcomissió que havia d'aprovar la Mesa del Congrés, l'objectiu de la qual era debatre conjuntament les iniciatives parlamentàries de reforma de la LOREG, amb el consens suficient de totes les forces parlamentàries.

Atesos tots aquests antecedents, el Síndic va coincidir en la demanda d'aquest col·lectiu. Els mètodes que es plantegen són diversos i no correspon a aquesta institució triar-ne un o l'altre. Si el mètode escollit és la confecció de paperetes amb el sistema de lectoescriptura Braille, tal com entén el Defensor del Poble, el Síndic també aprecia que aquest mètode es pot aplicar sense necessitat de modificar la LOREG. Si l'opció és el "vot electrònic", la modificació del règim electoral general esdevé ineludible. Hi ha altres tècniques que també cal examinar, en la mesura que permeten altres usos, com per exemple la instal·lació als centres públics (biblioteques, centres cívics, casals) d'aparells que incorporin escàner, ordinador i veu sintètica perquè, un cop introduïdes les paperetes rebudes per correu ordinari, la persona invident en pugui conèixer el contingut.

Amb tot, tenint en compte la iniciativa legislativa explicada, el Síndic va considerar que en l'àmbit estatal hi havia les circumstàncies de consens polític suficients per a endegar una reforma normativa que garantis el caràcter personal i secret del vot, per a la qual la modificació en rang de llei orgànica és la que ofereix més garanties i més cobertura.

**La manca de consens polític va provocar que es retirés la proposta d'aprovar la subcomissió de reforma de la LOREG per a garantir caràcter personal i secret del vot**

Malauradament, la manca de consens polític sobre altres qüestions relacionades amb la modificació del règim electoral general, va provocar que es retirés la proposta d'aprovar la subcomissió que havia d'abordar la reforma de la LOREG, en el marc de la qual també s'havia de plantejar l'articulació del sistema que permetés a les persones invidents l'exercici secret del dret al vot.

Després del debat sobre l'estat de la nació de 2006, el Congrés dels Diputats va aprovar, per unanimitat, una proposta de resolució, per la qual s'instava l'executiu estatal a garantir, en aquesta legislatura, el dret a vot amb plenes garanties de les persones amb discapacitat i es desvinculava aquesta reforma puntual del marc normatiu de la modificació global de la LOREG. Així mateix, en una compareixença en Comissió al Senat el 5 de juny de 2006, el Ministre d'Interior admetia que el sistema per a garantir el secret del vot de les persones invidents es pot endegar sense necessitat de modificar la LOREG.

En la mesura que aquesta és la proposta que havia formulat el Defensor del Poble, el Síndic li va traslladar totes aquestes reflexions, per si considerava oportú insistir sobre la qüestió, a l'efecte que els problemes per a assolir un consens polític per a reformar altres aspectes de la LOREG no obstaculitzessin la posada en marxa d'aquest sistema i per proposar que se'n agilités l'aplicació per a fer-la efectiva en les properes eleccions municipals. Recentment el Defensor del Poble ha comunicat al Síndic que ha sol·licitat l'emissió d'un informe a la Direcció General de Política Interior del Ministeri d'Interior.

**El Síndic va suggerir sol·licitar a la Junta Electoral l'autorització per a dur a terme experiències pilot, com ara l'edició de paperetes de votació que garantissin els drets dels electors invidents**

Respecte al marc normatiu regulador de les eleccions autonòmiques catalanes, el Síndic va traslladar tot aquest estudi al president de la Generalitat de Catalunya i al president del Parlament de Catalunya, amb l'objectiu que valoressin la conveniència de fer alguna referència a aquesta situació en la futura llei electoral catalana i es garanteixin els drets d'aquest col·lectiu.

En darrer lloc, el Síndic va suggerir al Departament de Governació i Administracions Públiques de la Generalitat de Catalunya que, tal com ja va fer en el marc del referèndum de modificació de l'Estatut d'autonomia de Catalunya, valorés la possibilitat de sol·licitar a la Junta Electoral que autoritzés la pràctica d'experiències pilot que consistien en l'edició de paperetes de votació que poguessin ésser utilitzades



pels electors invidents en les properes eleccions autonòmiques, a l'efecte d'impulsar el procés per a aplicar un sistema que permetés l'exercici secret del dret al vot a les persones invidents.

El Departament va manifestar que, conjuntament amb l'associació promotora de la queixa, havia elaborat un mètode que consistia a identificar les papeletes mitjançant un sobre amb el corresponent gravat en Braille que garantís la votació de manera secreta, lliure i autònoma a tots els invidents de Catalunya. Aquesta proposta es va presentar a la Junta Electoral Central, la qual no en va autoritzar l'execució per a les eleccions autonòmiques. El Departament manifestà que prenia també en consideració la conveniència d'esmentar aquesta situació en la futura llei electoral catalana.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 05349/05	Dret dels invidents a votar de manera
Q 07438/06	secreta, lliure i autònoma

#### Sobre el procediment electoral

El Síndic de Greuges ha rebut algunes queixes i consultes relatives a possibles vulneracions de drets provocats per possibles incompliments de les garanties procedimentals en el procediment electoral.

### S'han rebut algunes queixes relatives a possibles incompliments de les garanties procedimentals

En un cas (Q 07566/06) es va plantejar que la notificació de la condició de membres de la mesa electoral es va dur a terme només cinc dies abans del fixat per a la celebració de la consulta. La Junta Electoral de Zona informà el reclamant que, atès que es van considerar les al·legacions dels escollits precedents, calgué fer un nou sorteig. El mateix supòsit és el de la queixa número Q 07574/06. En aquest cas, també es plantejava el fet que, segons el comunicant, l'Ajuntament de les Franqueses del Vallès no li havia donat prou explicacions. L'Ajuntament justificà documentalment les notificacions fallides a dues persones abans que, mitjançant un sorteig, fos escollit el reclamant. En el cas de qui va resultar triat en primer lloc, es van dur a terme fins a quatre intents en dies diferents i en el cas de qui va en resultar segon, fins a tres intents. Igualment es justificà la realització del sorteig.

En aquests supòsits, tot i que poden ésser excepcionals, s'esgota o se sobrepassa el marge de temps que estableix el procediment electoral per a notificar la condició de membre de la mesa amb una antelació raonable. Aquesta circumstància deriva dels terminis peremptoris que estableix la normativa electoral en aquests casos i el Síndic considera que aquestes qüestions haurien d'ésser tingudes en compte pel legislador quan abordi la reforma o l'aprovació de la normativa electoral.

També han estat diversos els ciutadans que han manifestat llur disconformitat amb el fet que les resolucions de les juntes electorals a les al·legacions per a no formar part de les meses no es motiven. Tot i el caràcter peculiar de l'Administració electoral i el fet que la seva normativa específica no ho diu expressament, el Síndic considera que, a aquests efectes, és aplicable l'obligació de motivar els actes que recull l'article 54.1.a i 54.1.f de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Així mateix, es planteja amb freqüència la reiteració en l'elecció d'un determinat ciutadà com a membre de la mesa en successives convocatòries, fet que induïx que els reclamants considerin la possible existència d'anomalies en el procediment. Quan el Síndic ha demanat a les administracions locals detalls sobre els sistemes d'elecció, sempre s'han justificat els sistemes de sorteig, habitualment mitjançant programació informàtica.

Cal recordar que els criteris d'elegibilitat, com a membres de les meses electorals, segons la normativa, són el següents:

- Els majors de seixanta-cinc anys en són exclosos.
- Els presidents de les meses es trien d'entre aquells que tenen la titulació de batxiller, formació professional de segon grau o subsidiàriament graduat escolar o equivalent.
- El cens electoral s'actualitza cada mes amb les dades rebudes al començament de cada mes.

### Els desajustos del cens electoral amb la realitat es podrien evitar amb més control o amb correccions legals

És plausible que, depenent del nombre de components de les seccions electorals, del grau de formació

que tinguin i el possible desajust del cens electoral amb la realitat, es puguin ocasionar reiteracions desproporcionades, que segurament amb més control o amb correccions legals es podrien evitar.

El Síndic de Greuges ha rebut consultes que conformen una miscel·lània de situacions personals en les quals, malgrat la voluntat del ciutadà a participar en el procés electoral, aquest es pot trobar en una situació en què li resulta difícil o quasi bé impossible compaginar el deure personal amb el cívic.

Això pot succeir en el cas dels treballadors autònoms, que es poden veure obligats a tancar el negoci, sense substitució possible, i que es troben en situació de greuge respecte als treballadors per compte d'altri, si bé ambdós tenen dret a dietes. Així mateix, cal destacar el cas d'un matrimoni amb fills petits en què tots dos són triats com a membres d'una mesa, el cas d'una família monoparental, el cas de persones que tenen cura d'altres en situació de dependència o persones en una situació de greus problemes sobrevinguts de desplaçament que no poden exercir ja el dret de vot per correu. Caldria que el legislador valorés aquests supòsits, juntament amb els procedimentals, per a evitar possibles desigualtats en el tracte des del punt de vista material.

Un cas a part són també les freqüents disconformitats amb el compliment d'aquest deure cívic, en tant que és percebut per algunes persones com una intromissió de l'Estat en llur temps de privacitat. En aquests casos, el Síndic recorda als ciutadans el fonament constitucional i legal de la disposició.

Quant al procediment d'exercici de dret de vot per correu, les queixes o els comentaris han estat relacionats amb la manca d'informació suficient o poc clara a les oficines de correus i a la pèrdua de la documentació, ja sigui un cop demanat el vot o quan s'espera rebre les paperetes.

Una altra qüestió que s'ha plantejat és que la legislació electoral reconeix exclusivament el dret de participació des de l'exterior dels espanyols inscrits en el Cens Electoral de Residents Absents i en cap cas dels transeünts que es troben transitòriament a l'estranger per raons de feina, estudis i altres. Així es va palesar en el cas d'una estudiant que, havent previst que el dia de la convocatòria seria a l'estranger, demanà el vot per correu. El cas és que es veia obligada a marxar immediatament i la documentació electoral, segons estableix la normativa electoral, només es pot enviar a un domicili situat a territori espanyol i retirar personalment o mitjançant una persona autoritzada. Així mateix, tampoc podria exercir el seu dret a vot a la representació consular espanyola, ja que òbviament no podia estar inscrita en el Cens Electoral de Residents Absents. El cas és que aquesta estu-

diant només podria votar per correu si retornava al seu domicili habitual, la qual cosa sembla un obstacle evitable.

## La informació a les oficines de correus sobre l'exercici del dret de vot per correu és insuficient o poc clara

Després de contactar amb el Ministeri d'Afers Exteriors, aquest informà que aquest obstacle havia estat identificat i que es treballava per a modificar la normativa en matèria de processos electorals i corregir aquesta anomalia.

Finalment, aquest apartat fa palès que en les darres convocatòries han estat freqüents les queixes amb relació a la manca de recursos i d'agilitat de les juntes electorals de districte i de zona, amb unes cues desorbitades per a presentar al·legacions, un temps d'espera excessiu o el col·lapse de les línies telefòniques.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 07566/06	Antelació insuficient en la notificació de la condició de membres de la mesa electoral
Q 07574/06	Antelació insuficient en la notificació de la condició de membres de la mesa electoral

## 1.6. Altres actuacions de defensa dels drets

Aquest apartat presenta dues actuacions específiques no reconduïbles a categories generals, però que han generat una queixa dels ciutadans, que han vist en la decisió pública una conculcació de llurs drets. La primera actuació fa referència a la garantia del pluralisme lingüístic i cultural en els mitjans de comunicació, que podia ésser afectat pel pla de sanejament i futur per a un nou model de radiotelevisió pública. La segona fa referència a la garantia del dret de fundació que reconeix l'article 34 de la Constitució.

### 1. El tancament de Ràdio 4

El Síndic va rebre una queixa (Q 02938/06) sobre el pla de sanejament i futur per a un nou model de radiotelevisió pública. El motiu principal de la queixa era el tancament de Ràdio 4, els talls en l'emissió en

català de RTVE, la desaparició de les desconexions territorials a Ràdio 5 i la incertesa entorn la informació territorial a Ràdio 1.

A parer dels promotors de la queixa, aquest pla desmantella les emissions territorials, la qual cosa lesiona greument la cohesió territorial, ja que mantenir una estructura territorial que respongui a les necessitats informatives estatals, autonòmiques i locals és una obligació de servei públic que l'Estat ha de garantir.

Així mateix, les persones interessades mostraven llur disconformitat amb el tancament de Ràdio 4, una emissora emblemàtica en el procés de normalització lingüística de l'ús del català en els mitjans de comunicació.

### La denúncia al·lega que el Pla de sanejament i futur per a un nou model de radiotelevisió pública desmantella les emissions territorials

Atès que aquest cas fa referència a les actuacions que l'article 9 de la Llei orgànica 3/1981, del 6 d'abril, del Defensor del Poble, atribueix al Defensor del Poble, el Síndic va trametre la queixa plantejada a aquesta institució, juntament amb les reflexions següents, que també va fer avinent al Consell Assessor de RTVE a Catalunya, al Consell de l'Audiovisual de Catalunya i als presidents dels grups parlamentaris d'aquest Parlament, per si apreciaven que podien ésser objecte de consideració pels representants de les respectives formacions polítiques al Senat, cambra on el 23 de març de 2006 —quan es va trametre la resolució— s'estava tramitant el Projecte de llei de la ràdio i la televisió de titularitat estatal.

Un cop examinada la documentació que descriu les línies bàsiques d'aquest pla de sanejament i futur, el Síndic va constatar que els qui en són els promotors el defineixen com l'aplicació del manament legal que deriva de la disposició addicional 35a de la Llei estatal de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2006, que exigeix l'elaboració d'un model de finançament per a RTVE basat en els principis que estableix el document esmentat, amb la finalitat d'assolir una gestió eficaç del servei públic.

En aquesta documentació, l'estructura territorial s'entén com una ineficiència que cal resoldre, ja que

es considera que el servei de RTVE és una superposició amb el que presten òrgans similars en les comunitats autònomes.

Per això, es proposa una estructura territorial eficient, tant de TVE com de RNE, que s'articula al voltant, fonamentalment, de l'àrea d'informatius.

El Síndic va manifestar que la seva valoració no té la finalitat de qüestionar les raons que fonamenten la decisió de reformar RTVE, ja que no li correspon emetre cap determinació amb relació a les decisions de caràcter organitzatiu i de rendibilitat econòmica convenientment combinades amb les raons de rendibilitat social i de servei per a prestar més bé un servei públic estatal.

No obstant això, atès que una de les obligacions encomanades a RTVE en l'exercici de la seva funció de servei públic és promoure la cohesió territorial, la pluralitat, i la diversitat lingüística i cultural d'Espanya, sí que és interessant aportar al debat una anàlisi sobre si les línies mestres d'aquest pla de reforma donen resposta també a aquest manament, que deriva de la Constitució (articles 3.3, 20.3, 149.1.27) i de l'Estatut de radiodifusió i televisió, aprovat per mitjà de la Llei 4/1980, del 10 de gener, de l'estatut de la ràdio i la televisió.

El text del Projecte de llei de la ràdio i la televisió de titularitat estatal, que el 23 de març de 2006 el Congrés de Diputats ja havia tramès al Senat, descriu i recull aquest manament en els termes exposats anteriorment.

Del Pla de sanejament i futur per a un nou model de radiotelevisió espanyola se'n desprèn que les reformes proposades respecte a l'estructura territorial es fonamenten en la necessitat de regular la superposició de les ofertes existents actualment: TVE i les cadenes autonòmiques.

En aquest sentit, si bé és cert que el servei públic audiovisual de Catalunya també ha de crear les condicions necessàries que permetin, entre altres, l'impuls del coneixement i l'ús de la llengua catalana, i afavoreixin la cohesió i el pluralisme socials, el Síndic entén que aquest manament s'ha de complementar amb el que se li ha encomanat a RTVE (promoure la cohesió territorial, la pluralitat, i la diversitat lingüística i cultural d'Espanya), no en un pla de superposició, sinó de disposició mútua per a assolir un objectiu comú.

El Projecte de llei incorpora les propostes principals de l'informe elaborat pel Consell per a la reforma dels mitjans de comunicació de titularitat estatal, creat per mitjà del Reial decret 744/2004, del 23 d'abril, que analitza, entre altres, l'estructura territorial de RTVE i les propostes de reforma per a fer efectiva

l'obligació de promoure la cohesió territorial, la pluralitat, i la diversitat lingüística i cultural d'Espanya.

### L'informe del Consell per a la reforma dels mitjans estatals de comunicació defensa la descentralització i la vertebració territorial de RTVE amb el suport i la col·laboració de les comunitats autònomes

Aquest informe, dut a terme per un conjunt d'experts d'àmbit estatal de prestigi reconegut, també defensa la descentralització i la vertebració territorial de RTVE, amb el suport i la col·laboració de les comunitats autònomes i en nom del pluralisme cultural i lingüístic, i la cohesió territorial.

Per tant, tant en la concreció del pla de sanejament i futur com en el desenvolupament dels manaments-marc en la corporació de RTVE, que —d'acord amb el projecte de llei— aproven les Corts Generals amb una vigència de nou anys per concretar els objectius generals de la funció de servei públic encomanada a la corporació, la consideració de les pautes que disposa aquest informe per reformar els mitjans de comunicació de titularitat estatal pot aportar elements per a dilucidar la manera d'acomplir el manament i desenvolupar l'estructura territorial de RTVE.

L'informe defensa aprofundir en la descentralització, tant de la producció com de les emissions, i el reflex de l'Estat de les autonomies. Quant a la proposta dels òrgans de gestió i administració de la corporació RTVE, en l'informe el Consell considera que l'existència actual i les funcions dels consells territorials de RTVE s'han de potenciar, a fi d'enllaçar més estretament el servei públic estatal i les seves activitats descentralitzades (programacions desconnectades) amb la societat de cada comunitat autònoma.

Cal destacar que l'article 7.4 del projecte que després es va aprovar com a Llei 17/2006, del 5 de juny, de la ràdio i la televisió de titularitat estatal, en la redacció introduïda pel Senat, disposa que:

“La Corporación RTVE contará con la estructura territorial necesaria para atender la adecuada prestación de sus funciones de servicio público, proveer de contenidos regionalizados a la realidad estatal,

contribuir al desarrollo de la cohesión interterritorial, atendiendo al hecho insular y las condiciones de regiones ultraperiféricas. Las desconexiones se harán en la lengua propia de las CC.AA”.

El Consell Assessor de RTVE a Catalunya, en sessió plenària i per unanimitat, va agrair el contingut de la resolució del Síndic, amb unes conclusions similars a les que aquest consell havia assolit en els documents, estudis i treballs elaborats en els darrers tres anys.

El Defensor del Poble, mitjançant una comunicació del 25 d'octubre de 2006, va traslladar al Síndic l'informe que li havia fet arribar la Direcció General de RTVE, amb què donava per finalitzades les seves actuacions. Aquest relatava l'acord per a reestructurar l'ens subscrit el 12 de juliol de 2006 per SEPI, RTVE, i els sindicats UGT, CCOO, USO i APLI, i concretava que no es produiria cap desmantellament de les emissions territorials de RNE. Segons l'informe, del que es tracta és de racionalitzar l'ús de recursos, donar preeminència als serveis informatius i contribuir més a la cohesió territorial.

### El Defensor del Poble va traslladar al Síndic l'informe de RTVE, que concretava que no es produiria cap desmantellament de les emissions territorials de RNE

En la sessió del ple del Parlament de Catalunya del 21 de desembre de 2006, en resposta a una pregunta formulada al Govern sobre les gestions dutes a terme davant el Govern de l'Estat per a garantir el futur de RTVE i de Ràdio 4 a Catalunya en català, el conseller de Cultura va manifestar que hi havia una pròrroga de tres mesos per a poder formular propostes de viabilitat i projectes alternatius que siguin efectius.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

Q 02938/06	Tancament de Ràdio 4
------------	----------------------

## 2. Aspectes del contingut i exercici del dret de fundació

El 2006 el Síndic ha tingut l'ocasió d'analitzar el vessant de la suficiència de la dotació inicial en el tràmit d'inscripció de fundacions privades.



L'article 5.1 de la Llei 5/2001, del 2 de maig, de fundacions, determina que la dotació inicial de la fundació ha de consistir en una aportació de diners, o bé de béns o drets valorables, econòmicament suficients per a dur a terme les activitats fundacionals i lliures de càrregues que impedeixin o limitin d'una manera significativa llur utilitat per a la fundació.

En el supòsit de fet plantejat en la queixa (Q 03070/05), per mitjà d'una resolució del conseller de Justícia, la sol·licitud d'inscripció es va denegar perquè, un cop ponderada la suficiència de l'aportació dotacional efectuada (6.000 euros) respecte a les finalitats de la fundació, es va constatar que era manifestament insuficient per a garantir la continuïtat de l'activitat fundacional. En concret, es va considerar que calia que es complementés la dotació, com a mínim, fins a un import de trenta mil euros.

El concepte jurídic de la suficiència de la dotació està en mans del Protectorat i té una naturalesa indeterminada, en el sentit que s'ha d'interpretar tenint en compte les circumstàncies que envolten la fundació en el moment en què es constitueix. En aquell moment, la informació que constava en la pàgina web del Departament de Justícia, respecte als requisits que calia complir per a inscriure una fundació en el registre era la següent: d'acord amb l'experiència adquirida pel Protectorat, al qual pertoca resoldre les sol·licituds d'inscripció, es facilita la constitució de noves fundacions i s'admet la presumpció de suficiència amb una dotació inicial de trenta mil euros.

El Síndic va traslladar al Departament una anàlisi dels paràmetres que considerava que es podrien emprar per a interpretar aquest concepte jurídic indeterminat de la suficiència de la dotació inicial, per si el Departament considerava oportuna una revisió de l'actuació administrativa.

D'una banda, l'article 34 de la Constitució espanyola reconeix el dret de fundació per a finalitats d'interès general, d'acord amb la llei. Per tant, des de la perspectiva constitucional, hi ha el reconeixement exprés d'un dret subjectiu a fundar. De l'altra, l'article 6.2 de la Llei 5/2001, del 2 de maig, de fundacions, disposa que les fundacions assoleixen la personalitat jurídica amb la inscripció de la carta fundacional en el registre de fundacions.

Així doncs, la conseqüència de la denegació és important, ja que provoca la impossibilitat que la fundació obtingui la personalitat jurídica i, consegüentment, el reconeixement com a entitat. En aquest sentit, el Síndic aprecia que la denegació ha de tenir necessàriament un sentit molt restrictiu i la resolució que la formuli ha d'ésser explicativa i motivada, ja que impedeix l'exercici del dret a fundar que reconeixen la Constitució i l'Estatut d'autonomia.

Qui té la competència, entre altres funcions específiques, per a decidir sobre l'admissió o no de la inscripció en el registre de fundacions és el Protectorat de la Generalitat.

### **La denegació de la inscripció d'una fundació ha de tenir un sentit molt restrictiu i la resolució que la formuli ha d'ésser explicativa i motivada**

De conformitat amb l'article 47 de la Llei 5/2001, el Protectorat de la Generalitat ha de vetllar perquè se satisfacin l'interès general propi de les fundacions i el compliment de les finalitats fundacionals i, per tant, perquè es respectin la voluntat de les persones fundadores, i les disposicions legals i estatutàries. Així doncs, el Protectorat compleix la doble funció de protegir la voluntat del fundador i preservar l'interès general, que legitima —aquest darrer— la intervenció de l'Administració pública. És en aquest marc general que el Protectorat qualifica la documentació presentada pels fundadors per a inscriure la fundació en el registre, a l'efecte de valorar si la sol·licitud compleix tots els requisits que exigeix la Llei, entre els quals destaca el que és objecte d'aquesta anàlisi: la dotació inicial, que ha d'ésser suficient per a dur a terme les activitats fundacionals.

En aquest sentit, el Síndic va manifestar que és la mateixa instrucció per a l'organització i el funcionament del Protectorat de la Generalitat sobre les fundacions privades de Catalunya, aprovada pel Decret 37/1987, del 29 de gener, la que ofereix els paràmetres interpretatius que cal tenir en compte a l'hora d'exercir les funcions específiques atribuïdes al Protectorat i, per tant, també aplicables a la valoració de la suficiència de la dotació inicial, a l'efecte d'inscriure la fundació en el registre.

En concret, el Síndic va fer una referència especial al principi de la menor intervenció, que es desprèn tant de l'exposició de motius de la Llei com de la instrucció i, així mateix, al principi de la interpretació més favorable a la llibertat del fundador. Aquests són uns paràmetres que, a parer del Síndic, responen a la cautela necessària que ha de prevaldre en la tasca interventora de l'Administració en aquest àmbit, en la mesura que afecta l'exercici d'un dret reconegut constitucionalment.

Determinar amb caràcter absolut una dotació inicial mínima, com succeeix en la legislació societària



mercantil, podria constituir un element senzill i clarificador per a la funció classificadora del Protectorat. Ara bé, el Síndic considera que l'establiment d'aquesta dotació inicial mínima hauria de constar en una disposició amb rang normatiu, no en una pàgina web amb efectes exclusivament orientatius i informatius, amb l'objectiu darrer de vetllar pel principi de seguretat jurídica.

I, si bé que aquesta és una opció possible, el Síndic entén que no és la solució òptima, en la mesura que determinar una dotació inicial mínima significa que, si aquesta no s'assoleix, ja no s'entra a valorar altres elements també importants en la fundació, com són ara la finalitat, l'estructura i l'organització. Si bé el patrimoni és un requisit fonamental, no pot ésser un element fix, l'assoliment del qual sigui una condició necessària per a entrar a valorar la resta de requisits també exigibles a l'efecte d'inscriure una fundació. Ha d'ésser en cada cas en concret que es valori la suficiència de la dotació inicial segons quina sigui la finalitat fundacional, tenint present els paràmetres interpretatius fixats en la instrucció esmentada.

I aquesta interpretació no implica un afebliment de la funció de vigilància que té atribuït el Protectorat, en la mesura que el marc normatiu, després de la constitució de la fundació, l'obliga a vetllar per la continuïtat de la vida de la fundació, amb un seguiment rigorós de les seves actuacions, i li atorga fins i tot facultats d'intervenció en el supòsit que la fundació no pugui continuar les seves activitats, amb l'objectiu darrer de vetllar pel compliment dels fins fundacionals, tenint en compte la consecució del fi d'interès general.

### La determinació amb caràcter absolut d'una dotació inicial mínima impedeix valorar altres elements importants en la fundació

El Departament no va acceptar el suggeriment relatiu a la revisió de l'actuació administrativa d'acord amb els paràmetres exposats i, respecte a la fixació d'una dotació predeterminada en concepte de dotació inicial, apreciava que era un element clarificador amb vista a la funció de la valoració del Protectorat que contribueix a la seguretat jurídica. En concret, el Departament va informar el Síndic que l'Avantprojecte de llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona jurídica, fixa una dotació inicial mínima i estableix que, en tots els casos, els béns de la dotació inicial han d'ésser suficients per a endegar

o dur a terme les activitats fundacionals i lliures de càrregues que impedeixin o limitin d'una manera significativa llur utilitat per a la fundació. Així mateix, l'Avantprojecte prescriu que per a verificar la suficiència dels mitjans de finançament de les activitats fundacionals caldrà presentar al Protectorat un projecte de viabilitat econòmica amb la previsió d'ingressos i despeses dels tres primers anys de funcionament de l'entitat.

Un cop examinat l'Avantprojecte de llei, el Síndic va constatar que l'article 331-5 determina que la dotació inicial de la fundació ha de consistir en diners o altres béns fructífers i tenir una quantitat no inferior a setanta-cinc mil euros. En el cas de les fundacions temporals, que defineix l'article 331-8, la quantia de la dotació inicial no pot ser inferior a cinquanta mil euros.

El Síndic, per mitjà d'una resolució del 17 de maig de 2006, tot reiterant les argumentacions ja exposades, va insistir davant el Departament que, en aquest concret aspecte, seria convenient mantenir la situació actual: que el concepte jurídic de la suficiència financera de la dotació inicial fos de naturalesa indeterminada i s'interpretés tenint en compte les circumstàncies que envolten la fundació en el moment en que es constitueix i la finalitat fundacional.

I, de tota manera, si el que es vol és incorporar en el text legal una determinada quantitat econòmica a partir de la qual es presumeixi que la dotació inicial és suficient, aquesta disposició s'hauria de redactar de manera que permetés al Protectorat un cert marge d'apreciació perquè, davant sol·licituds amb una dotació de valor inferior a aquesta presumpció de suficiència, el Protectorat les pogués valorar com a viables als efectes de la inscripció de la fundació al registre, sens perjudici d'exigir requisits o documentació acreditativa addicional.

Així ho estableix, per exemple, la normativa estatal, que, havent establert una dotació inicial no inferior a trenta mil euros, determina que, quan aquesta sigui inferior, el fundador ha de justificar-ne l'adequació i la suficiència respecte a les finalitats fundacionals, mitjançant la presentació del primer programa d'actuació, juntament amb un estudi econòmic que n'acrediti la viabilitat amb l'ús exclusivament dels recursos esmentats.

El 31 de maig de 2006 el Departament va comunicar a aquesta institució que prenia nota d'aquestes consideracions. Tanmateix, el Projecte de llei del llibre tercer del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona jurídica, publicat en el BOPC núm. 20 del 23 de gener de 2007, determina que la dotació inicial de la fundació ha de tenir una quantia no inferior a setanta-cinc mil euros, és a dir, superior a la quantitat que establia l'Avantprojecte. Per tant, el Síndic entén que

això pot comportar una limitació més respecte a la pràctica d'activitats sense ànim de lucre que implica l'exercici del dret de fundació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03070/05	La suficiència de la dotació inicial en el tràmit d'inscripció de fundacions privades

### 1.7. Relacions amb les administracions

Com a valoració general, es pot afirmar que en les queixes tramitades des d'aquesta àrea no es detecta una manca de col·laboració de les administracions públiques amb el Síndic de Greuges.

Això no obstant, cal destacar que si bé amb alguns departaments de la Generalitat les relacions són fluides i s'aconsegueix agilitar la tramitació de les queixes mitjançant la comunicació amb els responsables de les àrees implicades (recursos humans, relacions institucionals, etc.) és freqüent que les respostes escrites no s'ajustin sempre a allò demanat o que fins i tot aquestes es retardin de manera indeguda un cop s'ha elaborat el suggeriment, com en el cas del Departament d'Educació amb relació a les queixes 03189/05, 00131/06 i 04937/06.

Algunes vegades, si bé l'Administració s'ha mostrat d'acord amb el suggeriment del Síndic i ha acceptat l'existència d'una situació irregular que s'ha de corregir, no actua en conseqüència. En aquest àmbit, cal destacar la queixa 05957/05. Aquesta queixa va ser presentada per la Confraria de Pescadors de Palamós i fa referència a l'ocupació, al port de Palamós, d'un espai d'ús pesquer per un vaixell-restaurant. Segons la informació facilitada pel Departament, aquesta embarcació disposava d'una autorització provisional per als mesos d'agost i setembre de 2005, tot i que a hores d'ara encara es manté amarrada al mateix lloc. El Síndic ha demanat al Departament que retiri l'embarcació, atès que només disposava de permís per als mesos esmentats, però l'Administració no fa cas dels requeriments del Síndic i tolera l'ocupació d'un espai portuari sense el títol pertinent

Amb relació als retards a l'hora de tramitar els expedients de responsabilitat patrimonial, específicament en l'àmbit sanitari, davant els suggeriments de caràcter general transmesos pel Síndic de Greuges, el manteniment d'una reunió entre els responsables de la Conselleria i personal del Síndic ha permès aprofundir en les qüestions plantejades i ha estat una mesura adequada per a l'acompliment de la funció del Síndic, que, a banda de supervisar l'Administració, també hi col·labora perquè hi operin millores. També aquesta forma de relació ha estat fructífera

amb relació a qüestions plantejades pel que fa a la tramitació d'ajuts pel Departament d'Agricultura.

En l'àmbit de l'Administració local, cal destacar la finalització de la queixa 01268/05 per manca de col·laboració de l'Ajuntament de Calafell amb aquesta institució. Així mateix, cal destacar el retard de l'Ajuntament de Cubells (Q 03936/05) a donar resposta a uns suggeriments formulats sobre els incidents succeïts durant un enterrament, respectivament. Igualment, davant l'Ajuntament de Vilassar de Dalt (Q 05119/05) han estat diverses les reiteracions telefòniques per a obtenir resposta a la sol·licitud d'informació, sense aconseguir-n'hi cap.

En darrer lloc, cal destacar algun supòsit en què, si bé finalment s'ha obtingut la resposta de l'Administració, el retard clarament excessiu en la resposta implica també dificultar la tasca del Síndic, tal com s'ha esdevingut en la queixa 04599/04, referent a l'Ajuntament de Rubí.

### 1.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

#### Procediment administratiu

Queixa	02432/04
<b>Disconformitat amb una sanció per haver dipositat residus fora del lloc corresponent</b>	
El Síndic, arran de la disconformitat de la persona interessada amb la imposició d'una multa per haver dipositat residus fora de l'element corresponent, suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que revoqui la resolució per la qual s'ha sancionat la persona interessada.	
En aquest sentit, insisteix en el fet que la presumpció d'innocència és un principi essencial en matèria de procediment que opera també en l'exercici de la potestat administrativa sancionadora.	
<b>No accepta la resolució del Síndic</b>	

Queixa	03726/05
<b>Manca de notificació d'una sanció de trànsit amb l'import reduït</b>	
Amb relació a la queixa per la manca de notificació d'una sanció de trànsit amb l'import reduït, el Síndic entén que el Servei Català de Trànsit (SCT) no hauria d'haver dut a terme la notificació edictal sense haver constatat abans si el servei de correus havia practicat un segon intent de notificació.	
Per aquest motiu, el Síndic considera que correspon a l'Administració rectificar aquesta actuació i retrotraure les actuacions al moment de notificar l'acord d'incoació. També ha de donar la possibilitat a la persona interessada d'acollir-se al pagament amb descompte de la sanció, que de fet no ha estat qüestionada en cap moment.	
<b>No accepta la resolució del Síndic</b>	

**Queixa 02219/04****Denúncia d'irregularitats administratives en la tramitació d'un expedient sancionador**

Amb relació a la queixa per la manca de notificació en la tramitació d'un expedient sancionador del Servei Català de Trànsit, el Síndic suggereix la retroacció de les actuacions fins a la notificació de la infracció al mateix domicili en el qual es va notificar la provisió de constrenyiment.

**No accepta la resolució del Síndic**

**Funció pública****Queixa 05252/04****Promoció interna del Cos d'Agents Rurals**

Arran de la disconformitat amb l'esborrany d'un reglament d'organització territorial del Cos d'Agents Rurals i amb la mateixa llei del Cos, el Síndic entén que permetre que, en el torn de promoció interna, els membres del Cos d'Agents Rurals es puguin acollir a la dispensa de titulació és contrari a les disposicions bàsiques vigents en matèria de funció pública.

D'acord amb això, el Síndic recomana que s'adoptin les mesures oportunes per a modificar la dispensa de titulació en el torn de promoció interna que estableix la Llei 17/2003. L'esborrany atribueix determinades funcions al Cos d'Agents Rurals exclusives de les professions d'enginyers.

El Síndic recomana que siguin reservades únicament per als funcionaris que tinguin els coneixements corresponents.

**No accepta la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 03965/05****Modificacions per a incorporar en l'ordenament jurídic la possibilitat de la jubilació parcial dels funcionaris**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre la jubilació parcial dels funcionaris públics, el Defensor del Poble informa el Síndic que suspèn les actuacions en aquesta matèria fins que el Govern aprovi com a projecte de llei l'Estatut bàsic de l'empleat públic, que hauria de regular aquesta qüestió.

Atès que la regulació de la jubilació dels funcionaris és competència del legislador estatal, el Síndic també proposa el tancament d'aquesta actuació d'ofici.

**Actuació d'ofici 06545/05****Informació sobre l'aplicació del Reial decret 2271/2004, del 3 de desembre**

Amb relació a l'actuació d'ofici relativa a la informació sobre l'aplicació del Reial decret 2271/2004 pel que fa les places reservades a persones amb discapacitat en els processos selectius, el Síndic suggereix incloure en l'ordenament jurídic català unes disposicions normatives anàlogues a aquestes assenyalades, que ja s'estableixen per als processos que convoca l'Administració estatal.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Contractació administrativa****Queixa 03337/05****Queixa del propietari d'un pàrquing, al qual no pot accedir a causa de l'estacionament d'altres vehicles**

Arran de la queixa plantejada per les dificultats per a accedir a un pàrquing i sortir-ne quan hi ha cotxes aparcats a la vorera de l'accés, el Síndic recomana a l'Ajuntament de Badalona que modifiqui l'apartat 7 de l'article 5 de l'Ordenança fiscal núm. 20, en el sentit que estiguin exempts de satisfer la taxa els subjectes passius que sol·licitin la reserva per a fer possible l'entrada i sortida de vehicles per un gual, de manera que gravi només les reserves que tenen una finalitat deslligada de l'ús d'una llicència de gual. En cas que no s'accepti l'exempció proposada, el Síndic recomana que es valori la possibilitat d'establir una bonificació.

**No accepta la resolució del Síndic**

**Responsabilitat patrimonial****Queixa 03978/04****Disconformitat amb un procediment de responsabilitat patrimonial**

Arran de la disconformitat de la persona interessada amb la denegació de la demanda de responsabilitat patrimonial per l'Ajuntament de la Jonquera, el Síndic, recorda el deure legal de respectar els procediments establerts per a resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial de les administracions públiques i suggereix que s'iniciïn les actuacions encaminades a revisar d'ofici l'acte administratiu i resoldre, d'acord amb la normativa, la reclamació formulada.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Expropiació forçosa****Actuació d'ofici 04949/05****Garanties dels drets en els expedients d'expropiació forçosa**

En l'informe de 2005 es va informar de l'actuació d'ofici que s'havia obert per a tractar la problemàtica global que envolta els procediments d'expropiació forçosa, en què els particulars es queixen d'una vulneració sistemàtica del procediment per les administracions públiques.

El Síndic es va dirigir al Departament de Política Territorial i Obres Públiques per conèixer si l'Administració compleix els terminis que marca la Llei d'expropiació forçosa quan duu a terme els diversos projectes d'infraestructures o en l'execució de les obres en terrenys agraris afectats per aquests. L'Administració assenyalava que es compleixen els terminis legalment establerts. Considera que si en algun moment es produeixen demores en alguna

fase del procediment expropiatori que puguin ésser imputables a l'Administració expropiant, la mateixa Llei d'expropiació forçosa ja estableix els mecanismes compensatoris per a aquesta demora, que és el pagament dels interessos moratoris.

No obstant això, la resposta de l'Administració no coincideix amb la percepció que el Síndic té respecte a aquesta qüestió, fonamentada bàsicament en les queixes plantejades pels particulars. Per aquest motiu, el Síndic es disposa a fer un seguiment concret d'un expedient d'expropiació per contrastar personalment la resposta rebuda del Departament de Política Territorial i Obres Públiques.

### Participació ciutadana en afers públics

**Actuació d'ofici**                      06323/05

#### **Disconformitat amb una circular sobre el dret d'informació dels regidors**

En l'informe corresponent a l'any 2005 es va relatar l'anàlisi efectuada sobre el dret a obtenir còpies de la documentació a la qual tenen accés els membres de la corporació local i l'actuació d'ofici oberta com a conseqüència.

El Síndic entén que si l'article 164.5 del Decret legislatiu 2/2003, del 28 d'abril, disposa que els membres de la corporació tenen dret a obtenir una còpia de la documentació a la qual tenen accés, en els casos en què l'accés a la informació hagi d'ésser autoritzat pel president de la corporació i s'autoritzi, automàticament també s'autoritza el dret a

obtenir la còpia de la documentació sol·licitada, en format paper o bé en el suport tècnic que permeti d'accedir-hi, sempre que es concreti la petició de còpia per a evitar situacions abusives susceptibles de paralitzar l'activitat municipal.

Amb aquesta actuació es volia esbrinar quin és el parer del Departament de Governació i Administracions Públiques sobre aquesta qüestió: si cal una modificació d'aquest precepte legal que delimiti més el dret.

El Departament va apreciar la necessitat de concretar aquest dret d'informació dels membres de les corporacions locals, ja que, tot i el reconeixement de l'existència del dret d'informació, la quantitat de queixes formulades pels regidors fa palesa la problemàtica real de la situació, que en la majoria dels casos rau en la dificultat d'obtenir les còpies de la documentació necessària per a poder exercir les funcions pròpies de llur càrrec.

Després d'això, el Departament va informar que en l'Avantprojecte de llei, pel qual s'aprova l'estatut dels càrrecs electes de les administracions locals, que està en fase d'elaboració, es precisarà la regulació d'aquest dret.

En la tasca de seguiment, per esbrinar com es precisa la regulació d'aquest dret, el 10 de gener de 2007 el Síndic es va adreçar de nou al Departament perquè li fes avinent l'estat de tramitació de l'estatut dels càrrecs electes de les administracions locals i, a hores d'ara, està pendent d'obtenir aquesta informació.

**Accepta la resolució del Síndic**





## 2. CONSUM

### 2.0. Consum en xifres

#### 2.1. Introducció

#### 2.2. El servei universal de telecomunicacions

#### 2.3. Connexió de banda ampla com a prestació accessible a tothom

#### 2.4. El servei universal de trameses postals

#### 2.5. El servei públic al sector ferroviari

#### 2.6. Les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor

#### 2.7. El recàrrec en la factura d'electricitat per consum excessiu

#### 2.8. El subministrament domèstic d'aigua

#### 2.9. Condicions de seguretat de l'aparcament situat al recinte fòrum

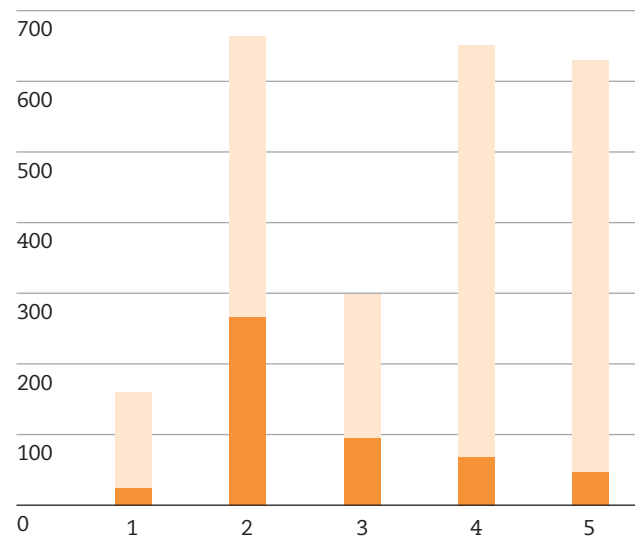
#### 2.10. Relacions amb l'Administració i amb les empreses prestadores de serveis

#### 2.11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

## 2.0. Consum en xifres

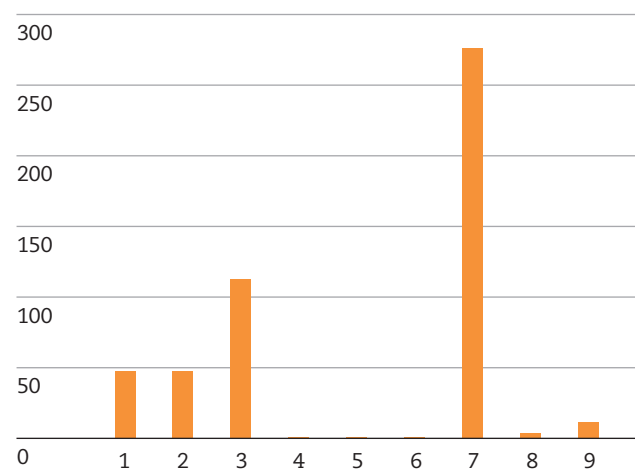
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Administracions defensa</b>				
<b>consumidors</b>	-	25	135	160
<b>2 Subministraments</b>	1	265	397	663
Aigua a domicili	-	28	72	100
Elèctric	1	52	84	137
Gas	-	28	52	80
Telèfon universal	-	151	172	323
Altres	-	6	17	23
<b>3 Transports públics</b>	2	93	204	299
<b>4 Serveis</b>	1	67	582	650
Assegurances	-	2	67	69
Consum	-	6	329	335
Correus	1	58	78	137
Entitats financeres	-	1	102	103
Altres	-	-	6	6
<b>5 Altres</b>	2	45	582	629
<b>Total</b>	6	495	1.900	2.401



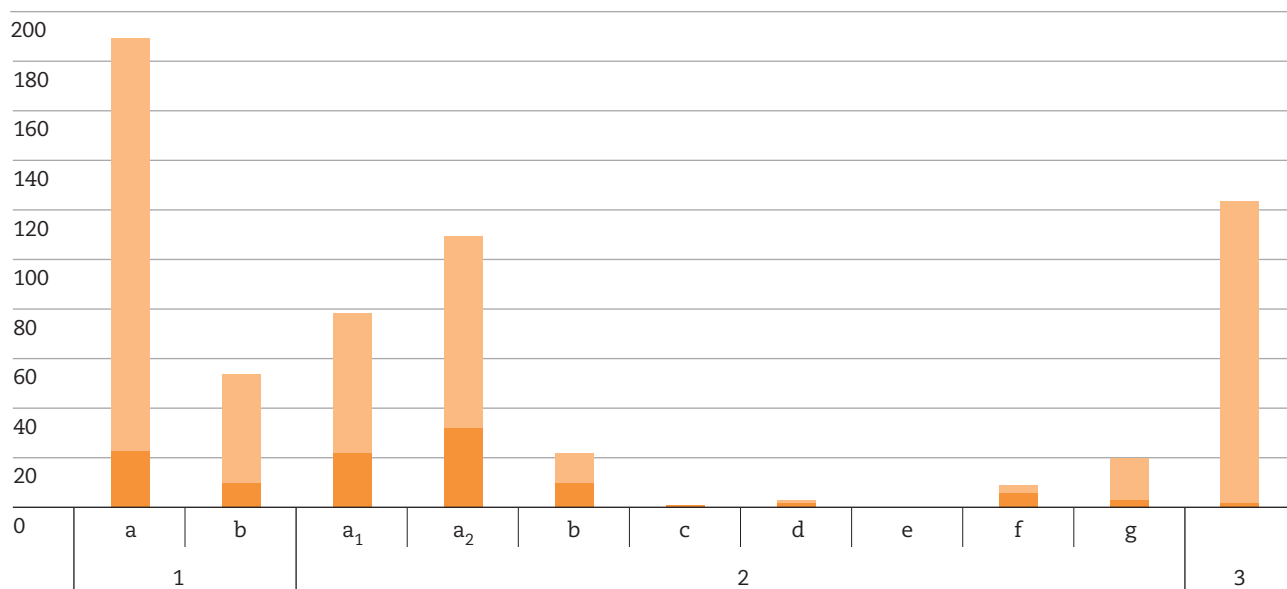
### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	1	47	48
<b>2 Administració local</b>	1	47	48
<b>3 Administració central</b>	3	110	113
<b>4 Administració perifèrica</b>	-	-	-
<b>5 Administració institucional</b>	-	-	-
<b>6 Administració judicial</b>	-	-	-
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	1	275	276
<b>8 Altres administracions</b>	-	4	4
<b>9 Privada o inconcreta</b>	-	12	12
<b>Total</b>	6	495	501



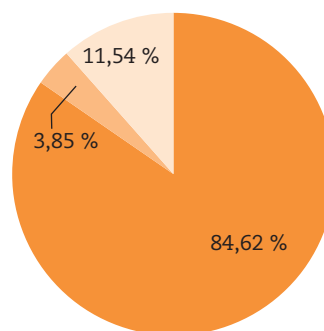
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>33</b>	<b>211</b>	<b>244</b>
<b>a En tràmit</b>	23	167	<b>190</b>
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	10	44	<b>54</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>76</b>	<b>168</b>	<b>244</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	22	57	<b>79</b>
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	32	78	<b>110</b>
<b>b Accepta la resolució</b>	10	12	<b>22</b>
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	1	-	<b>1</b>
<b>d No accepta la resolució</b>	2	1	<b>3</b>
<b>e No col·labora</b>	-	-	-
<b>f Tràmit amb altres ombudsmen</b>	6	3	<b>9</b>
<b>g Desistiment del promotor</b>	3	17	<b>20</b>
<b>3 No admesa</b>	<b>2</b>	<b>122</b>	<b>124</b>
<b>Total</b>	<b>111</b>	<b>501</b>	<b>612</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	22	84,62%
Accepta parcialment la resolució	1	3,85%
No accepta la resolució	3	11,54%
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>



## 2.1. Introducció

Una constant dels darrers informes ordinaris del Síndic al Parlament de Catalunya és la constatació de la importància que van adquirint els drets dels consumidors. En una societat que viu de manera accelerada, disposar d'uns serveis bàsics que funcionin correctament és quelcom de transcendent per a garantir els drets de les persones en els diversos aspectes de la vida quotidiana.

Per això, el Síndic ha celebrat, d'una banda, que el nou Estatut d'autonomia reconegui expressament els drets dels consumidors i els usuaris (article 28) i la protecció d'aquests pels poders públics (article 49). De l'altra, celebra que el nou Estatut hagi establert per a la institució la capacitat de supervisar les empreses privades que gestionen serveis públics, o acompleixen activitats d'interès general o universal o activitats equivalents, de manera concertada o indirecta, a Catalunya.

**Cal remarcar la disposició del nou Estatut d'autonomia que dóna al Síndic la capacitat de supervisar les empreses privades en determinats supòsits**

El Síndic de Greuges es disposa, doncs, a donar resposta a aquesta disposició estatutària, des de la voluntat d'ésser exhaustiu en l'anàlisi del funcionament d'aquestes empreses en allò que afecta la prestació dels serveis de caràcter universal, des d'una perspectiva de col·laboració amb els prestadors del servei, en benefici dels drets de les persones, dels clients, dels usuaris i dels consumidors.

## 2.2. El servei universal de telecomunicacions

### Les relacions amb l'operador que el presta

Les incidències relacionades amb els serveis de telecomunicacions continuen concentrant una part molt important de les queixes que els ciutadans plantejen al Síndic com a consumidors.

Tal com ja assenyalava l'*Informe al Parlament 2005*, són diversos els factors que expliquen aquest nombre elevat de queixes. Probablement la importància creixent de les telecomunicacions en la vida de les persones, amb un augment constant del nombre de

serveis que es contracta i la diversitat de prestacions que s'ofereix, i el procés de consolidació d'un mercat de competència efectiva en bona part dels serveis que conformen aquest sector són els més rellevants.

S'assenyalava també l'any passat que el Síndic no podia intervenir en tots els conflictes en matèria de telecomunicacions que les queixes dels ciutadans li plantejaven, sinó solament amb relació a aquells relacionats amb la prestació del servei universal de telecomunicacions que determina les obligacions de servei públic que l'Administració imposa als operadors privats de telecomunicacions per a garantir l'accés de tothom i en unes condicions de qualitat i preu prefixades a determinades prestacions de telecomunicacions. La supervisió del Síndic s'ha de concentrat també en els operadors que tenen encomanada específicament la prestació del servei universal, que actualment continua essent només l'entitat Telefónica.

Aquesta línia d'actuació del Síndic s'ha consolidat definitivament l'any 2006 amb l'aprovació del nou Estatut d'autonomia de Catalunya que, tal com ha assenyalat la introducció d'aquest capítol, determina que formen part de l'àmbit subjectiu de supervisió del Síndic "[...] les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal [...]".

Per contra, el Síndic no pot intervenir quan la queixa fa referència a incidències relacionades amb altres serveis i prestacions que no formen part del servei universal, ja que són relacions de consum de caràcter estrictament privat, excloses de l'àmbit de supervisió. En aquests casos, el Síndic adreça el ciutadà als organismes d'informació i defensa dels consumidors perquè li valorin la reclamació.

Una altra cosa és que es consideri convenient que formin part del servei universal de telecomunicacions determinades prestacions que ara no s'hi recullen. En l'apartat següent d'aquest mateix epígraf es fa referència específicament a la necessitat d'incloure una prestació concreta —l'accés a Internet per la connexió de banda ampla— en la configuració del servei universal de telecomunicacions i s'assenyala les actuacions endegades amb aquesta finalitat.

D'acord amb els paràmetres assenyalats, el Síndic ha tramitat les queixes dels ciutadans relacionades amb l'accés al servei universal de telecomunicacions i les incidències en el funcionament d'aquest servei.

Les queixes rebudes posen de manifest que hi ha un nombre significatiu de persones que, per raons diverses, no té accés al servei universal de telecomunicacions al seu domicili. (Q 01365/06).

Es tracta, en la major part dels casos, d'habitatges allunyats dels nuclis de població o situats en urbanitzacions de nova creació i amb poca densitat de població —on Telefónica no disposa prèviament d'infraestructura per a prestar el servei— i que estan pendents que s'implanti la tecnologia que l'operador consideri adequada i viable per a prestar-lo.

### Hi ha un nombre significatiu de persones que encara no té accés al servei universal de telecomunicacions al seu domicili

Alguns dels casos que s'han plantejat al Síndic s'han resolt, encara que fora del termini establert reglamentàriament per a fer la instal·lació. D'altres, però, resten pendents durant molt temps, sense que s'indiqui al ciutadà un termini per a fer la instal·lació o se li comunicui que la seva sol·licitud no respon als criteris de raonabilitat establerts reglamentàriament i que obliguen a prestar-lo.

En aquests supòsits, el Síndic considera que cal donar una resposta al ciutadà per la qual o bé se'n desestimaria la sol·licitud i se n'indiquin els motius, de manera que el ciutadà pugui contradir-ho, o bé es fixi un termini per a fer-li la instal·lació, que no es pot allargar indefinidament mentre es concreten unes condicions tècniques i de cost que facin menys onerosa la prestació del servei per a l'operador obligat a prestar-lo.

### El ciutadà sempre té dret a rebre una resposta a la seva sol·licitud

Cal recordar, en aquest sentit, que les normes que regulen la prestació del servei universal determinen que l'operador obligat només pot denegar el servei quan consideri que la sol·licitud no compleix els criteris de raonabilitat que fixen aquestes normes. Cal, per tant, que ho comunicui al ciutadà expressament i li indiqui els motius concrets pels quals considera la petició com a no raonable. I, si no ho fa, cal entendre que està incomplint el deure de prestar el servei sol·licitat i de fer-ho en un termini determinat.

És cert, cal assenyalar-ho també, que el cost de prestar el servei universal s'ha de cobrir de manera adequada en els termes establerts normativament.

Així, si, d'una banda, cal vetllar perquè l'operador que té encomanada la prestació del servei universal presti efectivament aquest servei en les condicions establertes als ciutadans que ho demanen, i ho faci en els terminis establerts normativament, cal també, com a contrapartida, establir un sistema adequat de finançament del cost addicional que genera aquest servei, que no pot ésser a càrrec exclusivament de l'operador obligat a prestar-lo ni dels usuaris que el reben.

### L'operador de telecomunicacions només pot denegar el servei universal quan la sol·licitud no compleixi els requisits fixats en les normes

Aquesta és la finalitat del sistema de finançament que estableix la Llei general de telecomunicacions i les normes que la despleguen. En concret, el títol III del Reglament sobre les condicions per a prestar els serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris, aprovat pel Reial decret 424/2005, del 15 d'abril, estableix un nou sistema de designació dels operadors que han de prestar el servei universal i de finançament del cost que genera que hauria d'estar implantat el 31 de desembre de 2007, segons determina la disposició transitòria segona d'aquesta norma.

En qualsevol cas, els eventuais dèficits o els desacords amb el sistema de finançament del servei universal no poden justificar l'incompliment dels paràmetres establerts per a prestar-lo, que perjudica el ciutadà que sol·licita el servei.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01365/06	Manca d'accés al servei universal de telecomunicacions al domicili

## 2.3. Connexió de banda ampla com a prestació accessible a tothom

### 1. El posicionament del síndic

El mes de juliol de 2006 el Síndic va presentar davant el Parlament de Catalunya un informe extraordinari anomenat *L'accés a Internet mitjançant la connexió de banda ampla: un dret que cal universalitzar*. (BOPC núm. 360, de 3 de juliol de 2006, pàgina 51).



Aquest informe, que forma part d'un conjunt més ampli d'iniciatives a les quals es fa referència més endavant, reflexiona sobre les condicions de l'accessibilitat a Internet per la banda ampla a Catalunya, les conseqüències que genera —a escala personal i col·lectiva— el fet de no tenir-hi accés i les raons que justifiquen, a criteri del Síndic, que formi part del servei universal de telecomunicacions.

Tal com s'indica en l'informe esmentat, el Síndic entén que, a banda de quin sigui el percentatge de la població total que en faci ús —que, a més, creix exponencialment i de manera sostinguda— el fet de poder disposar de connexió a Internet per banda ampla és ja avui dia una condició per a garantir la igualtat d'oportunitats entre les persones, amb independència del lloc on visquin o treballin. Alhora, la inclusió d'aquesta prestació en el servei universal de telecomunicacions ha d'afavorir també la millora de la protecció dels drets dels usuaris i la qualitat del servei.

Amb la presentació d'aquest informe extraordinari, el Síndic ha volgut fer partícips els grups parlamentaris de la necessitat de fer arribar la connexió per la banda ampla a tothom, amb la finalitat que s'adoptin les iniciatives que estimin oportunes per a fer-ho possible. Ha volgut demanar-los també específicament que, en exercici de llurs funcions de control parlamentari de l'acció de Govern, vetllin per la implantació efectiva del programa "Banda ampla rural" —al qual es fa referència més endavant— a tot el territori en condicions de qualitat i amb un preu assequible per als usuaris. Ha destacat, en aquest sentit, que cal un esforç pressupostari més intens per a aconseguir que tot el territori de Catalunya tingui una connexió per banda ampla en condicions de qualitat i operativitat adequades, sens perjudici que aquest esforç econòmic no necessàriament hagi de recaure de manera exclusiva en el Govern de la Generalitat.

Tal com s'explica amb més deteniment en l'informe indicat, la iniciativa per a definir el contingut del servei universal de telecomunicacions correspon als organismes de la Unió Europea; i a l'Estat, en exercici de la competència exclusiva en matèria de telecomunicacions, li correspon desplegar les disposicions de la normativa europea.

Per aquesta raó, el Síndic també va traslladar la seva proposta i les consideracions en les quals es fonamenta al Defensor del Poble Europeu i li va demanar que valorés l'oportunitat de formular alguna recomanació en el sentit expressat davant les institucions europees.

De fet, el plantejament del Síndic s'ha de considerar com una aportació al procés d'anàlisi i reflexió sobre la regulació de les comunicacions electròniques i l'a-

bast del servei universal, obert per les mateixes institucions europees. El Síndic considera que la Unió Europea ha de fer un pas endavant per a garantir l'accés a la informació a tots els ciutadans en condicions d'igualtat, que no serà factible si no es modifica la configuració legal del servei universal en matèria de telecomunicacions, mitjançant la inclusió de l'accés a Internet per tecnologia de banda ampla.

El mes de novembre de 2006 el Defensor del Poble Europeu va traslladar al Síndic l'escrit de la comissària europea per a la Societat de la Informació, en què assenyala que les consideracions del Síndic es tindran en compte en els treballs preparatoris del Llibre verd sobre la revisió del concepte de servei universal i el paper que cal atribuir-li, que s'ha previst elaborar l'any 2007.

Així mateix, el Síndic va comunicar també les seves consideracions sobre aquesta qüestió al Defensor del Poble espanyol, que el va informar que havia iniciat una actuació sobre l'extensió de l'accés a Internet per banda ampla, encara en tramitació.

## 2. El programa "Banda ampla rural"

La ràpida implantació de les connexions a Internet per tecnologies de banda ampla ha fet més evident, a les persones que no hi tenen accés al lloc on viuen o treballen, les dificultats que això els genera, tant en l'àmbit laboral —determinades activitats són difícils de desenvolupar sense una bona connexió de banda ampla— com personal, social, cultural i educatiu.

La constatació que determinats serveis només són accessibles de manera operativa per la connexió de banda ampla marca una incipient *fractura digital* al territori; una situació de desigualtat que un nombre significatiu de ciutadans ha denunciat al Síndic.

**La desigualtat en les condicions d'accés al servei d'Internet marca una incipient fractura digital al territori**

Amb la finalitat d'invertir aquesta situació, el Govern de la Generalitat va iniciar l'any 2003 un programa per a estendre la connexió per banda ampla a tot el territori: "Banda ampla rural" (BAR).

Cal esmentar també l'esforç que ja des d'abans feia la iniciativa local, canalitzada per mitjà del Consorci Localret, en aquesta mateixa direcció com a punt de

partida en els treballs de les administracions catalanes per a fer arribar les noves tecnologies de la informació a les persones.

Per valorar el grau d'implantació assolit amb aquest projecte com a única opció dels ciutadans que resideixen o treballen en poblacions on no hi arriba la banda ampla en condicions de mercat, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici, les primeres consideracions de la qual ja es van ressenyar en l'informe corresponent a l'any 2005.

Cal destacar que l'aplicació del projecte va tenir inicialment un resultat molt irregular i poc satisfactori, amb una part del territori on pràcticament no hi va haver prestació efectiva del servei contractat per dificultats tecnològiques i un elevat nivell d'incidències en molts dels indrets on sí que es va prestar el servei. Així mateix, l'execució del projecte presentava un endarreriment important sobre les previsions inicials. Certament, el ràpid avenç tecnològic en el sector de les telecomunicacions fa que objectius de cobertura difícils d'assolir l'any 2003 actualment siguin factibles. En qualsevol cas, el Síndic considera que cal respondre a les expectatives generades i oferir un servei homologable, en termes de qualitat, al que sigui exigible en cada moment a la resta d'operadors d'aquest sector d'activitat.

De fet, els problemes de qualitat del servei, la circumstància que en el territori teòricament cobert quedessin usuaris potencials sense servei i l'endarreriment en el compliment dels objectius va portar el Govern a modificar les condicions del contracte d'execució i explotació, en règim d'arrendament, de la xarxa que ha de proveir el servei per incorporar una nova opció tecnologia que n'havia de facilitar l'extensió.

En aquest context, havent transcorregut un termini prudencial des que es van introduir aquestes modificacions, el Síndic ha demanat al conseller de Governació i Administracions Públiques que l'informi de quin és el nivell de cobertura i de qualitat assolit fins ara per cadascuna de les poblacions objecte del programa. Alhora, sobre l'opció escollida per a implantar l'extensió de la banda ampla, el Síndic ha volgut formular les consideracions següents:

Primerament, cal destacar que es tracta d'un servei que es presta per iniciativa i amb finançament públics. Per tant, el Síndic considera que el Govern de la Generalitat ha de mantenir un control sobre la prestació efectiva del servei, les condicions de qualitat i regularitat amb què es presta, i l'atenció que rep l'usuari davant incidències i reclamacions.

Des d'aquesta perspectiva i sense qüestionar ni la legitimitat ni l'oportunitat de contractar amb un operador extern la implantació i la gestió de la xarxa, el

Síndic ha assenyalat també que l'opció de contractació escollida —finançar la implementació de la xarxa per cedir-la després a l'adjudicatari en règim d'arrendament— no sembla la més adequada per a afavorir el control de l'Administració sobre la qualitat del servei i l'atenció que rep l'usuari, a banda del compliment del Plec de condicions contractuals pel contractista.

Així mateix, cal tenir en compte que una part de les queixes rebudes és presentada per ciutadans que havien contractat la connexió per banda ampla en el marc del programa BAR i estan en desacord amb la qualitat del servei, l'atenció que reben de l'operador adjudicatari del servei, i la implicació del Centre de Telecomunicacions i Tecnologies de la Informació (CTTI) en la resolució d'aquests conflictes. Pel que fa a aquestes qüestions, el Síndic considera que l'administració titular del servei no es pot desentendre de les condicions de la prestació i de l'atenció a l'usuari i, en conseqüència, cal garantir la capacitat de control i supervisió del CTTI —o de l'ens que es designi— sobre les incidències en el funcionament de la xarxa i la qualitat de servei que rep l'usuari, i també obligar l'operador contractat a corregir-les.

Per aquest motiu, el Síndic ha destacat que cal establir unes condicions de qualitat mínimes que actuïn com a paràmetres de qualitat exigibles i que, llevat d'impediments de tipus tecnològic que ho facin impossible o molt difícil, haurien d'ésser homogènies per a tot l'àmbit de cobertura del projecte.

Aquests paràmetres de qualitat haurien de tenir en compte no solament la qualitat del servei en sentit estricte —velocitat de transmissió, interrupcions, terminis de reparació d'averies— sinó també l'atenció que rep l'usuari, la resolució de les reclamacions, el suport tècnic davant incidències, etc.

Cal, però, no solament establir aquests paràmetres, sinó supervisar-ne el compliment. Per aquesta raó, el Síndic ha demanat també al Departament de Governació i Administracions Públiques que li indiqui si s'ha establert —i en quins termes— un protocol de control i seguiment del compliment dels paràmetres de qualitat del servei i d'atenció a l'usuari, i les mesures adoptades, si s'escau, per a corregir els casos d'incompliment d'aquests paràmetres.

Alhora ha destacat que tant les condicions de control de la prestació com els paràmetres de qualitat i atenció a l'usuari han d'ésser homogènies per a tot l'àmbit de cobertura del projecte BAR.

Finalment, el Síndic ha volgut posar de manifest també que l'extensió de la connexió per banda ampla a totes les poblacions de Catalunya, encara que sigui de forma progressiva, requereix un esforç econòmic important i que un dels efectes d'incloure

aquesta prestació en el servei universal de telecomunicacions seria que la prestació es financés d'acord amb els paràmetres del servei universal, i no exclusivament a càrrec del Govern de la Generalitat.

En el moment de cloure la redacció d'aquest informe, el Síndic està pendent de rebre la resposta a les consideracions formulades.

#### 2.4. El servei universal de trameses postals

La Llei 24/1998, del 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals i el Reial decret 1829/1999, del 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament pel qual es regula la prestació dels serveis postals, en desenvolupament del que estableix la Llei 24/1998 esmentada, estableixen que l'operador que té encomanada la prestació del servei postal universal és subjecte al compliment de les obligacions de servei públic que detalla la mateixa normativa i que inclou, d'una banda, l'obligació de prestar el servei universal postal i, de l'altra, les altres obligacions de servei públic imposades per raons d'interès general, cohesió social o territorial, millora de la qualitat de l'educació i protecció civil o quan calgui per al desenvolupament normal dels processos electorals.

**L'operador que presta el servei postal universal és subjecte al compliment de les obligacions de servei públic**

Per servei postal universal s'entén el conjunt de serveis postals prestats de manera permanent en tot el territori nacional i a un preu assequible per a tots els usuaris, de conformitat amb els paràmetres que estableixen la Llei i el Reglament, tot delimitant quins són els serveis concrets que s'inclouen dins l'àmbit del servei postal universal.

A més, la normativa vigent detalla que la prestació dels serveis inclosos dins el concepte de servei universal s'ha de dur a terme tots els dies laborables i almenys cinc dies per setmana, excepte circumstàncies o condicions geogràfiques excepcionals.

Atès el marc legal actualment vigent, la situació a Catalunya a hores d'ara està configurada per l'existència d'una societat estatal, Correos y Telégrafos, S.A. (en endavant Correus), que té encomanada la prestació del servei universal postal, la prestació adequada de la qual, d'acord amb els paràmetres

legalment establerts, correspon de supervisar al Ministeri de Foment, en un mercat parcialment liberalitzat i en competència progressiva en l'escenari delimitat per les directives comunitàries 97/67/CE i 2002/39/CE, i la culminació del qual es pretén assolir l'any 2009, mitjançant la plena realització del mercat interior dels serveis postals.

Són moltes les incògnites que planteja la futura liberalització del servei postal, quant a la prestació dels diversos serveis postals en un règim de lliure competència en què intervindran molt probablement diversos operadors en el mercat.

És evident que, a la vegada, hi ha un grau d'indefinió sobre com s'articularà la prestació del servei postal universal en aquest mercat plenament liberalitzat, si el prestarà una única empresa o diversos operadors postals i amb quines condicions. Es planteja, fins i tot, si la mateixa evolució del sector postal comportarà la necessitat de redefinir el concepte legal actual de servei postal universal.

I és en aquest procés de transició cap a un mercat liberalitzat en què el Ministeri de Foment també té un paper molt rellevant com a regulador del sector, que inexcusablement ha d'assumir amb el nivell de responsabilitat i d'eficiència que la situació requereix, a l'efecte de conciliar els interessos dels diversos operadors postals que intervindran en el mercat postal en un règim de lliure competència amb els drets dels usuaris del servei postal, i prestar una atenció especial a la necessitat de garantir una prestació del servei postal universal adequada.

Sens perjudici de la incertesa que genera aquesta situació futura, hi ha dues qüestions fonamentals que, amb independència de la configuració final que s'adopti pel que fa a la prestació del servei postal, preocupen a aquesta institució.

**El trànsit cap a un mercat liberalitzat no ha de repercutir negativament en els drets dels usuaris**

D'una banda, la necessitat de garantir que el trànsit cap a un mercat plenament liberalitzat no repercuteix negativament en els drets dels usuaris del servei postal i, en definitiva, en la prestació del servei postal, que necessàriament ha d'ésser garantida sempre en condicions adequades; de l'altra, la necessitat d'assegurar la prestació del servei universal postal en aquest futur mercat plenament liberalitzat,

tenint en consideració la necessitat de preveure, si s'escau, mesures de finançament addicionals, mitjançant fons de compensació o subvencions directes, que permetin assumir la prestació del servei postal universal en un règim de lliure competència i en unes condicions de qualitat determinades.

Les queixes que aquesta institució ha rebut al llarg del 2006, relacionades amb la prestació del servei postal a diversos municipis del territori de Catalunya, porten a qüestionar-se si la prestació del servei postal actual per l'empresa Correus s'ajusta als criteris que estableix la normativa vigent. (Q 08882/06, Q 08934/06, Q 10667/06 i Q 011481/06).

Les queixes rebudes fan referència, sobretot, a retards considerables en el lliurament de la correspondència que afecten —sobretot, encara que no exclusivament— urbanitzacions i nuclis o habitatges disseminats en el territori. Així mateix, algunes persones que s'han adreçat a la institució han exposat casos de lliuraments postals en adreces errònies o pèrdues de paquets postals que no han arribat al seu destinatari, entre altres qüestions.

A més, cal destacar que diverses de les queixes rebudes amb relació a la prestació del servei postal han estat formulades pels mateixos ajuntaments i defensors locals, que han constatat, de manera continuada, que una inadequada prestació del servei postal en el municipi ha afectat negativament els seus ciutadans en diversos àmbits de llur vida privada i professional. Entre altres, cal fer menció de les conseqüències derivades de la manca de pagament de factures relatives al subministrament de serveis bàsics per no haver rebut les factures i els avisos de pagament amb prou antelació o a la problemàtica derivada de la manca de recepció de lliuraments, certificats sobre procediments judicials o administratius, que han situat el ciutadà, moltes vegades, en una situació d'indefensió.

### Les queixes rebudes fan referència a retards en el lliurament de la correspondència

També és cert que la prestació del servei postal que l'empresa Correus ha dut a terme en règim de monopoli durant molts anys ha fet que hi hagi una percepció ciutadana bastant generalitzada segons la qual qualsevol endarreriment o anomalia en la prestació del servei postal és directament imputable a l'empresa Correus, sense tenir en compte que en el sector postal ja hi intervenen altres operadors postals que han assumit el lliurament de bona part de determinades trameses que reben els ciutadans.

Cal assenyalar-ho, sobretot, perquè aquesta situació de concurrència en el mercat de diversos operadors postals s'intensificarà encara més, arran de la recent aprovació del Reial decret 1298/2006, del 10 de novembre, pel qual es regula l'accés a la xarxa postal pública i es determina el procediment de resolució de conflictes entre operadors postals.

Dit això, en vista de les queixes rebudes, aquesta institució va voler conèixer més directament quina era la situació als municipis amb relació als quals s'havia rebut un nombre considerable de queixes relacionades amb la prestació del servei postal. Amb aquesta finalitat, doncs, el Síndic va fer visites a diverses oficines de Correus arreu de Catalunya per mitjà de les quals va poder comprovar l'estat i l'adequació de les instal·lacions en què l'empresa Correus té ubicades les seves oficines i les problemàtiques amb què es troba el personal d'aquestes oficines a l'hora d'acomplir les seves tasques diàries de classificació i lliurament de la correspondència, i d'atenció als usuaris, entre altres.

Així mateix, a l'efecte de disposar de tota la informació i els elements necessaris que permetessin valorar la prestació del servei postal actual, es van mantenir també diverses reunions amb els sindicats més representatius dels treballadors de l'empresa Correus i també amb els responsables de la Direcció a Catalunya de l'empresa Correus. Ambdues parts, doncs, van aportar llur visió sobre la situació actual de l'empresa i sobre la prestació del servei postal a Catalunya, i llur visió sobre la futura liberalització del sector postal.

Un cop valorat el resultat de les visites, que en qualsevol cas constitueixen una mostra d'exemple no exhaustiva sobre la situació del servei postal a Catalunya, i un cop analitzada la informació que resulta de les queixes rebudes a la institució i dels intercanvis d'opinions mantinguts amb els representants dels treballadors i de l'empresa Correus, es pot constatar que, en termes generals, les problemàtiques que incideixen, més o menys, en la prestació del servei postal —i amb una intensitat diferent segons el municipi de què es tracti— són les següents:

- 1.- La manca d'una plantilla de personal suficient en determinades oficines de Correus que permeti assumir l'increment de comunicacions postals derivades del creixement demogràfic que han experimentat molts municipis, fins al punt que en algun cas s'ha arribat a constatar l'existència d'urbanitzacions de nova creació amb relació a les quals no s'havia previst encara la necessitat de garantir la prestació del servei postal.
- 2.- Problemàtica derivada del fet que part de la plantilla laboral de les oficines de Correus estigui contractada amb caràcter temporal, cosa que



incideix negativament en la prestació del servei, pel desconeixement d'aquest personal laboral temporal del territori en què s'ha de dur a terme el lliurament de la correspondència.

- 3.- Manca de previsió suficient a l'hora de garantir que les substitucions del personal habitual de les oficines, sobretot en períodes de vacances, les facin persones que tinguin un mínim coneixement de les tasques que s'han d'acomplir i del territori on es duu a terme la distribució del correu.
- 4.- La contractació de personal de reforç, sobretot per a treballar els dissabtes, com a mecanisme per a intentar pal·liar l'endarreriment en la distribució dels lliuraments postals que, moltes vegades, és conseqüència del fet que l'oficina no disposa d'una plantilla laboral suficient, i no tant d'alguna circumstància puntual que hagi motivat una acumulació de tasques.
- 5.- Dificultat generalitzada en el repartiment de la correspondència en les urbanitzacions i en els nuclis de població disseminats, sobretot motivada per la manca de bústies concentrades, però també per una identificació incorrecta de les adreces pels remitents de la correspondència.

En diverses oficines de Correus visitades es va comprovar que, davant les dificultats existents a l'hora d'efectuar el repartiment en les urbanitzacions, els destinataris havien optat per adreçar-se de manera habitual a la oficina de Correus per recollir personalment llur correspondència.

**S'han detectat problemes com ara manca de personal, dificultats en el repartiment i una manca d'un espai físic suficient a les oficines**

- 6.- De manera puntual, també s'han detectat casos d'oficines de Correus que no disposen de prou superfície per a poder garantir una prestació del servei postal adequada, fins al punt que en alguna de les oficines visitades es va poder comprovar que els lliuraments postals es trobaven a l'abast de terceres persones, alienes al personal de l'oficina.

Igualment, les queixes rebudes posen també de manifest l'existència d'algunes oficines no accessibles a persones amb la mobilitat reduïda, per raó de les barreres arquitectòniques que en dificulten o n'impedeixen l'accés.

- 7.- La implantació d'un nou sistema de contractació laboral l'estiu passat que també va incidir en la prestació normal del servei postal en diversos municipis.

- 8.- Irregularitats diverses a l'hora de dur a terme el lliurament de determinades trameses, sobretot les que són certificades i requereixen diversos intents de notificació.

En vista de tot això, el Síndic va traslladar a l'empresa Correus, al Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya, a la Federació de Municipis de Catalunya i a l'Associació de Municipis de Catalunya les consideracions que, a continuació, es detallen, amb el convenciment que l'adopció de les mesures que també es proposen comportaria una millora en la prestació del servei postal a Catalunya:

- 1.- En primer lloc, cal que la Direcció de Zona de Correus a Catalunya assumeixi un paper més rellevant pel que fa a la representació de l'empresa estatal Correus a Catalunya, perquè una adequada prestació del servei postal al territori concret de Catalunya requereix que la gestió directa i la presa de decisions sobre les qüestions que incideixen en la prestació habitual del servei postal estigui orientada d'acord amb criteris de proximitat, eficiència i agilitat, que només es poden assolir si la Direcció de Zona de Correus a Catalunya assumeix unes competències directives més àmplies i ajustades a les necessitats concretes de la prestació del servei postal a Catalunya.

No té cap sentit que la presa de decisió, per exemple, sobre la necessitat d'ampliar la plantilla laboral amb caràcter fix d'una determinada oficina de Correus a Catalunya hagi de dependre necessàriament de la Direcció General de l'empresa Correus.

- 2.- Cal intensificar els esforços que l'empresa Correus fa amb la finalitat d'establir una col·laboració més estreta amb les diverses administracions públiques de Catalunya, sobretot amb les administracions locals, a l'efecte d'establir convenis de col·laboració que poden repercutir positivament en la gestió i la prestació del servei postal en diversos aspectes, com per exemple i entre altres, l'intercanvi d'informació sobre les previsions de creixement demogràfic dels municipis i sobre el territori en què s'ha de distribuir la correspondència, l'esclariment d'adreces confuses o de localització difícil, la recerca de locals adequats per a ubicar les oficines de Correus, la recerca de persones vinculades al municipi i que ja disposen d'un coneixement del territori que puguin estar interessades a treballar a l'empresa Correus o l'impuls de campanyes informatives per a la ciutadania



sobre qüestions relacionades amb la prestació del servei postal (bústies concentrades, necessitat d'identificar clarament les dades del destinatari resident en urbanitzacions, etc.).

En aquest sentit, cal fer esment de la necessitat de superar la concepció que tradicionalment s'ha mantingut sobre l'empresa Correus com una empresa d'àmbit estatal que ha actuat durant molt de temps en règim de monopoli i que, moltes vegades, l'ha situada en un marc allunyat de les problemàtiques reals dels ciutadans, mitjançant l'establiment d'unes relacions de col·laboració i d'intercanvi d'informació més estretes —tant amb els mateixos ciutadans com amb les diverses institucions i administracions públiques de Catalunya— que permetin apropar aquesta empresa pública als diversos agents socials i públics que de ben segur poden contribuir amb llurs aportacions a millorar la prestació del servei postal.

**Correus ha establert una col·laboració més estreta amb les diverses administracions per afavorir la gestió i la prestació del servei**

- 3.- Cal fer una revisió periòdica i rigorosa de l'equilibri que necessàriament ha d'existir, a l'efecte de garantir una prestació del servei postal adequada, entre els recursos humans que Correus té destinats en una determinada oficina i les necessitats que requereix una prestació del servei adequada en un municipi concret, mitjançant l'elaboració i l'aplicació posterior dels estudis de redimensionament de la plantilla corresponent, que hauran de tenir en compte no solament les possibles mancances que ja s'hagin pogut constatar, sinó també les perspectives de creixement del municipi i, consegüentment, les necessitats futures que se'n derivin, tot recollint les opinions i els comentaris que sobre aquesta qüestió puguin aportar els ajuntaments.

Així mateix, cal agilitar l'aplicació dels estudis de redimensionament de la plantilla un cop aprovats, de manera que aquests no esdevinguin obsolets abans d'implantar-los, per bé que també seria convenient oferir més publicitat i transparència amb relació als criteris que s'han tingut en compte per a aprovar-los. Tot això, sens perjudici de la necessitat de millorar igualment la gestió del personal propi de què ja disposa l'empresa

Correus, sobretot a l'hora de garantir la prestació del servei postal sense alteracions en períodes de vacances o en cas d'absència d'algun treballador per baixa mèdica o alguna altra circumstància que en requereixi la substitució per un altre.

- 4.- Cal garantir una plantilla laboral estable i suficient, per la qual cosa es recomana la recerca de fórmules de contractació laboral que afavoreixin l'estabilitat i la permanència dels treballadors en llurs llocs de treball, davant altres fórmules de contractació eventual, pel fet que una més alta estabilitat laboral comporta un grau de professionalització més alt que repercuteix en la millora de la qualitat a l'hora de prestar el servei.

Tot això, sens perjudici de la necessitat de garantir igualment una formació adequada als treballadors i unes eines de treball adequades per a prestar el servei, que haurien d'anar acompanyades d'una inversió més en innovació tecnològica.

- 5.- Si bé és cert que el concepte legal de servei postal universal que estableix la Llei 24/1998, del 13 de juliol, del servei postal universal i de liberalització dels serveis postals i el Reial decret 1829/1999, del 3 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament que la desplega, recull el lliurament dels enviaments al domicili del destinatari, aquesta institució considera que hi ha situacions molt concretes i excepcionals, com és el cas de les urbanitzacions, els centres comercials i els polígons industrials, en què els esforços desmesurats que implica el lliurament al domicili de les trameses justifiquen l'adopció de mesures alternatives, com ara la instal·lació de bústies concentrades, perfectament identificades a l'entrada de la urbanització, el centre comercial o el polígon industrial de què es tracti, i que les administracions públiques competents haurien d'exigir en el marc dels procediments de gestió urbanística o d'autorització dels usos i de les activitats, si es considera més adequada, la necessitat d'establir la disposició d'aquestes bústies concentrades.

Aquesta mesura pot tenir un cost econòmic molt poc rellevant i, en canvi, una grandíssima utilitat a l'efecte d'assolir una prestació adequada del servei postal en aquests indrets tan concrets, les característiques pròpies dels quals justificarien l'adopció de mesures com la que es proposa.

- 6.- Cal preveure que les instal·lacions en què s'ubiquen les oficines de Correus disposin d'unes condicions adequades per als treballadors i per als usuaris dels serveis postals, sens perjudici d'adaptar també les oficines ja existents a les necessitats que es deriven de la prestació del servei postal, i prestar una consideració especial a la necessitat d'executar les obres necessàries per a

eliminar les barreres arquitectòniques que encara hi ha en algunes oficines de Catalunya i que impedeixen l'accés de les persones amb mobilitat reduïda.

- 7.- Cal intensificar les auditories i els controls de qualitat que ja duu a terme l'empresa Correus amb la finalitat de valorar el nivell de qualitat de la prestació del servei postal i el grau de satisfacció dels usuaris dels serveis postals i donar la màxima publicitat a les conclusions que en resultin.

### S'ha de conciliar la gestió àgil i eficient del servei amb una prestació del servei postal universal de qualitat

- 8.- En definitiva, cal conciliar, d'una banda, la gestió àgil i eficient de la prestació del servei postal des d'un punt de vista empresarial competitiu que pugui garantir la incorporació progressiva de l'empresa Correus en un règim de lliure mercat com el que es deriva de les directives comunitàries i, de l'altra, la prestació del servei postal universal d'acord amb els paràmetres establerts en la normativa vigent, evitant que la transició cap un mercat liberalitzat pugui repercutir negativament en els drets dels usuaris dels serveis postals.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08882/06	Disconformitat amb la prestació del
Q 08934/06	servei postal a diversos municipis
Q 10667/06	del territori de Catalunya
Q 11481/06	

## 2.5. El servei públic al sector ferroviari

L'any 2006 s'ha rebut de manera continuada un nombre extraordinari de queixes, que ja supera el centenar, relacionades amb la prestació del servei de transport ferroviari que duu a terme l'empresa RENFE Operadora (en endavant Renfe) en la xarxa de rodalies de Barcelona.

Totes les queixes presentades tenen en comú la consideració que el servei de transport ferroviari en les línies de rodalies és deficient i justifiquen aquesta afirmació amb els motius següents: continus retards amb relació als horaris establerts, manca d'informació envers els usuaris davant qualsevol

avaria, retard o incidència d'una altra índole que es produeix en la prestació del servei, aglomeracions de persones que afecten el confort i la seguretat amb què s'hauria de realitzar el trajecte, i la dificultat a l'hora de presentar una reclamació davant l'empresa Renfe i obtenir-ne una resposta.

A més, cal destacar que de l'anàlisi de les queixes rebudes se'n desprèn un sentiment de preocupació, i fins i tot de desesperació, en les persones que s'han adreçat a la insitució, que veuen com la prestació actual del servei ferroviari a la xarxa de rodalies els està afectant d'una manera molt directa no solament en l'àmbit personal, sinó també en el laboral i el professional.

### Les deficiències del servei de la xarxa de rodalies de Barcelona afecten de manera directa l'àmbit personal i professional dels usuaris

El cert és que si bé hi ha diversos factors puntuals que han incidit en les condicions de prestació del servei ferroviari, com ara les obres que l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries (Adif) duu a terme per possibilitar l'arribada del tren d'alta velocitat a la ciutat de Barcelona, determinats conflictes laborals en el si de l'empresa Renfe o les circumstàncies meteorològiques en èpoques concretes, es considera igualment que la prestació del servei que es deriva de les queixes presentades, amb independència de les circumstàncies esmentades no solament no és satisfactòria, sinó que fa pensar que la situació ha arribat a límits insostenibles.

Cal tenir present que l'increment progressiu dels preus de l'habitatge en els darrers anys, que ha motivat una migració de la població des de la ciutat de Barcelona a altres ciutats de l'àrea metropolitana, on el cost per a accedir a un habitatge és sensiblement inferior, ha provocat un augment del nombre d'usuaris que es desplaça diàriament des del municipi on resideix fins al municipi on té el lloc de treball o d'estudi.

Així mateix, la dificultat per a desplaçar-se al lloc de treball en vehicle propi, per raó del dens trànsit que hi ha en l'accés a les principals ciutats i de la dificultat de trobar un aparcament on estacionar el vehicle de forma gratuïta, ha contribuït igualment a l'increment de viatgers en la xarxa de rodalies de Renfe.

Tanmateix, de les queixes rebudes se'n deriva la possibilitat que aquest increment del nombre de viatgers en la xarxa de rodalies no hagi anat acompanyat d'una dotació d'efectius més gran de Renfe, tant pel que fa al parc mòbil necessari per a prestar el servei en les degudes condicions, com pel que fa a la freqüència de pas dels diversos trens que circulen per la xarxa de rodalies.

Per aquest motiu, tenint en consideració que la situació descrita afecta un gran nombre de persones usuàries de la xarxa de rodalies de Renfe, aquesta institució va considerar necessari iniciar una actuació d'ofici (núm. 4110/06) amb l'objectiu d'analitzar la situació que es derivava de les queixes presentades, atesa la necessitat d'avaluar quina ha estat l'evolució del nombre d'usuaris de rodalies en els darrers anys i l'evolució de les inversions que l'empresa Renfe ha dut a terme en els últims anys, amb l'objectiu de poder determinar si, efectivament, hi ha una disfunció entre les necessitats dels usuaris i els paràmetres amb què es presta el servei actualment.

### El Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre la xarxa de rodalies RENFE

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic es va adreçar a l'empresa Renfe, li va sol·licitar informació sobre aquesta qüestió i, així mateix, va mantenir converses amb els responsables de Renfe, a l'efecte de disposar de la informació necessària que permetés efectuar una diagnosi de la situació actual i formular les propostes o els suggeriments que poguessin contribuir a millorar la qualitat de la prestació del servei de transport ferroviari.

De la informació que l'empresa Renfe va lliurar, que es correspon amb el contingut del Pla estratègic de Renfe Operadora 2005-200 i té una relació directa o indirecta amb la xarxa de rodalies de Barcelona, destaca la previsió d'incorporar-hi, de manera progressiva i fins a l'any 2012, un total de vuitanta trens nous Civia, la configuració a Catalunya d'una xarxa de distància mitjana d'alta velocitat i la construcció a la ciutat de Barcelona del túnel Sants-Sagrera, que permetran descongestionar la xarxa de rodalies, i incrementar l'oferta de places i la freqüència de pas dels combois.

Així mateix, pel que fa a l'equilibri entre l'oferta i la demanda d'usuaris, val a dir que de les dades facilitades per Renfe, corresponents al període 1991-2005, no se'n desprèn que l'oferta de places per km estigui per sota del nombre de viatgers per km. Això no obstant, cal assenyalar que les dades subministrades en

aquest àmbit fan referència a còmputos anuals, sense desglossament per línies, dies o franges horàries, i al conjunt de places, sense distingir tampoc entre places i seients.

Tot això, en certa mesura, es contradiu amb la informació que conté el Pla d'infraestructures del transport de Catalunya —infraestructures terrestres: xarxa viària, ferroviària i logística, aprovat pel Decret 310/2006, del 25 de juliol, en què es fa referència a l'alt nivell de saturació de les línies ferroviàries actuals a les entrades i sortides de Barcelona, i a la necessitat d'augmentar l'oferta de servei, si més no en la mateixa proporció que la demanda.

Així mateix, en el marc de la tramitació d'aquesta actuació d'ofici, cal destacar un fet de molta rellevància per la seva incidència amb relació a aquesta problemàtica, que està determinat per l'aprovació de la Llei orgànica 6/2006, del 19 de juliol, de reforma de l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

El nou Estatut d'autonomia de Catalunya estableix que la Generalitat de Catalunya té la competència exclusiva sobre el transport per ferrocarril que transcorre íntegrament dins el territori de Catalunya amb independència de la titularitat de la infraestructura —incloent-hi, per tant, la xarxa de rodalies i part de la de Regionals— i també disposa l'ampliació de competències d'aquesta institució.

De tot això se'n dedueix la legitimació d'aquesta institució per a supervisar la prestació del servei de transport ferroviari en la xarxa de rodalies i Regionals, que a hores d'ara es troba pendent d'un imminent traspàs de competències del Ministeri de Foment a la Generalitat de Catalunya, i per a efectuar, si escau, les recomanacions, els suggeriments o els recordatoris legals que consideri oportuns.

### La manca d'inversió suficient i d'una gestió adequada són probablement les causes de la insuficiència del servei de la xarxa de rodalies

Convé ressaltar que de la informació que aquesta institució ha tingut l'oportunitat d'analitzar se'n desprèn que la insuficiència del servei ferroviari actual és conseqüència, molt probablement, d'una manca d'inversió suficient durant els darrers anys en la xarxa de rodalies, però també de la manca d'una gestió i una prestació del servei de transport ferroviari adequades, que ha afectat molt directament el

nivell de qualitat i de seguretat amb què s'hauria de prestar el servei.

I, si bé és cert que, darrerament, Renfe ha anunciat l'adopció de certes mesures amb l'objectiu de pal·liar les conseqüències de les contínues incidències (retards, avaries, supressió de combois, etc.) que gairebé diàriament han afectat els viatgers de la xarxa de rodalies, com ara la creació d'unitats especials d'atenció a l'usuari a les estacions i a bord dels trens, la posada en marxa d'un dispositiu especial d'autobusos per a actuar en cas que es produeixi alguna incidència que impedeixi la prestació normal del servei de transport per ferrocarril, o el cessament del director de Rodalies Barcelona i la creació d'un nou càrrec responsable de coordinar totes les obres ferroviàries de Barcelona, també és cert que les queixes que aquesta institució continua rebent posen de manifest que la prestació del servei de transport ferroviari a la xarxa de rodalies no satisfà els viatgers, ni compleix els mínims de qualitat i d'eficiència a què tenen dret els usuaris.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar oportú adreçar-se a l'empresa Renfe Operadora per traslladar-li un seguit de consideracions i suggeriments que, a continuació, es detallen:

1.- El fet d'invertir i apostar més pel desenvolupament d'infraestructures d'alta velocitat i de llarg recorregut que permetin connectar Catalunya amb altres comunitats autònomes i també amb la resta de països europeus no hauria d'anar en detriment de la xarxa ferroviària de curt recorregut, per la qual cosa cal la previsió d'una inversió suficient, sobretot en parc mòbil i infraestructures, que permeti prestar un servei adequat a la demanda d'usuaris existent i amb unes condicions òptimes de confort i seguretat i, en definitiva, amb el nivell de qualitat que es mereixen els usuaris d'aquest mitjà de transport.

Respecte a aquest punt, el Síndic vol remarcar el fet que la previsió d'inversió en la xarxa de rodalies i regionals hauria de tenir en consideració la necessitat de garantir l'accessibilitat als combois i a les estacions de les persones amb mobilitat reduïda.

2.- Aquesta institució, tot i ser conscient que l'arribada del tren d'alta velocitat a la ciutat de Barcelona constitueix una obra pública de grans dimensions que pot incidir en la prestació normal del servei de transport ferroviari a la xarxa de rodalies, considera igualment que, en cap cas, l'execució d'unes obres d'aquest tipus pot justificar les penoses situacions de retards, avaries, supressió de trajectes, aglomeracions de persones, manca d'informació als usuaris, entre altres, que s'han succeït de manera habitual i reiterada en els dar-

ters mesos; especialment si es té en consideració que l'arribada de l'alta velocitat era quelcom anunciat des de feia molt de temps i es podien haver adoptat les mesures pertinents per a apai-vagar-ne la incidència sobre el conjunt del trànsit ferroviari.

Sobre això, el Síndic considera que una millora de la coordinació i la col·laboració entre l'empresa Renfe Operadora i l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries (Adif) podria evitar, o si més no minimitzar, els perjudicis que l'execució de les obres del tren d'alta velocitat estan ocasionant als usuaris de la xarxa de rodalies i també, encara que menys, els de la xarxa de regionals.

3.- De tota manera, és imprescindible millorar la capacitat de gestió i actuació de l'empresa Renfe Operadora a l'hora de garantir una prestació del servei de transport ferroviari a la xarxa de rodalies amb condicions de normalitat; és a dir, garantint una freqüència de pas suficient dels combois d'acord amb els horaris establerts, un tracte adequat als usuaris per part del personal de l'empresa, una informació suficient als viatgers, el personal tècnic necessari per a actuar en cas d'avaries i un manteniment adequat de les instal·lacions.

4.- Així mateix, havent constatat que la capacitat de resposta i d'actuació de l'empresa Renfe davant les diverses incidències que s'han succeït en la xarxa de rodalies ha estat clarament insuficient, el Síndic vol recordar la necessitat d'establir uns protocols d'actuació eficaços davant possibles avaries o incidències que, com a mínim, haurien de recollir la necessitat d'informar els usuaris sobre la incidència de què es tracti i l'establiment d'alternatives per a garantir que els viatgers afectats puguin arribar a llur destinació amb els mínims inconvenients possibles.

**El síndic va recordar el deure d'informar els usuaris sobre qualsevol incidència a RENFE**

5.- En vista que en la majoria de les queixes rebudes es reitera el fet que l'empresa Renfe no ha ofert la informació necessària als usuaris sobre les anomalies produïdes en la prestació del servei ferroviari, aquesta institució considera inexcusable el deure que l'empresa Renfe té d'informar els seus usuaris, amb tota l'antelació suficient que sigui materialment possible, sobre qualsevol retard, avaria o incidència de qualsevol tipus, amb el benentès que aquesta informació ha d'ésser sufi-



cient i ha d'ésser oferta tant a les estacions com a dins dels trens que es vegin afectats o, si escau, als mitjans de comunicació, quan la incidència de què es tracti comporti una afectació als usuaris que en justifiqui una difusió més gran.

6.- Un altre dels motius de queixa més reiterats per les persones que s'han adreçat al Síndic és la dificultat per a efectuar una reclamació o queixa davant l'empresa Renfe i, en el cas d'haver aconseguit fer-ho, la manca de resposta que n'han obtingut, raó per la qual el Síndic va voler recordar a l'empresa Renfe la necessitat de:

- Oferir més publicitat sobre els diversos mitjans de què disposen els usuaris de Renfe per a formular una reclamació/queixa relacionada amb la prestació del servei ferroviari, tenint en consideració la necessitat de donar compliment al compromís assolit per Renfe mitjançant l'oferta pública de submissió al sistema arbitral de consum, efectuada l'1 de juny de 1993 i que encara és vigent, de difondre'n l'adhesió al sistema arbitral de consum, indicant-ho en els títols de transport, les oficines d'atenció a l'usuari, les taquilles de venda, els fulletons informatius i les campanyes de publicitat que l'empresa dugui a terme.
- Millorar els serveis d'atenció telefònica de què disposa Renfe i valorar la possibilitat de disposar d'un número d'atenció telefònica gratuït per als usuaris.

Sens perjudici de l'obligatorietat de l'empresa Renfe de disposar d'un llibre de reclamacions a disposició dels usuaris, d'acord amb el que estableix l'article 98 del Reial decret 2387/2004, del 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament del sector ferroviari, cal que l'empresa Renfe disposi igualment de fulls de reclamació individuals en totes les estacions de tren, de manera que els viatgers no hagin de suportar llargues cues d'espera per a poder fer constar llur reclamació en el llibre de reclamacions.

- Oferir al reclamant una resposta expressa i suficientment motivada a la reclamació presentada, sens perjudici de l'obligació de Renfe de remetre a la Direcció General de Ferrocarrils un exemplar de la reclamació formulada per l'usuari, i adjuntar l'informe o les al·legacions que consideri oportunes sobre els fets descrits pel reclamant, i amb la indicació de si s'accepta la reclamació o no, d'acord amb el que estableix l'article 102 del Reial decret 2387/2004 abans esmentat.
- Garantir, de manera immediata i en qualsevol estació ferroviària, el lliurament a l'usuari que

ho sol·liciti d'un justificant que acrediti que el seu trajecte ha arribat a la seva destinació amb retard en relació amb l'horari establert.

- Garantir als usuaris la devolució automàtica de l'import corresponent al títol de transport adquirit en els casos en què es produeixi una interrupció total o parcial del servei o quan aquest es realitzi amb un retard excessiu, atès que la disposició legal que conté l'article 89 del Reial decret 2387/2004 abans esmentat, que Renfe igualment ha incorporat en les Condicions generals dels viatgers de rodalies, quant al temps de retard que justifica el dret de l'usuari a percebre una part o el total del preu d'adquisició del bitllet, és insuficient per a compensar els viatgers de la xarxa de rodalies que, moltes vegades, pateixen les conseqüències derivades dels retards que, tot i no arribar a ésser de seixanta minuts o més, repercuteixen molt negativament en llur esfera privada i professional.
- Valorar la possibilitat d'establir, a més de la devolució de l'import del títol de transport quan concorrin les circumstàncies comentades anteriorment, altres mecanismes de compensació per als usuaris, com per exemple vals de descompte o títols de transport gratuïts, per a rescabalar els usuaris afectats de les molèsties i els perjudicis que els hagi pogut ocasionar la incidència produïda en la prestació del servei.

### El Síndic va recomanar a Renfe millorar els serveis d'atenció telefònica

Aquests suggeriments i recomanacions que el Síndic va traslladar a l'empresa Renfe Operadora es troben actualment pendents de resposta.

Tanmateix, amb independència de la resposta que l'empresa Renfe ofereixi, el Síndic vol deixar constància de la voluntat d'aquesta institució de dur a terme un seguiment durant el proper any 2007 de les condicions de la prestació del servei de transport ferroviari a la xarxa de trens de rodalies i regionals.

Per fer-ho, aquesta institució s'ha adreçat a les persones que li han fet arribar llur queixa, no solament per explicar-los aquestes conclusions, sinó per demanar-los que, si durant les properes setmanes observen més anomalies en el funcionament del tren que utilitzen de manera habitual, ho facin saber al Síndic, amb l'exclusiva finalitat de fer un seguiment



del funcionament del servei esmentat, poder-ne treure les conclusions oportunes i donar-ne compte al Parlament de Catalunya.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 04110/06	Per a determinar si hi ha una disfunció entre les necessitats dels usuaris i els paràmetres amb què presta el servei l'empresa Renfe.

## 2.6. Les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor

Les queixes que van formular algunes persones que havien rebut instruccions contradictòries sobre quina era l'oficina d'informació al consumidor que havia de tramitar-los la reclamació van portar el Síndic a iniciar una actuació d'ofici per valorar les funcions atribuïdes a aquestes oficines i els criteris d'admissió de les reclamacions que els usuaris els adrecen.

La tramitació d'aquesta actuació ha permès constatar una realitat molt heterogènia, en la qual conviuen oficines comarcals i municipals amb estructures, mitjans i funcions ben diferents, juntament amb àmbits territorials en què no existeixen ni les unes ni les altres.

Així, atès que manca una regulació general que ho determini, els conflictes de consum amb relació als quals intervinguin i l'abast subjectiu d'aquesta intervenció —quins consumidors i amb relació a quines empreses— seran determinats en cada cas per la decisió de l'ens local que els crea o per allò acordat en l'instrument de cooperació interadministrativa corresponent, quan la creació deriva d'un acord entre l'ens local que l'ha de gestionar i l'administració que col·labora a finançar-lo.

Alhora, cal tenir en compte també que l'estructura i els recursos que s'assignin a aquests serveis condicionen també les funcions que poden assumir i l'abast subjectiu de llurs actuacions.

Aquesta situació de disparitat d'estructures, funcions i criteris d'admissió de les reclamacions pot generar confusió en els ciutadans, tal com s'assenyala a l'inici, i crear diferències significatives en l'atenció que reben segons l'oficina a la qual s'adrecen, sens perjudici de les competències que, en matèria de defensa dels consumidors i usuaris, exerceix l'Administració de la Generalitat de Catalunya en tot el territori de Catalunya.

Amb la finalitat de revertir aquesta situació, de manera que l'atenció que rebin els ciutadans en aquestes oficines sigui homologable a tot el territori, el Síndic s'ha adreçat al Departament d'Economia i

Finances perquè, en exercici de la competència exclusiva de la Generalitat per a regular la defensa dels consumidors i usuaris, i el manament legal de formalitzar instruments de cooperació i coordinació entre les administracions que exerceixen funcions en aquest àmbit material, articuli els mecanismes necessaris perquè l'atenció que rebin els ciutadans a les oficines municipals i comarcals d'informació als consumidors sigui equiparable.

## S'han d'articular els mecanismes per a garantir que l'atenció als consumidors a les oficines d'informació sigui homogènia

A criteri del Síndic, aquest procés s'hauria d'articular amb ple respecte a l'autonomia i la capacitat d'auto-organització dels ens locals i hauria de tenir en compte els paràmetres següents:

Incloure, com a mínim, les funcions d'informació i orientació, de resolució de reclamacions per mediació i conciliació, i de tramesa de les denúncies a l'òrgan competent, sens perjudici de les funcions que en matèria sancionadora li puguin correspondre a l'ens local o li hagin estat delegades d'acord amb la legislació aplicable.

L'oficina hauria de tramitar i mirar de resoldre, com a mínim, totes les reclamacions que li presentin els veïns del municipi o la comarca corresponent i les que afectin empreses arrelades al seu territori, amb independència del domicili del reclamant.

Cada oficina hauria de disposar d'un reglament amb contingut normatiu que en reguli l'organització, els procediments d'actuació, i els drets i les obligacions del ciutadà amb relació a aquests serveis. Pel que fa a aquesta qüestió, una opció és la possibilitat d'elaborar un model de regulació d'aquests aspectes que pugui servir de referent per als ens locals que disposin d'aquest servei o vulguin crear-lo, amb l'objectiu de facilitar aquesta regulació.

Cal destacar també que assolir aquests paràmetres d'equiparació en l'atenció que reben els consumidors en l'àmbit local pot requerir, en molts casos, un esforç pressupostari que l'ens local no sempre pot assumir amb els seus propis recursos. Des d'aquesta perspectiva, cal que el Govern de la Generalitat avalui l'esforç que dedica a potenciar les oficines comarcals i municipals, com a mesura per a apropar l'atenció als ciutadans al seu territori, i considerar la pos-

sibilitat de dedicar-hi recursos addicionals. Aquest esforç ha d'ésser compatible, no cal dir-ho, amb els que es facin per a fer arribar aquestes estructures de suport als consumidors a les parts del territori on no n'hi ha.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

A/O 07259/05	Per a valorar les funcions atribuïdes a les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor, i els criteris d'admissió de les reclamacions que els usuaris els adrecen
--------------	---

### 2.7. El recàrrec en la factura d'electricitat per consum excessiu

A partir de les queixes que van formular diversos ciutadans, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici sobre el recàrrec en la facturació d'energia elèctrica al consumidor domèstic amb tarifa 2.0.

En el marc d'aquesta actuació, aquesta institució ha suggerit a l'Administració de la Generalitat que valori la possibilitat de proposar (la competència per a aprovar les tarifes correspon al Govern de l'Estat) la derogació d'aquesta mesura, si més no en la seva configuració actual, per la desigualtat de tracte i els perjudicis que pot comportar per a determinats usuaris, i també la conveniència de cercar mesures alternatives al recàrrec en el consum domèstic per a afavorir l'estalvi d'energia elèctrica.

**El recàrrec en la facturació elèctrica genera situacions de greuge comparatiu entre consumidors d'energia**

Així, el Síndic ha considerat que, si bé és legítim establir una penalització pel consum excessiu per a afavorir l'estalvi energètic, la manera amb què s'ha aplicat en el règim tarifari de 2006 comporta que s'estigui penalitzant consumidors domèstics que en realitat no malbaraten energia. Així, a banda de les circumstàncies personals i familiars de cada usuari, cal tenir en compte que els usuaris que concentren tot el subministrament energètic domèstic en l'electricitat perquè ha estat llur opció, o bé perquè no tenen accés en condicions equivalents a fonts alternatives de subministrament a la zona on resideixen, poden tenir penalitzat un consum energètic global inferior a altres usuaris que no tenen penalització perquè llur consum elèctric —no l'energètic total— és inferior al nivell de penalització.

Així mateix, cal tenir en compte també que la penalització s'aplica només als consumidors domèstics i, dins d'aquests, als que ho són a tarifa (en concret, la 2.0).

Aquest conjunt de circumstàncies fa que la solució adoptada en el règim tarifari de l'any 2006 generi, a criteri d'aquesta institució, situacions de greuge comparatiu entre consumidors, perquè crea una situació de desequilibri o desigualtat de tracte entre consumidors d'energia i comporta també que l'eficàcia de la mesura com a potenciació de l'estalvi energètic sigui molt limitada, si més no per als usuaris que abans s'han assenyalat, que no disposen de fons alternatives de subministrament energètic a la llar.

Aquestes consideracions s'han traslladat al Departament d'Economia i Finances i estan pendents de resposta en el moment de cloure la redacció d'aquest informe.

El Síndic s'ha adreçat també al Defensor del Poble per comunicar-li aquesta iniciativa i demanar-li que l'informi si, en el seu àmbit d'actuació, ha iniciat algun tipus d'actuació amb relació a aquesta mateixa qüestió.

**El subministrament elèctric és un servei essencial per als ciutadans**

Coincidint amb la redacció d'aquest informe, s'ha aprovat el Reial decret 1634/2006, de 29 de desembre, pel qual s'estableix la tarifa elèctrica a partir de l'1 de gener de 2007. L'opció finalment escollida manté el recàrrec en termes anàlegs al 2006 i estableix uns increments moderats per a la major part dels usuaris domèstics i descarta, si més no inicialment, un increment de tarifes significatiu per a fer front al cost real del servei i el dèficit acumulat.

Pel que fa a aquesta qüestió, mentre s'espera una valoració més pausada de les novetats que introdueix aquesta normativa i la seva evolució futura, aquesta institució només vol destacar que el subministrament elèctric és un servei essencial per als ciutadans i ha d'ésser, per tant, assequible a tothom. En aquest sentit, un increment significatiu del preu per a l'usuari domèstic hauria d'anar acompanyat necessàriament de mesures de compensació o modulació del cost del servei per a les persones i les famílies a qui les noves tarifes dificultin significativament l'accés a l'electricitat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

A/O 03646/06	Sobre el recàrrec en la facturació d'energia elèctrica al consumidor domèstic amb tarifa 2.0.
--------------	---

## 2.8. El subministrament domèstic d'aigua

Són diverses les qüestions que els ciutadans plantejen amb relació al servei de subministrament d'aigua al domicili. Les que es tracten en l'Àrea de Consum tenen a veure específicament amb la relació que s'estableix entre l'entitat prestadora del servei i l'usuari: la qualitat i la regularitat del servei, el preu o la tarifa, i el sistema de facturació, entre altres.

A més de les queixes singulars que els ciutadans presenten, el Síndic ha volgut plantejar un estudi monogràfic, actualment en preparació, sobre l'accés i l'ús de l'aigua a Catalunya, en què es pretén analitzar la situació actual i les perspectives de futur immediat d'aquest servei en el marc de les normes de la Unió Europea sobre aigua: les condicions d'extracció i accés del servei, la previsió de repercutir els costos de prestar el servei en l'usuari final de manera íntegra i la incidència que això pugui tenir en l'accessibilitat real al servei, entre altres qüestions.

Amb relació a les queixes tramitades l'any 2006, cal remarcar que el servei d'abastament d'aigua als habitatges és essencial per a les persones i, per tant, cal fer una interpretació restrictiva dels supòsits en què es pot denegar l'accés al servei o deixar de prestar-lo. Alhora, pel mateix motiu, facilitar l'accés al subministrament d'aigua potable a les zones del municipi que no en disposen o el reben de manera irregular ha d'ésser una prioritat per als ajuntaments. (Q 8814/06).

**Cal una interpretació restrictiva dels supòsits en què es pot denegar l'abastament d'aigua als habitatges**

Cal insistir també enguany a assenyalar que la manca d'una reglamentació que defineixi les condicions en què s'ha de prestar el servei, i els drets i les obligacions d'usuari i prestador perjudica fonamentalment l'usuari, que és la part més feble de la relació i sense aquesta regulació no disposa de paràmetres per a saber quins són els seus drets i com exercir-los. Així mateix, la regulació del servei l'ha d'aprovar l'ajuntament com a titular del servei, amb independència de quina sigui la forma de gestió escollida per a prestar-lo.

Així, per exemple, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Súria, davant la queixa d'un ciutadà que demanava una bonificació en les tarifes de l'aigua per a determinats veïns, que elaborés un reglament

del servei d'abastament d'aigua potable que recollís, entre altres, aquest aspecte. L'Ajuntament esmentat va comunicar al Síndic que acceptava la seva recomanació (Q 01681/05).

En una altra ocasió, davant la queixa d'un ciutadà que considerava que no rebia l'abastament d'aigua amb pressió suficient, el Síndic va indicar a l'Ajuntament de la Torre de Claramunt que la pressió amb què l'usuari havia de rebre el subministrament era un element determinant de les condicions de qualitat del servei i que, per aquesta raó, hauria de formar part de la seva regulació. L'Ajuntament encara no ha donat resposta a aquesta recomanació del Síndic en el moment de cloure la redacció d'aquest informe (Q-07699/05).

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08814/06	Disconformitat per la manca d'instal·lació de la xarxa de subministrament d'aigua
Q 01681/05	Sol·licitud d'una bonificació en les tarifes de l'aigua per a determinats veïns
Q 07699/05	Disconformitat pel fet de no rebre l'abastament d'aigua amb pressió suficient

## 2.9. Condicions de seguretat de l'aparcament situat al recinte fòrum

Al recinte Fòrum s'hi duen a terme sovint activitats que comporten una concentració important de gent en un mateix horari, de manera que l'aparcament d'aquest recinte ha de permetre, en aquests supòsits, una entrada i una sortida de vehicles fluida i sense riscos per a les persones que en fan ús.

D'acord amb aquest plantejament, el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament de Barcelona perquè l'informés sobre les condicions de seguretat de l'aparcament esmentat i de si s'havia previst mesures específiques per a agilitar el pagament en els casos, freqüents, d'acumulació de persones.

**El Síndic es va interessar per les condicions de seguretat de l'aparcament al recinte Fòrum**

D'acord amb la informació rebuda, l'entitat que gestiona aquest aparcament disposa d'un pla d'autoprotecció i d'un pla d'emergència que preveuen l'evacuació en cas que sigui necessària.

Així mateix, en una visita a aquestes instal·lacions, es va poder constatar que actualment l'aparcament disposa de dos accessos d'entrada i sortida de vehicles, i quatre accessos per a vianants, dos dels quals se situen davant l'edifici principal del Fòrum clarament identificats i visibles.

Pel que fa als mitjans de pagament, s'ha constatat també que l'aparcament disposa de dos caixers automàtics per a les plantes segona i tercera, i un caixer automàtic per a la primera, en què també hi ha la possibilitat de fer el pagament manualment a la cabina de control.

D'acord amb això, el Síndic considera que actualment l'aparcament de set-cents trenta-quatre places disposa de dispositius d'accés i de sortida, i de mitjans de pagaments adequats per a garantir l'accés i la sortida dels usuaris de manera raonablement àgil, també en casos de concentració d'usuaris en moments puntuals, coincidint amb els horaris d'inci i final d'activitats.

Sens perjudici d'això, cal remarcar que aquesta situació era diferent abans del mes d'octubre de 2005 —quan van entrar en funcionament els caixers automàtics— en què una més baixa senyalització dels accessos per a vianants i un únic punt de pagament manual afavorien les aglomeracions en casos d'activitats de gran afluència al recinte Fòrum.

Amb les consideracions anteriors, el Síndic dona per finalitzades les actuacions en aquest cas (A/O 01847/06).

### 2.10. Relacions amb l'Administració i amb les empreses prestadores de serveis

En aquest camp, la majoria de relacions s'estableix amb les empreses que operen en els diversos sectors. Val a dir que aquestes relacions han estat desiguals, en funció de la disponibilitat de l'empresa operadora per a ser supervisada. Això no obstant, al llarg de l'any s'ha observat que el nivell d'acceptació d'aquesta supervisió ha anat millorant, la qual cosa fa pensar que la supervisió serà fàcil, en benefici de les persones, però també de les mateixes empreses que haurien de ser les primeres que s'hi haurien d'interessar.

A tall d'exemple, es pot comptabilitzar, entre els suggeriments no acceptats, l'Ajuntament de Tordera (queixa referida a la manca de resposta a un ciutadà disconforme amb el sistema de tarifació del subministrament d'aigua) (Q 07500/06) i la Junta Arbitral de Consum (sobre una millor informació de la possibilitat de sol·licitar que l'arbitratge sigui amb subjecció al dret, i no en equitat) (Q 03811/05).

En el camp dels suggeriments acceptats, destaca Agbar (sobre el detall amb què ha d'explicar els diversos conceptes que integren el cost d'una instal·lació) (Q 06019/05) i Gas Natural (devolució d'ingressos indeguts) (Q 00169/06).

### 2.11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

#### Actuació d'ofici 01458/03

##### Funcionament dels serveis 010 i 012, i cost de les trucades

En el marc d'aquesta actuació, el Síndic va suggerir, d'una banda, la possibilitat de segregar els tràmits i les actuacions que són d'interès per al ciutadà o que aquest està obligat a fer a un número sense sobrecost i, de l'altra, la possibilitat de reduir el cost per al ciutadà de la trucada als números d'informació.

Durant l'any 2006 la Generalitat de Catalunya ha comunicat al Síndic que en les condicions del nou contracte de provisió del servei d'atenció 012 s'ha reduït el cost per a l'usuari, que serà de 0,33 euros per establiment de trucada i 0,089 euros per minut. La nova tarifa pot comportar per a l'usuari una reducció del preu de fins el 50% en relació amb la tarifa anterior.

Al seu torn, l'Ajuntament de Barcelona ha manifestat que, a partir del mes de febrer de 2006, és possible gestionar pel telèfon 900 226 226 (gratuit) la domiciliació bancària i el pagament de tributs i multes amb targeta de crèdit. Així mateix, des de l'1 de juliol de 2006, les trucades des de fora de Barcelona al servei 010 es gestionen amb una tarifa més baixa que l'anterior (0,30 euros minut des d'un telèfon fix i 0,56 euros minut des d'un telèfon mòbil), si bé cal destacar que aquestes tarifes continuen essent superiors a les del telèfon 010 per als ciutadans que truquen des de la ciutat de Barcelona.

No obstant això, l'Ajuntament de Barcelona indica que s'està estudiant un nou model de tarifació dels serveis d'informació i tràmits telefònics, juntament amb l'operador que proveeix aquests serveis, que comportaria la reducció del preu actual.

Així mateix, indica que va posar en funcionament el mes d'abril de 2005 un sistema informàtic que permet gestionar de manera unificada les sol·licituds dels ciutadans que arriben per diversos canals de comunicació.

Amb aquestes informacions i les consideracions formulades aleshores, el Síndic ha donat per closa aquesta actuació, sens perjudici de fer el seguiment i la valoració de les modificacions que en el futur s'introdueixin en la configuració d'aquests serveis d'informació telefònica, de les quals ha demanat ésser informat quan es produeixin.

#### Accepta la resolució del Síndic



**Actuació d'ofici 07146/05****Accés a la banda ampla en l'àmbit rural**

Amb relació a la queixa sobre l'accés a la banda ampla en l'àmbit rural, el Síndic suggereix que s'estableixin unes condicions de qualitat mínimes que actuïn com a paràmetres de qualitat que els usuaris puguin exigir i que haurien d'ésser homogènies per a tot l'àmbit de cobertura del projecte.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 01073/05****Manca de telèfon en una finca situada en sòl no urbanitzable**

Amb relació a la dificultat de la promotora de la queixa per a disposar de connexió fixa de telèfon a la urbanització on viu, el Síndic considera oportú suggerir a l'Ajuntament que doni les instruccions oportunes perquè s'atorgui la llicència per a la instal·lació telefònica sol·licitada.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 03332/05****El bitllet senzill en el sistema tarifari integrat de transport**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre la integració del bitllet senzill en el sistema tarifari integrat en transport públic, el Síndic pensa que cal promoure l'ús d'aquests títols alternatius —T-10 i T-Dia— per a afavorir que l'ús del bitllet senzill sigui realment marginal en el conjunt del sistema, només per als trajectes puntuals i sense connexió.

Es tractaria de fer un esforç de difusió especial i específic sobre la utilitat que aquests títols integrats tenen per a l'usuari esporàdic.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 02686/05****La qualitat del subministrament elèctric al municipi de Talam**

L'any passat es relatava en aquesta secció l'actuació d'ofici relativa als dèficits en la xarxa elèctrica a Talam per les peculiaritats del subministrament a aquest municipi, pendent d'unes inversions per a millorar la capacitat de la xarxa i adequar-la a les necessitats actuals de la població.

El mes de juliol de 2006, com a seguiment d'aquesta actuació, el Síndic es va entrevistar amb l'alcalde de Talam per tractar aquest assumpte.

Del resultat de l'entrevista i les actuacions poste-

riors se'n desprèn que l'augment de potència subministrada mitjançant la instal·lació d'un transformador de mitja tensió a la zona esportiva està pendent només de l'acord definitiu amb l'empresa subministradora per a fer-ne la instal·lació.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 03694/05****Venda mecanitzada de bitllets i problemes derivats**

Amb relació a la queixa per la mecanització de TMB a l'hora d'obtenir els bitllets de transport, el Síndic recorda a l'Entitat Metropolitana del Transport que ha de vetllar per a garantir un equilibri entre l'eficàcia i l'eficiència que comporta l'aplicació dels avenços tecnològics en la prestació dels serveis, d'una banda, i la necessitat de garantir igualment un tracte més personalitzat als usuaris davant de les incidències que necessàriament han d'ésser resoltes per personal qualificat d'atenció als viatgers, de l'altra.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 07313/05****La facturació per hora o fracció del servei d'estacionament en pàrquings**

Aquesta institució va posar de manifest que la Llei 40/2002, del 14 de desembre, reguladora de l'aparcament de vehicles, havia donat lloc a una pràctica estesa segons la qual molts serveis d'aparcament de vehicles havien establert el preu del servei per hora o fracció, cosa que podia comportar un enriquiment injust per al titular de l'aparcament i un perjudici econòmic per a l'usuari.

Atesa aquesta la situació, el Síndic va fer un seguiment de la iniciativa legislativa endegada pel Govern de l'Estat amb la finalitat de modificar la llei esmentada.

El 21 de desembre de 2006 el Congrés dels Diputats va aprovar la Llei de millora de la protecció dels consumidors i usuaris, que estableix, entre altres qüestions, que tots els aparcaments de vehicles han de fixar el preu segons els minuts de permanència del vehicle en l'establiment, sense que es pugui facturar per hores o fraccions com s'havia fet fins ara.

L'aprovació d'aquesta llei és un pas endavant en la defensa dels drets dels consumidors i els usuaris.

**Resolta pel Defensor del Poble**



### 3. CULTURA I UNIVERSITATS

#### 3.0. Cultura i universitats en xifres

##### 3.1. Cultura

1. Introducció
2. Els drets lingüístics en l'àmbit de l'educació
3. Els drets lingüístics en l'àmbit de les administracions públiques
4. Els drets lingüístics amb relació a les empreses prestadores de serveis d'interès general
5. Altres aspectes culturals

##### 3.2. Universitats

1. Introducció
2. Matrícula universitària. L'homologació i l'obtenció de títols oficials
3. Convalidacions o reconeixement de crèdits
4. Altres actuacions relatives a l'ensenyament universitari

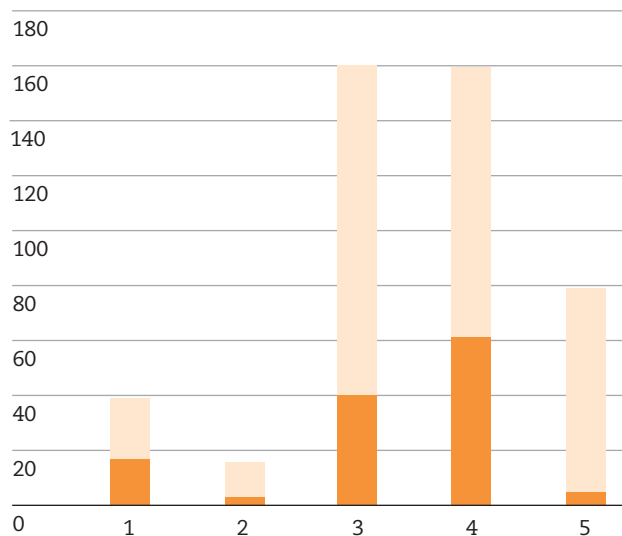
##### 3.3. Relacions amb les administracions

##### 3.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

### 3.0. Cultura i universitats en xifres

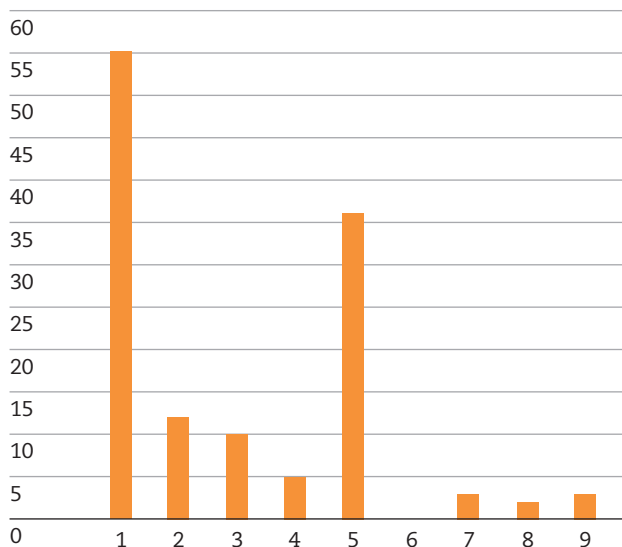
#### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Cultura</b>	-	<b>17</b>	<b>22</b>	<b>39</b>
Arxius	-	1	4	5
Biblioteques	-	6	2	8
Esports	-	6	10	16
Patrimoni	-	4	3	7
Subvencions	-	-	3	3
<b>2 Arts</b>	-	<b>3</b>	<b>13</b>	<b>16</b>
Arts plàstiques	-	-	2	2
Cinema	-	1	1	2
Música	-	-	4	4
Teatre i dansa	-	2	6	8
<b>3 Llengua</b>	<b>1</b>	<b>39</b>	<b>120</b>	<b>160</b>
Vulneració drets castellanoparlants	-	17	40	57
Vulneració drets catalanoparlants	1	22	80	103
<b>4 Educació Universitària</b>	-	<b>61</b>	<b>98</b>	<b>159</b>
Alumnes	-	9	26	35
Beques i ajuts	-	13	29	42
Gestió acadèmica	-	37	36	73
Professorat	-	2	7	9
<b>5 Altres</b>	-	<b>5</b>	<b>74</b>	<b>79</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>125</b>	<b>327</b>	<b>453</b>



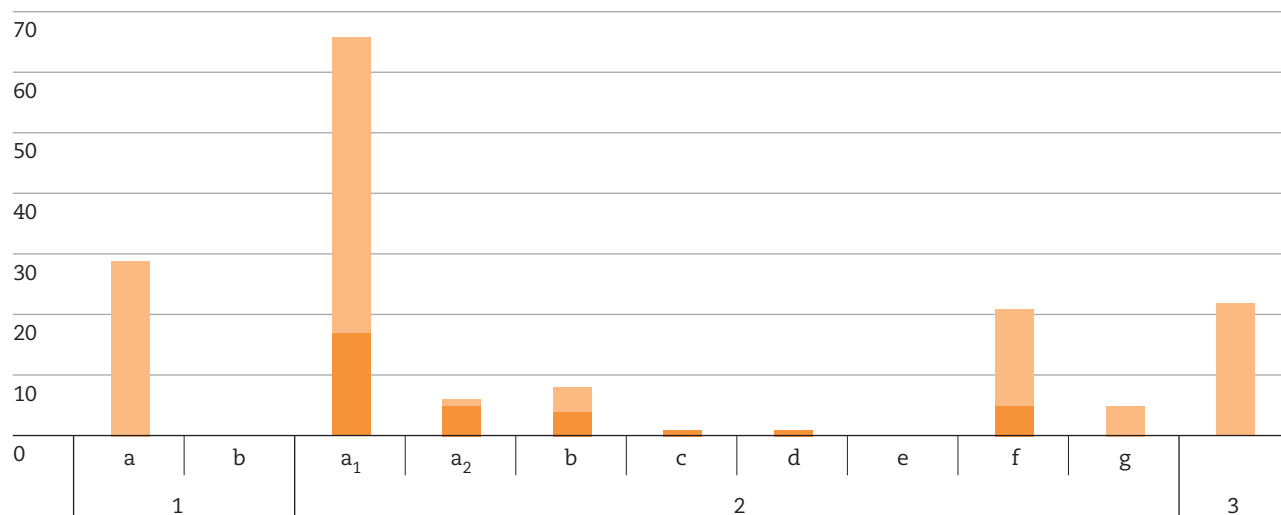
#### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	-	55	<b>55</b>
<b>2 Administració local</b>	-	12	<b>12</b>
<b>3 Administració central</b>	-	10	<b>10</b>
<b>4 Administració perifèrica</b>	1	4	<b>5</b>
<b>5 Administració institucional</b>	-	36	<b>36</b>
<b>6 Administració judicial</b>	-	-	-
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	-	3	<b>3</b>
<b>8 Altres administracions</b>	-	2	<b>2</b>
<b>9 Privada o inconcreta</b>	-	3	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>125</b>	<b>126</b>



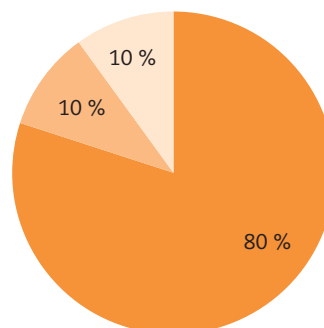
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 En tràmit</b>	-	29	29
<b>a</b> En tràmit	-	29	29
<b>b</b> Pendent de resposta a la resolució	-	-	-
<b>2 Actuacions no finalitzades</b>	33	75	108
<b>a</b> Actuació correcta de l'Administració:			
<b>a<sub>1</sub></b> Abans de la intervenció del Síndic	17	49	66
<b>a<sub>2</sub></b> Després de la intervenció del Síndic	5	1	6
<b>b</b> Accepta la resolució	4	4	8
<b>c</b> Accepta parcialment la resolució	1	-	1
<b>d</b> No accepta la resolució	1	-	1
<b>e</b> No col·labora	-	-	-
<b>f</b> Tràmit amb altres ombudsmen	5	16	21
<b>g</b> Desistiment del promotor	-	5	5
<b>3 No admesa</b>	-	22	22
<b>Total</b>	33	126	159



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	8	80,00%
Accepta parcialment la resolució	1	10,00%
No accepta la resolució	1	10,00%
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>100,00%</b>



### 3.1. Cultura

#### 1. Introducció

Sota aquest epígraf es posen en relleu les actuacions més destacades enguany en aquesta àrea, tant pel que fa a l'exercici dels drets lingüístics de les persones com als aspectes relatius a la cultura.

En primer lloc, amb relació a l'exercici dels drets lingüístics de les persones, s'han rebut queixes relatives a la disconformitat amb l'ús del català com a llengua vehicular de l'ensenyament, per disposició legal, i les conseqüències que això comporta.

Amb relació a la resta de queixes de l'àmbit de la cultura, continuen sent majoritàries les relatives als béns immobles, tant pel que fa a llur conservació com a llur declaració i catalogació com a béns rellevants del patrimoni cultural.

Sens dubte, l'aprovació del nou Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) comporta la novetat normativa més important en aquesta àrea pel que fa a la cultura en un sentit ampli. L'EAC atribueix a la Generalitat, entre altres, noves competències que abans corresponien exclusivament a l'Estat, com ara les relatives a arxius, biblioteques, museus i centres de dipòsit cultural de titularitat estatal situats a Catalunya. Igualment, el foment i la difusió de la cultura, que fins ara era matèria concurrent, passa a ser competència exclusiva de la Generalitat i inclou la projecció internacional de la cultura catalana.

Amb relació a la llengua, l'EAC n'atribueix la competència exclusiva a la Generalitat, que fins ara no disposava d'un títol competencial específic en matèria de llengua pròpia que li permetés regular, sense ser qüestionada, l'abast dels usos lingüístics en tots els àmbits materials.

Cal destacar també que el nou EAC no es limita a incorporar el títol competencial, sinó que també inclou en el text legal el règim que deriva de la consideració del català com a llengua oficial i com a llengua pròpia de Catalunya, règim que fins ara establí la Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, de desplegament del text estatutari.

Cal ressaltar que el Parlament Europeu hagi reconegut el mes de juliol d'enguany l'ús de totes les llengües cooficials a Espanya i hagi admès que els ciutadans de Catalunya, Galícia, el País Basc, el País Valencià i les Illes Balears es puguin adreçar a les institucions de l'Eurocambrà en la llengua pròpia a més del castellà. L'acord aprovat per la Mesa de la cambrà també reconeix el dret, en aquests casos, que els ciutadans rebin la resposta en la mateixa llengua emprada.

Igualment, el Defensor del Poble Europeu ha subscrit al final del 2006 un acord que permet als espanyols

d'usar el català, el galleg i el basc en llurs reclamacions sobre allò que considerin una actuació deficient de les institucions europees.

**El Parlament Europeu i el Defensor del Poble Europeu han admès que els ciutadans s'hi puguin adreçar en català**

Finalment, cal ressaltar en l'àmbit judicial la sentència del 15 de març de 2006 del Tribunal Suprem, en la resolució del recurs núm. 8075/1999, que avala que el català i el valencià són la mateixa llengua, considera que el tractament d'aquesta qüestió té la seva seu natural en l'àmbit científic o acadèmic i conclou que són molts els arguments científics que refermen aquesta unitat.

#### 2. Els drets lingüístics en l'àmbit de l'educació

##### L'ensenyament no universitari

Enguany s'han rebut queixes amb relació a l'ús del català com a llengua vehicular en l'ensenyament no universitari (Q 00936/06, Q 01369/06, Q 01572/06, Q 01915/06 i Q 02213/06).

L'article 6 de l'EAC, tal com feia l'article 21 de la Llei de política lingüística, recull que el català és la llengua normalment emprada com a vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament i, si bé aquest últim precepte afegia "no universitari", l'article 35 de l'EAC estableix amb tota claredat que el català s'ha d'utilitzar normalment com a llengua vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament universitari i no universitari.

**S'han rebut queixes amb relació a l'exercici dels drets lingüístics en l'àmbit educatiu**

En l'àmbit de l'ensenyament no universitari, les queixes arribades a la institució manifestaven, en síntesi, el descontentament dels que n'eren promotors per l'aplicació del precepte legal als centres d'ensenyament i, per aquest motiu, ha calgut recordar als interessats que aquesta institució té com a missió la defensa dels drets fonamentals i les lliber-

tats públiques dels ciutadans. Amb aquesta finalitat, doncs, supervisa l'actuació de les administracions públiques catalanes.

Per aquest motiu, el fet que el català sigui la llengua normalment emprada pels centres d'ensenyament a Catalunya és una actuació administrativa ajustada al dret, no susceptible, en principi, de la intervenció del Síndic, llevat que es desprengui que alguna determinada aplicació de la norma pot contravenir els drets lingüístics dels ciutadans.

El fet que el català sigui la llengua d'ús normal de l'activitat docent no en comporta, però, l'ús exclusiu, ja que la mateixa Llei de política lingüística i el nou EAC han establert, d'una banda, que els alumnes tenen dret a no ésser separats en centres ni en grups de classe diferents per raó de la seva llengua habitual i, de d'altra, que les dues llengües oficials a Catalunya han de tenir una presència suficient que en permeti garantir l'ús correcte d'ambdues en finalitzar l'ensenyament obligatori, amb independència de quina sigui llur llengua habitual a l'inici de l'ensenyament.

El sistema anomenat *de conjunció lingüística* no ha estat exempt de polèmica i fou declarat legítim constitucionalment, en virtut de la sentència 337/1994 del Tribunal Constitucional, en tant que respon a un propòsit d'integració i cohesió social en la comunitat autònoma, amb independència de la llengua habitual del ciutadà. Aquest tribunal va al·ludir a la seva mateixa doctrina per manifestar que no es pot posar en dubte la legitimitat constitucional d'un ensenyament en què el vehicle de comunicació sigui la llengua pròpia de la comunitat autònoma, llengua cooficial al territori juntament amb el castellà (Q 936/06 i Q 1369/06).

També el Tribunal Constitucional ha assenyalat que del dret fonamental a l'educació no se'n desprèn el dret a triar la llengua de l'ensenyament, ni tampoc el dret a rebre'l en una sola de les llengües cooficials i obliga, per tant, que es garanteixi el coneixement i l'ús del castellà en la comunitat autònoma.

Tenint en compte les consideracions anteriors, el 31 de gener de 2006, en la resposta a la pregunta formulada al Govern de la Generalitat de Catalunya sobre les actuacions previstes per a executar la sentència 469/2000 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, d'acord amb la qual els menors de fins a vuit anys poden triar la llengua en què desitgen rebre l'ensenyament primari, la consellera va manifestar que la sentència no és ferma, atès que s'hi ha presentat un recurs de cassació encara no resolt.

Si bé és cert que la Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, determina un dret dels alumnes a rebre el primer ensenyament en la llengua habi-

tual, aquesta norma no estableix quins són els mitjans per a fer-ho efectiu i, per tant, el fet de concretar-los forma part de la discrecionalitat reservada a l'Administració, sense que se li pugui imposar una manera determinada, sempre que s'acompleixi l'exigència i el dret sigui garantit, tal com també ha tingut l'ocasió de manifestar el Tribunal Constitucional.

## El dret fonamental a l'educació no comporta un dret a triar la llengua de l'ensenyament

Això no obstant, per assegurar que els alumnes d'educació infantil i del cicle inicial per als quals els pares, les mares o els tutors van sol·licitar rebre l'ensenyament en llengua castellana i poder ésser escolaritzats en aquesta llengua mitjançant una atenció individualitzada, el Departament d'Educació va manifestar que, per mitjà d'una resolució de l'1 de juliol de 2005, es van donar instruccions perquè els mestres del cicle s'organitzessin per donar aquesta atenció, de manera que es fes compatible el fet de pertànyer al grup classe amb l'especificitat dels aprenentatges (Q 01572/06 i Q 02213/06).

Les resolucions de preinscripció i matrícula que cada any publica el Departament d'Educació estableixen des del curs 2004-2005 que els directors dels centres públics i els titulars dels centres privats concertats o la persona en qui deleguin han de mantenir amb els pares, els tutors o els guardadors dels menors d'edat que es matriculin per primera vegada al centre una entrevista per a informar-los de tots els aspectes del centre, fins i tot dels relatius als projectes educatiu i lingüístic. En conseqüència, aquest és el moment en què els pares, en nom dels fills, poden manifestar als directors dels centres públics la llengua habitual dels infants i l'Administració pot respondre a l'obligació de posar els mitjans necessaris per a fer efectiu el dret que recull l'article 21.1 de la Llei 1/1998.

En aquest sentit, el Síndic ha hagut de recordar a la presidenta d'una associació que reivindicava, a l'empara de la institució, que el Departament d'Educació inclogués, en els fulls de preinscripció als centres escolars, unes caselles per a fer constar la llengua dels infants que aquesta és una facultat discrecional de l'Administració, la qual s'organitza de la manera que entén més convenient per atendre el compliment de les finalitats que té encomanades i, per tant, pot triar els mitjans per a garantir l'efectivitat del dret, per la qual cosa no es va poder admetre a tràmit la queixa (Q 01915/06).



### L'ensenyament universitari

Amb relació a l'exercici dels drets lingüístics en l'àmbit de l'ensenyament universitari, es van adreçar a la institució unes estudiants per manifestar llur disconformitat amb el fet que en els cursos superiors d'Enginyeria de Camins, Canals i Ports pràcticament totes les classes s'imparteixen en castellà, la qual cosa consideraven que anava en detriment de la llengua catalana, atès que, entre altres, el vocabulari tècnic que adquirien i que utilitzarien en la vida laboral seria en castellà (Q 02967/06).

Tot i entendre que la situació que descrivien no és idònia ni desitjable, en tant que, d'acord amb la normativa vigent, el català, com a llengua pròpia de Catalunya, és també la llengua de l'ensenyament en tots els nivells i les modalitats educatives i que cal, entre altres, que les universitats adoptin les mesures pertinents per a fomentar-ne l'ús en tots els àmbits de les activitats docents i de recerca, fins i tot en les lectures de tesis doctorals i en la pràctica d'oposicions, també és cert que algunes d'aquestes mesures ja les ha pres la Universitat Politècnica de Catalunya i que el problema objecte de la queixa se centrava principalment en la impartició de les classes en castellà.

**Cal que les universitats adoptin les mesures pertinents per a fomentar l'ús de la llengua catalana en tots els àmbits**

Per disposició legal, el professorat universitari i la resta de membres de la comunitat universitària tenen dret a expressar-se en la llengua que prefereixin. Si bé la tendència actual s'encamina a exigir-los un coneixement suficient de la llengua catalana, i amb aquesta finalitat se'ls ha d'oferir cursos i altres mitjans perquè en perfeccionin la comprensió i el coneixement, no se'ls pot imposar que imparteixin les classes en català.

En el cas exposat no es va detectar, doncs, una actuació administrativa irregular ni tampoc una passivitat del Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació, que havia instat la UPC perquè esmerçés esforços per resoldre la situació actual.

Malgrat que les mesures de foment adoptades per la mateixa Universitat Politècnica de Catalunya, entre altres, per mitjà del Servei de Llengües i Terminologia —amb l'elaboració d'un portal que recull els

recursos lingüístics i culturals que la Universitat posa a disposició dels estudiants de mobilitat: cursos de català, grups de conversa, concurs de traducció dels apunts, iniciativa per a la creació d'un diccionari d'Enginyeria Civil etc.— puguin legítimament semblar insuficients, és potestat discrecional de la Universitat determinar la manera amb què ha de dur a terme el manament legal de foment i impuls de la llengua catalana, sense que aquesta potestat sigui susceptible de revisió per aquesta institució, cosa que es va haver de comunicar a les promotores de la queixa.

**La Llei 1/1998, de política lingüística, reconeix un dret de tria lingüística tant als estudiants com als professors universitaris**

En sentit contrari, es va adreçar al Síndic un alumne descontent pel fet que, amb ocasió de la primera convocatòria de l'assignatura de màrqueting turístic al CETT (adscrit a la Universitat de Barcelona), el professor li va denegar el lliurament de les preguntes de l'examen en llengua castellana. L'alumne tampoc havia quedat satisfet amb la resposta de la direcció acadèmica del centre (Q 10983/06).

Els estatuts de la Universitat de Barcelona (UB) —que en constitueixen el reglament d'autoorganització general, pel que fa als aspectes vinculats a la gestió, a la docència i a la investigació— fan del català la llengua pròpia de la Universitat i el vehicle d'expressió normal, és a dir, el català ha d'ésser la llengua emprada normalment en les activitats docents i de gestió administrativa, però reconeixen als professors i a l'alumnat el dret a expressar-se en qualsevol situació docent en la llengua oficial que prefereixin.

A més, la Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística, estableix un dret de tria lingüística que no es reconeix de manera exclusiva als estudiants, sinó que empara el dret dels professors de les diverses assignatures a expressar-se en català en la prova d'avaluació que lliuren a llurs alumnes per escrit.

En aquest mateix sentit, s'informà l'interessat que el grup de treball que es constituí a la Universitat sobre política lingüística i relacions internacionals de la UB ja va concloure que el model lingüístic, d'acord amb el marc legal (Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística i els Estatuts de la UB), és un model de llibertat de tria emissiva de la llengua, però no de tria receptiva.

És a dir, dins del marc legal, s'ha optat per un model de doble exposició en què els estudiants reben indistintament docència en les dues llengües oficials, però no és pas un model de separació en què es constitueixin línies curriculars segons la llengua en què es pot rebre l'ensenyament (i s'entén que, consegüentment, l'avaluació sobre els coneixements que s'adquireixin en virtut d'aquest) íntegre en un dels idiomes oficials.

El dret reconegut d'opció dels professors i dels alumnes té un ampli àmbit d'aplicació en la tasca docent i es pot exercir en diverses activitats. Així, aquesta llibertat s'ha de poder manifestar sense cap obstacle en l'avaluació dels coneixements dels alumnes, en el sentit que els estudiants s'han de poder explicar en la llengua oficial que dominin més bé o desitgin tant en els exàmens orals com en els escrits. De la mateixa manera, es pot concloure que, d'acord amb aquest model, si bé hi ha el dret dels estudiants de l'ensenyament universitari a manifestar-se de manera oral o escrita en la llengua cooficial que triïn, aquesta facultat de tria lingüística en la tasca docent, de la qual l'avaluació forma part, també la poden exercir els professors quan faciliten els exàmens en una única de les llengües oficials.

Finalment, cal fer referència també a una queixa presentada per un alumne de la UOC, que va sol·licitar la tramesa dels materials didàctics de les dues assignatures en què estava matriculat en llengua castellana i a qui aquesta sol·licitud li fou denegada tot al·legant la manca de disponibilitat en castellà dels materials complementaris de totes les assignatures. Se li oferí, però, com a solució adreçar-se a la UOC iberoamericana, en què la llengua de comunicació és el castellà.

### **El dret d'opció lingüística s'ha de poder manifestar també en els processos d'avaluació dels alumnes**

El promotor manifestava que l'EAC reconeix l'oficialitat d'ambdues llengües i considerava discriminatòria la postura de la Universitat en aquest tema.

A banda d'exposar a l'interessat les consideracions legals, ja esmentades anteriorment, aplicables als drets lingüístics en l'àmbit de l'ensenyament universitari, el Síndic també li va comunicar que la UOC es regeix per unes normes d'organització i funcionament aprovades per decret i elaborades sobre la base del principi d'autonomia universitària, el preàmbul

de les quals afirma que llur missió es desenvolupa d'acord amb una sèrie de principis inspiradors, el primer dels quals és estar arrelada a Catalunya i ésser present al món.

D'acord amb aquest principi, la UOC està arrelada en la realitat cultural, social, científica i lingüística de Catalunya i, en aquest sentit, proclama que el català n'és la llengua pròpia i oficial, sens perjudici del que estableixi l'EAC (amb referència al de 1978), raó per la qual en potencia l'ús en tots els àmbits.

Ateses aquestes circumstàncies, juntament amb el reconeixement legal de la possibilitat que les universitats estableixin criteris específics d'ús lingüístic en les activitats relacionades amb compromisos internacionals, el Síndic considera que l'adopció per la UOC del català com a llengua de comunicació —exceptuant-ne la universitat iberoamericana— obeeix el compliment del manament legal de garantir i fomentar la llengua catalana en l'àmbit docent.

#### **Actuacions més significatives**

Codi	Assumpte
Q 00936/06	Sobre l'ús del català com a llengua
Q 01369/06	vehicular en l'ensenyament no
Q 01572/06	universitari
Q 02213/06	
Q 02967/06	Disconformitat amb la impartició de pràcticament totes les assignatures en castellà en uns estudis
Q 10983/06	Disconformitat amb la denegació de les preguntes d'un examen en castellà
Q 01915/06	Disconformitat per la no-garantia (aparentment) de la tria lingüística

### **3. Els drets lingüístics en l'àmbit de les administracions públiques**

D'acord amb les disposicions legals vigents, els ciutadans de Catalunya tenen el dret d'opció lingüística. En les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, doncs, totes les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin.

Aquest dret obliga les institucions, les organitzacions i les administracions públiques —incloent-hi l'Administració electoral a Catalunya— i, en general, les entitats privades que en depenen quan compleixen funcions públiques.

Aquestes obligacions per a les administracions públiques catalanes, les institucions, les empreses que en depenen i les concessionàries de llurs serveis han estat objecte de concreció en la Llei 1/1998, que disposa que aquestes han d'emprar el català en llurs actuacions internes i en la relació entre si.

També l'han d'emprar normalment en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

### **El dret d'opció lingüística dels ciutadans en les relacions amb les institucions obliga les organitzacions i les administracions públiques**

Amb la finalitat de poder complir aquestes obligacions, el personal al servei de les administracions públiques de Catalunya ha de tenir un nivell de coneixement adequat i suficient de les dues llengües oficials, tant en l'expressió oral com en l'escripta, que el faci apte per a complir les funcions pròpies del seu lloc de treball.

### **S'ha evidenciat l'incompliment dels drets lingüístics amb relació a la llengua de les comunicacions i les notificacions**

En l'àmbit de l'Administració local, l'incompliment d'aquests deures es va posar de manifest amb ocasió de la tramitació d'una queixa en què la interessada exposà la seva disconformitat amb la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a un escrit en què identificava les persones que l'havien atès telefònicament des del districte de les Corts i es van negar a parlar-li en català, fet que considerà inadmissible i respecte al qual demanava que se li donés una resposta expressa (Q 04787/06).

La regidora del districte de les Corts manifestà al Síndic que l'incident fou conseqüència del fet que les persones identificades per la interessada no tenen com a llengua habitual el català i va reconèixer que, efectivament, la van atendre en castellà. La regidora manifestà, però, que aquest fet fou esporàdic, ja que l'atenció fou dispensada per aquestes persones com a conseqüència d'una derivació automàtica, ja que l'atenció al públic està encomanada a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà.

En l'àmbit de l'Administració autonòmica, també s'ha evidenciat la manca de compliment dels drets lingüístics, no solament amb relació a la llengua de les comunicacions i les notificacions, sinó també amb relació al dret dels ciutadans a presentar documents, fer manifestacions i, si ho sol·liciten, rebre notificacions en castellà.

Cal destacar la queixa presentada per un funcionari que exposà la seva disconformitat amb la manca d'atenció de la Direcció General de la Funció Pública del Departament de Governació i Administracions Públiques als seus requeriments de traducció de l'annex 2 del concurs general de mèrits i capacitats per a la provisió de llocs de treball de l'escala superior d'administració general del Cos Superior d'Administració de la Generalitat (Q3246/06).

A partir de la documentació aportada per ambdues parts, el Síndic va constatar que, si bé és cert que —atesa la seva condició de funcionari— l'interessat havia acreditat que tenia un coneixement que el capacitava perfectament tant per a comprendre les comunicacions que se li havia tramès, com el contingut dels documents, dels quals havia sol·licitat la traducció, per la qual cosa no hi havia hagut indefensió, també ho és que la Llei 1/1998, de política lingüística, ha creat unes obligacions per a les administracions públiques, que es tradueixen en uns drets per als administrats, sense que la relació especial de subjecció que deriva de la condició de funcionari de l'interessat pugui fer decaure aquest dret.

Entre altres, l'Administració té l'obligació de lliurar a les persones interessades que ho sol·liciten, i en la llengua oficial que la demanin, una còpia traduïda d'allò que els afecta, sense que la sol·licitud esmentada els pugui comportar cap perjudici o despesa ni tampoc un retard en els procediments.

### **L'Administració ha de lliurar a les persones interessades els documents en la llengua oficial que els demanin**

Ateses les disposicions legals esmentades, el Síndic va manifestar tant a l'Administració com a l'interessat que, en els procediments en què la persona interessada tingués aquesta condició en els termes que estableix l'article 31 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (LRJPAC) —diferent de la condició de tercer amb un interès directe i legítim— s'havien de respectar els seus drets lingüístics com a ciutadà, amb indepen-

dència de la seva condició, alhora, de funcionari i a banda del fet que, en l'àmbit estricte de les actuacions internes de la Generalitat, procediments com el tramitat, que únicament afecta el personal que ja en forma part, es duguin a terme únicament en català.

Per tant, es va concloure que l'Administració va infringir la normativa de política lingüística per no haver atès les peticions formulades a la persona, com a interessat i com a ciutadà, de rebre notificacions i les comunicacions en la llengua cooficial triada. En conseqüència, el Síndic va suggerir al Departament de Governació que adoptés les mesures oportunes, a fi d'evitar que es tornessin a produir situacions semblants.

En el mateix sentit, ha finalitzat enguany la tramitació d'una queixa presentada contra el Servei Català de Trànsit en què el promotor, en el moment en què va tenir la sospita que el document que li van lliurar els Mossos d'Esquadra podia ser una denúncia, va exercir el seu dret a ésser informat dels fets que se l'imputaven en un procediment sancionador i, per aquests motius, va sol·licitar la tramesa del document en castellà (Q 04592/04).

Malgrat que el Servei va emetre en un primer moment un informe en què desestimava el suggeriment formulat pel Síndic de revocar la sanció imposada (atès que la manca de lliurament del document en castellà havia ocasionat indefensió a l'interessat) perquè considerava que un cop aquest s'havia adreçat a l'organisme actuant era clar que era coneixedor del contingut de la denúncia, finalment va revocar d'ofici la sanció imposada i va acceptar, doncs, el suggeriment de la institució.

De vegades la manca d'exercici dels drets lingüístics, relativa a la possibilitat de triar la llengua en què un ciutadà es vol adreçar a les administracions públiques, es veu condicionada, a tall d'exemple, per la manca de disponibilitat de formularis, impresos o programes informàtics per a fer-los efectius, la qual cosa han reconegut les mateixes administracions actuants (Q 07266/06 i Q 07092/06).

**Els contribuents poden triar la llengua oficial que desitgen per a complir llurs deures tributaris**

En el cas concret de la queixa 07266/06, el promotor va concertar una cita a l'Agència Estatal d'Administració Tributària de Cerdanyola per fer la declaració de la renda, on se li va informar que no la podia fer

en català perquè no s'havia instal·lat el programa informàtic en aquest idioma i, si bé se li va facilitar de fer-la en castellà, se li va fer l'advertiment que no es podia copiar literalment a l'imprès en català que venen als estancs, ja que les dades que s'han d'emplenar no coincideixen de manera exacta en ambdós idiomes.

Atès que l'oficina a Cerdanyola és una oficina liquidadora que depèn de la Generalitat de Catalunya i no de l'AEAT, a instància seva, la Direcció General de Tributs de la Generalitat va informar que l'oficina liquidadora de Cerdanyola no va instal·lar la versió del programa d'ajuda de les entitats col·laboradores. L'oficina, per compte propi, va instal·lar el programa PADRE 2005, que és la versió destinada als contribuents particulars, la qual, si bé conté el català, l'idioma s'ha de triar a l'hora d'instal·lar-lo i això tampoc es va fer.

Per aquest motiu, el Síndic es va adreçar al Departament d'Economia i Finances, a fi de fer-li un recordatori de drets legals dels contribuents d'exercir llurs deures tributaris en la llengua oficial que triïn.

El Departament ha manifestat que farà difusió de la recomanació del Síndic a les delegacions territorials de tributs i les oficines liquidadores per intentar evitar que es reproduïxin els problemes detectats. Així mateix, amb vista a la propera campanya s'extremaran les precaucions, a fi de garantir la disponibilitat dels programes de confecció de declaracions en les dues llengües cooficials.

Pel que fa a la queixa 7092/06, l'interessat requerí la intervenció de la institució perquè la Prefectura Provincial de Trànsit de Tarragona li esmenés, al nou carnet de conduir, els noms i els cognoms, de manera que constessin igual que al DNI. La Delegació del Govern va manifestar que el problema de fons rau en la impossibilitat de la resposta tècnica actual, a causa d'algunes mancances concretes de determinats productes instal·lats en el sistema informàtic central de la Direcció General de Trànsit del Ministeri de l'Interior.

Aquest organisme —que està treballant perquè a mig termini els subministradors analitzin la situació i hi puguin aportar alguna solució, de manera que a llarg termini la substitució del sistema informàtic permeti una solució definitiva de problema,— va oferir a l'interessat una solució via duplicat per a permisos en targeta de plàstic mitjançant un procediment intern que només podia modificar el document físic del permís, però no encara la dada en el Registre de Conductors, oferiment que l'interessat acceptà.

Per a finalitzar aquest apartat, cal destacar l'actuació d'ofici impulsada per la institució, arran de l'incom-



pliment per efectius de la Guàrdia Civil de l'Aeroport de Barcelona del deure legal d'atendre els ciutadans de Catalunya quan s'hi adrecin en qualsevol de les llengües oficials, d'acord amb el que estableixen els articles 6 i 33 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya i l'article 12 de la Llei 1/1998, del 7 de gener, de política lingüística (A/O 12196/06).

### La Guàrdia Civil de l'Aeroport de Barcelona ha d'atendre els ciutadans que s'hi adrecin en qualsevol de les llengües oficials

D'acord amb la informació facilitada per la Delegació del Govern a Catalunya, s'ha instat els responsables de la Companyia de la Guàrdia Civil de l'Aeroport perquè reiterin, als agents recentment destinats a Catalunya, la instrucció de demanar ajuda a un altre agent bilingüe o sol·licitar respectuosament als ciutadans, sense cap imposició, que se'ls parli en castellà davant llur eventual desconeixement del català.

Així mateix, sobre aquesta qüestió, que es va posar en coneixement del vicepresident de la Generalitat de Catalunya, aquest ha manifestat al Síndic que l'article 33.4 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya hauria de comportar l'exigència d'un requisit de capacitat en les convocatòries per a la provisió de places de l'Administració de l'Estat, i els cossos i forces de seguretat destinats a Catalunya, a banda de les disposicions de l'article 19 Llei 30/1984, del 2 d'agost, amb relació a la selecció de funcionaris capacitats en les llengües oficials i l'Ordre del 20 de juliol de 1990, del Ministeri d'Administracions Públiques, sobre la provisió de places que no han estat no acomplertes satisfactòriament.

Ateses aquestes manifestacions, el Síndic ha demanat al vicepresident que, de conformitat amb el que estableix la disposició addicional setena de la Llei 1/1998, del 7 de gener de política lingüística, prengui les mesures oportunes i vetlli perquè la normativa i l'actuació administrativa dels poders públics de l'Estat respectin els principis de l'ordenament constitucional i estatutari d'aquesta llei, que estableix, en l'article 12.2, el dret de totes les persones a relacionar-se oralment i per escrit amb l'Administració de l'Estat a Catalunya —incloent-hi els cossos i forces de seguretat— en la llengua oficial que escullin i el dret a ésser atesos, sense que se'ls en pugui exigir cap mena de traducció.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04592/04	Disconformitat per la manca de tramesa en castellà d'un document del Servei Català de Trànsit
Q 04787/06	Disconformitat per la negativa de parlar a la interessada en català telefònicament des del districte de les Corts
Q 03246/06	Disconformitat per la manca de traducció de l'annex 2 d'un concurs general de l'Administració de la Generalitat
Q 07266/06	Disconformitat amb el fet de no poder fer la declaració de la renda en català per la manca del programa informàtic en aquest idioma
Q 07092/06	Disconformitat amb la forma en què són escrits els noms i els cognoms al carnet de conduir
A/O 12196/06	Sobre l'incompliment per efectius de la Guàrdia Civil del deure d'atendre els ciutadans en qualsevol de les llengües oficials

#### 4. Els drets lingüístics amb relació a les empreses prestadores de serveis d'interès general

L'EAC determina el dret de totes les persones a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin en llur condició d'usuàries o consumidores de béns, productes i serveis. Igualment, estableix que les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic a Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes que estableixen les lleis.

Concretament la Llei de política lingüística ha regulat els drets lingüístics amb relació a l'activitat socioeconòmica, i fins i tot els casos d'incompliment de determinats preceptes imputables a determinades empreses i entitats els considera una negativa injustificada a satisfer les demandes de les persones usuàries i consumidores a què s'ha d'aplicar el règim sancionador que estableix la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris.

### L'Estatut d'autonomia reconeix el dret de totes les persones a ésser ateses oralment i per escrit en la llengua oficial que elegeixin

Enguany, la majoria de les queixes pels drets lingüístics en aquest àmbit ha fet referència a empreses de telefonia (Q 07267/06, Q 13921/06).



Amb relació a aquestes queixes, cal informar les persones interessades, disconformes per la manca d'atenció en català d'una empresa de telefonia, que —per disposició de l'article 32.1 de la Llei 1/1998— les empreses i els establiments dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis que desenvolupen llur activitat a Catalunya, com és el cas de les societats contra les quals es dirigien les queixes, han d'estar en condicions de poder atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les dues llengües oficials a Catalunya.

Igualment, se'ls ha exposat que allò que denuncien és una manca d'ús del català de diverses empreses prestadores de serveis de telecomunicacions, però fora de l'àmbit públic, ja que es tracta d'una actuació que s'emmarca dins de l'àmbit privat i, per tant, és fora de l'abast de supervisió del Síndic.

Nogensmenys, la vulneració del deure legal d'atenció es produeix de manera freqüent en l'àmbit socioeconòmic i, tot i així, la Llei 1/1998 no estableix sancions per haver-lo incomplert, tal com ho fa davant la manca de senyalització de cartells d'informació general de caràcter fix i de documents d'oferta de serveis, almenys en català, als establiments oberts al públic a Catalunya.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va suggerir als interessats que, en el cas que detectessin algun incompliment dels que s'esmenten anteriorment, s'adrecessin a l'Agència Catalana del Consum per denunciar una negativa injustificada a satisfer les demandes de les persones usuàries i consumidores, i perquè s'apliqui el règim sancionador que estableix la Llei 1/1990, del 8 de gener, sobre la disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i dels usuaris.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 07267/06	Disconformitat per la manca d'atenció en català en una empresa de telefonia
Q 13921/06	

#### 5. Altres aspectes culturals

Tal com s'ha assenyalat al començament d'aquest apartat, les queixes rebudes enguany fan referència, en general, a béns immobles que formen part del patrimoni cultural.

Cal destacar dues queixes en què, arran de la intervenció del Síndic, les administracions implicades han atès les demandes dels interessats.

En el primer dels casos (Q 5412/06), la promotora de la queixa, portaveu d'un grup municipal de Malgrat de Mar, manifestà la seva disconformitat davant la manca d'actuació del Departament de Cultura de la Generalitat, que el 29 d'octubre de 2003, mitjançant

la Comissió Territorial del Patrimoni Cultural de Catalunya, va dictar un acord executiu segons el qual no s'aprovava la legalització d'una sèrie d'actuacions dutes a terme amb relació a les obres de la Torre del Castell de Malgrat de Mar.

Alhora, en l'acord esmentat es demanava a l'Ajuntament que presentés, en el termini de tres mesos des de la notificació de l'acord, un nou projecte que s'ajustés als criteris d'intervenció de l'article 35 de la Llei de patrimoni cultural català.

La promotora aportà tot un seguit d'informació i de documentació, entre altres, una còpia del darrer escrit del director general del Patrimoni Cultural segons el qual el 28 d'abril de 2005 se li feia avinent que la Direcció General havia endegat les gestions oportunes per conèixer l'estat de la qüestió i que es prendrien les mesures escaients per al compliment de l'acord de la Comissió de l'any 2003 esmentat anteriorment.

### S'han rebut queixes sobre béns immobles que formen part del patrimoni cultural

Un cop sol·licitada la informació al Departament de Cultura, es va confirmar que, com a conseqüència de les gestions de la Direcció General de Patrimoni Cultural, el mes de maig d'enguany l'Ajuntament va procedir a desmuntar els elements en conflicte (les pèrgoles inferior i superior de la Torre del Castell) i va adequar la Torre als termes de l'acord de la Comissió Territorial de Patrimoni de Barcelona del 20 de novembre de 2003.

### L'Ajuntament va adequar la Torre del Castell de Malgrat de Mar als termes de l'acord de la Comissió Territorial de Patrimoni de Barcelona

En el cas de la queixa Q 05805/05, el secretari d'una associació s'adreça a la institució per manifestar la seva disconformitat amb la manca de resposta a les reiterades denúncies i a l'escrit adreçat també a la Direcció General del Patrimoni Cultural amb relació al

deteriorament i mal estat de la teulada, suport de les campanes i de les escales d'accés al campanar de l'Església de Santa Maria de Taüll, que caldria reparar.

El Departament va informar el Síndic que, arran de l'informe de l'associació de l'any 2003 sobre l'estat del campanar de l'església esmentada, tramès per l'alcalde de l'Ajuntament de la Vall de Boí, la Direcció General havia encarregat l'any 2003 tot un seguit de treballs de recerca prèvia, a fi d'encarregar el projecte de consolidació estructural de l'edifici, i que quan haguessin conclòs, s'adjudicaria l'obra.

L'any 2005 es va decidir encarregar el projecte, que abastarà —a banda del reforçament de tot l'edifici— la nova pavimentació de l'església, el pas d'instal·lacions elèctriques i calefacció radiant. En una segona fase de la restauració, s'abordarà la teulada, suport de les campanes i les escales d'accés al campanar, si bé amb caràcter previ, per assegurar-ne l'estabilitat mentre no es facin les obres, s'ha estintolat tota l'església.

Igualment, el Departament va comunicar al Síndic que allò que realment li preocupava era l'estabilitat del campanar, motiu pel qual s'havien dut a terme les obres d'apuntament, s'havia redactat un projecte de consolidació i s'estaven fent gestions per a iniciar les obres amb caràcter d'urgència, amb la col·laboració de l'Ajuntament i del Bisbat d'Urgell, com a propietari i responsable de l'edifici, tal com disposa l'article 25 de la Llei 9/1993 del patrimoni cultural català.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05412/06	Disconformitat per la manca d'actuació del Departament de Cultura amb relació a les obres de la Torre del Castell de Malgrat de Mar
Q 05805/05	Disconformitat amb la manca de resposta de l'Administració amb relació al deteriorament de l'Església de Santa Maria de Taüll
Q 01925/05	Disconformitat amb la manca gravació de la bústia de veu en català per una empresa de telefonia
Q 05823/05	Disconformitat per l'ús incorrecte del topònim del Pont de Suert
A/O 06507/05	Sobre l'actuació d'una magistrada que aparentment es va negar admetre un veredicta del jurat en català

### 3.2. Universitats

#### 1. Introducció

Sota aquest epígraf es recullen les actuacions dutes a terme enguany per la institució amb relació a les

queixes presentades relatives a l'ensenyament universitari i es constata que, un any més, es plantegen temes recurrents, com ara el retard en les homologacions dels títols universitaris, el recàrrec per estudis de segona llicenciatura i el cost dels estudis universitaris.

Cal destacar, però, que enguany hi ha hagut un augment significatiu de les queixes presentades majoritàriament per l'alumnat de les universitats públiques catalanes, tot i que també se n'han tramitat algunes en què els promotors són professors i personal d'administració i serveis.

## S'han rebut queixes sobre el retard en les homologacions dels títols universitaris, i el cost i els recàrrecs dels estudis universitaris

L'aprovació de l'EAC ha significat l'atribució amb caràcter exclusiu a la Generalitat de les competències en les matèries relacionades amb les universitats, que fins ara eren competències compartides. A tall d'exemple: la programació i la coordinació del sistema universitari català, en el marc de la coordinació general; les decisions de creació d'universitats públiques (és a dir, les lleis de creació) i l'autorització de les privades; l'aprovació dels estatuts de les universitats públiques, i de les normes d'organització i funcionament de les universitats privades; la coordinació dels procediments d'accés a les universitats.

Igualment, cal destacar que amb el nou EAC la Generalitat ha adquirit competències noves, entre les quals destaca el reconeixement de la competència exclusiva de la Generalitat sobre beques i ajudes a la formació universitària, ja que fins ara aquesta competència l'exercia l'Estat de manera centralitzada, malgrat la jurisprudència constitucional en contra.

Amb relació a altres novetats normatives, convé ressaltar l'aprovació pel Govern estatal del projecte de modificació de la llei d'universitats vigent (LOU), que recupera la possibilitat que les universitats puguin seleccionar els professors que més s'ajustin al seu perfil i estableix la creació d'un estatut del professorat que en regularà la carrera, d'acord amb els mèrits docents i investigadors.

Amb la reforma es posa fi al controvertit sistema d'habilitació nacional per a accedir a la carrera docent, que es substitueix per un nou sistema d'acreditació que valorarà els mèrits i les competències

dels aspirants, sense competir per un nombre tancat d'acreditacions. Igualment, se simplifiquen les categories del professorat funcionari i del contractat.

La nova llei es proposa fomentar la investigació i la transferència de tecnologia, i també modifica les condicions d'entrada a la universitat i la possibilitat que cada universitat decideixi el sistema d'elecció del rector per sufragi universal ponderat. Estableix també la creació d'un estatut de l'estudiant i la creació d'un consell d'estudiants per a fomentar-ne la participació.

Altres novetats normatives destacables són l'Ordre 1519/2006, de l'11 de maig, de criteris generals per a la determinació i l'acompliment dels requisits formatius complementaris previs a l'homologació de títols estrangers d'educació superior, i els decrets 404 i 405/2006, relatius a la regulació de les funcions del professorat contractat i d'establiment de les retribucions addicionals del personal docent investigador funcionari i contractat de les universitats públiques de Catalunya respectivament.

Com cada any es van aprovar pel Decret 296/2006, del 18 de juliol, els preus dels serveis acadèmics a les universitats públiques de Catalunya i a la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2006-2007.

Pel que fa als preus, s'estableixen recàrrecs amb els quals es pretén garantir que els recursos públics sempre limitats vagin destinats, tal com succeeix amb les beques, a donar les màximes oportunitats d'estudi i, per tant, a subvencionar més el preu als estudiants que cursen per primera vegada uns estudis en una universitat pública i als estudiants amb un rendiment acadèmic més bo. Així s'ha hagut de recordar als promotors de les queixes 1163/06 i 13676/06, que s'adreçaren a la institució per manifestar llur disconformitat amb el recàrrec del 40% del preu dels crèdits per als estudiants que tenen un títol universitari o més i volen iniciar un altre estudi conduent a l'obtenció d'un títol universitari oficial.

Enguany l'augment del preu del crèdit respecte al curs anterior ha estat d'un 5% i, tot i l'augment, l'aportació que fa l'estudiant es continua situant aquest curs entre 16% (del cost real dels estudis) respecte a l'aportació que fan la Generalitat i el Ministeri d'Educació i Ciència (amb les beques).

Com a novetat, el Decret fixa el preu dels estudis universitaris oficials de postgrau i estableix que els consells socials de les universitats poden establir un preu diferenciat en el preu del crèdit en qualsevol nivell d'estudis, per als estudiants estrangers no residents (en règim d'estada) i no comunitaris, de fins a quatre vegades el preu determinat per aquest Decret, sempre que no es derivi una altra obligació dels convenis internacionals o del principi de reciprocitat.

Una altra novetat és que per primera vegada es fixen els preus dels nous programes oficials de postgrau, els quals, segons llur tipologia, estan determinats pels consells socials de la universitat.

També cal posar en relleu que a l'estiu del 2006 es van signar els convenis de col·laboració entre el Síndic de Greuges de Catalunya i els síndics de les universitats catalanes.

El conveni té per objecte la formalització d'una col·laboració, que ja s'estava mantenint entre les institucions, però amb la intenció de donar més força al síndic de les universitats i millorar les actuacions de proximitat del Síndic de Greuges.

## El Síndic de Greuges de Catalunya va signar convenis de col·laboració amb els síndics de les universitats catalanes

D'acord amb els convenis, es respecta la voluntat dels ciutadans signants d'un greuge referit a l'àmbit universitari que sigui una o l'altra institució qui el tramiti. A aquests efectes, els signants d'una queixa davant el Síndic de Greuges de Catalunya han d'ésser informats de la possibilitat de presentar llur queixa davant el síndic de la universitat respectiva.

Igualment, es garanteix la ràpida tramesa dels greuges, o dels aspectes o les parts dels greuges referits a administracions distintes de la universitària vers el Síndic de Greuges de Catalunya, quan la queixa s'hagi presentat davant del síndic de la universitat, amb l'autorització prèvia de la persona interessada.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01163/06	Disconformitat amb el recàrrec del 40%
Q 13676/06	del preu dels crèdits per als estudiants que tenen un títol universitari o més

## 2. La matrícula universitària. L'homologació i l'obtenció de títols oficials

Cada any es presenten a la institució queixes relatives a la tramitació i la gestió de la matrícula universitària. Enguany, però, destaquen les queixes relatives a la disconformitat dels alumnes que, un cop matriculats en alguna de les universitats catalanes, han volgut anul·lar per diversos motius llur matrícula (Q 00624/05, Q 06317/06 i Q 07161/06).

Al començament de l'any va finalitzar la tramitació de la queixa 624/05, presentada pel pare d'una alumna universitària disconforme amb la negativa de la UOC de retornar-li una part (631 €) de l'import pagat en concepte de taxes per la matrícula i els dos semestres corresponents al 2n cicle d'Enginyeria Informàtica per al curs acadèmic 2004-2005.

### **Destaquen les queixes dels alumnes que, un cop matriculats en alguna universitat, han volgut anul·lar llur matrícula**

Quan l'alumna va presentar la documentació per formalitzar la matrícula havia fet constar en l'expedient acadèmic que li mancava el projecte final per a l'obtenció del títol d'Enginyeria Tècnica en Informàtica de Gestió. No fou fins al moment en què es posà en contacte amb la UOC per tramitar el trasllat de l'expedient des de la seva antiga Universitat, però, que la UOC li va manifestar que la seva documentació era incompleta i li va demanar la fotocòpia compulsada del títol o el resguard de diplomada per trametre-li la carta d'admissió.

Davant la impossibilitat material d'efectuar el tràmit, atès que a la interessada li mancava el projecte final, la UOC la donà de baixa com a estudiant i li retornà únicament l'import corresponent al segon trimestre del curs.

Després d'examinar l'imprès de matrícula, es va comprovar que, si bé aquesta estava condicionada a la veracitat de les dades, un cop revisada la documentació de la matrícula, la interessada sempre havia manifestat que li mancava el projecte final per a l'obtenció del títol, raó per la qual el Síndic es va adreçar a la UOC i li va suggerir que revisés la determinació presa i acordés el retorn de l'import dels crèdits abonats per la promotora de la queixa, cosa que la universitat finalment acceptà.

També es van posar de manifest problemes amb relació a l'anul·lació d'una matrícula en la queixa 06317/06 en què l'interessat, que n'havia sol·licitat l'anul·lació per interès personal, la Universitat Rovira Virgili la hi va denegar pel fet que no n'estava al corrent del pagament.

Si bé el Síndic va comunicar a l'interessat que en aquesta actuació no detectava una irregularitat administrativa, pel fet que la normativa acadèmica

estableix de manera clara que, per a poder fer efectiva l'anul·lació de la matrícula per interès personal, cal estar-ne al corrent del pagament. El pagament només es considera fet quan s'han efectuat els abonaments en què s'ha fraccionat l'import total, no quan se n'ha fet efectiva una de les fraccions.

Per aquest motiu, tot i que se li hagués acceptat de fer el pagament de la matrícula de manera fraccionada, el fet que l'interessat instés l'anul·lació de la matrícula abans que arribés el termini per a fer efectiu el segon pagament no l'eximia de l'obligació d'abonar-ne l'import íntegre, ni permetia que l'anul·lació es pogués acceptar, en tant que no s'havia complert el requisit principal per a fer-la efectiva, que era estar-ne al corrent del pagament.

Igualment, el Síndic va manifestar que no hi havia irregularitat en el fet que la resolució de denegació fos signada per ordre de la cap de Secretaria del centre, ja que de manera expressa la normativa acadèmica atribueix a aquest òrgan la competència per a resoldre les sol·licituds d'anul·lació. Si existí irregularitat fou en la resolució d'inadmissió del recurs interposat contra la denegació esmentada i que es basaria en una presumpta extemporaneïtat a l'hora de presentar-lo.

Per aquest motiu, el Síndic va suggerir a la URV que ordenés la retrotracció del procediment al moment en què el recurs s'hauria d'haver resolt amb l'estimació o desestimació la pretensió formulada per l'interessat, però no declarant-ne la inadmissió per una extemporaneïtat inexistente per evitar, d'aquesta manera, entrar en el fons de la qüestió plantejada. La URV va acceptar el suggeriment formulat.

Amb relació a l'homologació de títols universitaris, cal destacar que el Reial decret 285/2004, del 20 de febrer, pel qual es regulen les condicions d'homologació i convalidació de títols i estudis estrangers d'educació superior modificat pel Reial decret 309/2005, del 18 de març, va establir en l'article 17 la possibilitat que l'homologació d'un títol estranger estigui condicionada a la superació prèvia per l'interessat d'uns requisits formatius complementaris, quan es detectin carències en la formació estrangera amb relació a l'exigida per a l'obtenció del títol espanyol amb què es pretén homologar, mentre que abans de la publicació d'aquestes normes únicament s'establí la possibilitat de suplir aquestes carències mitjançant la superació d'una prova de conjunt.

L'Ordre 1519/2006, de l'11 de maig, desenvolupa les normes generals que han de regir l'ordenació i el compliment dels requisits formatius complementaris que les normes esmentades més amunt han establert, com a possibilitat per a suplir les carències, a banda del de la prova de conjunt, que ara s'anomena prova d'aptitud.



Enguany, però, pel que fa a les homologacions, com s'ha assenyalat al començament d'aquest apartat, les queixes presentades a la institució continuen fent referència al problema recurrent relatiu al retard en la tramitació dels títols universitaris estrangers (Q 04773/06, Q 06669/06, Q 10190/06, Q13186/06).

### S'han rebut queixes pel retard en la tramitació de les homologacions dels títols universitaris estrangers

Els interessats s'adrecen al Síndic per exposar els problemes que els planteja el retard en l'obtenció del títol que de vegades no els permet o bé l'accés a una determinada feina privada o a la funció pública, o bé la promoció professional. Per raons de competència material s'han tramès aquestes queixes al Defensor del Poble.

També cal fer referència la tramesa al Defensor del Poble de les queixes rebudes enguany a la institució amb relació al retard en la tramitació de l'obtenció del títol de psicòleg especialista en psicologia clínica. La primera d'aquestes queixes va tenir entrada l'any 2005 i fins ara s'han acumulat vora vuitanta sol·licituds d'intervenció del Síndic amb relació a aquest mateix assumpte (Q 01173/05, Q 07784/06, Q 07677/06, Q 08521/06, Q 08644/06).

### El Síndic va trametre al Defensor del Poble vora vuitanta queixes amb relació al retard en la tramitació de l'obtenció del títol d'especialista en psicologia clínica

El Reial decret 2490/1998, del 20 de novembre, pel qual es crea i es regula el títol oficial de psicòleg especialista en psicologia clínica, estableix en l'article 1.2 que per a obtenir aquest títol s'han de complir els requisits següents: tenir el títol de llicenciat en psicologia o algun títol universitari oficial espanyol homologat legalment o que hagi estat declarat equivalent o haver obtingut l'homologació de títol estranger que sigui equivalent; haver fet íntegrament la

formació en l'especialitat segons els programes que es determinin; haver superat les avaluacions que s'estableixin.

Això no obstant, es van establir altres vies per a obtenir el títol per a tres col·lectius: per al personal vinculat a institucions sanitàries; per als professionals que al moment de l'entrada en vigor del Reial decret estaven col·legiats per a l'exercici professional i acreditessin haver exercit les activitats professionals pròpies de l'especialitat en psicologia clínica i per al personal docent que al moment de l'entrada en vigor de la norma acredités una activitat corresponent amb el contingut propi de l'especialitat i una activitat assistencial durant un temps no inferior a tres anys.

Els interessats que s'han adreçat al Síndic han manifestat la necessitat i la urgència d'agilitzar i resoldre els expedients d'obtenció del títol per a posar fi als prejudicis que s'ocasionen als professionals de la psicologia afectats, que no poden accedir a llocs de treball públics, ocupar llocs de treball catalogats com d'especialistes i, en el cas de l'exercici privat, llurs consultes no poden ésser acreditades com a centres sanitaris.

Els promotors de les queixes manifestaven que, tot i la Resolució adoptada per l'Administració el 19 d'octubre de 2005, per la qual s'adoptaren mesures per a agilitzar el procediment, la veritat és que aquestes encara no s'havien fet efectives.

El Defensor del Poble ha confirmat al Síndic la realitat de les informacions facilitades pels interessats i li ha comunicat que després de la Resolució ha estat informat pel MEC que, per a agilitzar el procediment, en determinats casos es tindrà en compte, a banda del número adjudicat segons la data de recepció de la sol·licitud, entre altres criteris organitzatius.

Igualment, per a evitar les repercussions negatives que el retard en la resolució dels expedients pugui tenir respecte a la situació dels sol·licitants, s'estan atenent les peticions d'agilització en la tramitació dels expedients, sempre que es presentin degudament acreditades.

També hi ha una unitat de la Direcció General d'Universitats que dedica una atenció especial a facilitar informació puntual als interessats sobre la situació de llur expedient, si bé tots els actes administratius derivats de la tramitació del procediment són notificats al domicili assenyalat pels interessats.

Finalment, el Defensor del Poble ha informat el Síndic que farà un seguiment de la problemàtica i, especialment, del resultat que ofereixin les mesures adoptades per l'Administració.



Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00624/05	Disconformitat dels alumnes que, un cop matriculats en alguna universitat catalana, han volgut anul·lar llur matrícula
Q 06317/06	
Q 07161/06	
Q 04773/06	Disconformitat pel retard en la tramitació dels títols universitaris estrangers
Q 06669/06	
Q 10190/06	
Q 13186/06	
Q 01173/05	
Q 07784/06	Disconformitat pel retard en la tramitació de l'obtenció del títol de psicòleg especialista en psicologia clínica
Q 07677/06	
Q 08521/06	
Q 08644/06	

### 3. Convalidacions o reconeixement de crèdits

Enguany, com a novetat en aquest àmbit, s'han tramitat algunes queixes en què els estudiants universitaris s'han adreçat al Síndic per exposar llur disconformitat amb les convalidacions o el reconeixement de crèdits relatius als estudis cursats en els cicles formatius de grau superior (Q 00353/06, Q 02021/06 i Q 12481/06).

El promotor de la queixa 353/06 manifestà al Síndic la disconformitat amb la manca de convalidació sol·licitada dels crèdits que va cursar al Cicle de Formació de Grau Superior de Formació Professional (CFGS) de Telecomunicacions i Sistemes Informàtics amb els estudis d'Enginyeria Tècnica d'Informàtica de Gestió, que cursava en aquell moment a la UOC, mentre que sí que es convaliden per als estudis d'Enginyeria Tècnica de Telecomunicacions, especialitat telemàtica de la mateixa Universitat.

El Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació va informar el Síndic que el DURSI, el Departament d'Educació i les universitats catalanes van signar un conveni de col·laboració en data 13 de maig de 2005 amb l'objectiu de reconèixer crèdits entre cicles formatius de grau superior de la formació professional específica (CFGS) i els estudis universitaris, reconeixement que és competència de les universitats, que han de validar com a assignatures cursades els crèdits establerts en els acords que es determinin.

Es tracta d'una experiència pionera a l'Estat espanyol que es va iniciar el curs 2002-2003 i que actualment inclou seixanta-quatre correspondències de reconeixements entre crèdits de CFGS i crèdits universitaris que afecten trenta-sis titulacions universitàries i trenta CFGS, entre els quals no hi ha, però, cap acord de reconeixement entre els estudis d'Enginyeria Tècnica d'Informàtica de Gestió i els del CFGS de Sistemes de Telecomunicacions i Informàtics a cap universitat catalana.

El procediment de reconeixement es fonamenta en l'estudi del contingut dels crèdits que conformen els currículums dels cicles formatius i els programes de les assignatures dels estudis universitaris, per la qual cosa cada acord de reconeixement implica l'estudi del currículum de cada estudi universitari i de cada CFGS pels representants de la titulació universitària de cada universitat afectada i del professorat d'instituts de secundària que imparteixin el CFGS que sigui objecte d'estudi, respectivament.

## El DURSI i les universitats catalanes van signar un conveni per reconèixer crèdits entre cicles formatius de grau superior i els estudis universitaris

Amb referència al reconeixement de crèdits entre els estudis universitaris d'Enginyeria Tècnica en Informàtica de Gestió i el CFGS Sistemes de Telecomunicacions i Informàtics, es comunicà a la institució que l'òrgan tècnic de suport havia rebut la proposta de les universitats catalanes per a dur a terme aquest reconeixement i que serà estudiat en la propera convocatòria de grups de treball per a l'estudi de reconeixement de crèdits entre els estudis universitaris i els CFGS del proper curs 2006-2007.

Amb relació a la queixa 12481/06 que, fruit del conveni de col·laboració signat enguany, traslladà el Síndic de la Universitat Ramon Llull, l'interessat —estudiant d'Arquitectura Tècnica de la URL des de l'any 2003— mostrava la seva disconformitat per la manca de reconeixement d'assignatures cursades durant els seus estudis en el cicle formatiu de grau superior (CFGS) de Desenvolupament i Aplicació de Projectes de Construcció, tot i l'existència del Conveni de col·laboració entre el Departament d'Educació, el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació i les universitats de Catalunya del 13 de maig de 2005.

En el cas concret plantejat per l'estudiant, es considerarà que la taula de correspondències establerta entre el CFGS de Desenvolupament i Aplicació de Projectes de Construcció i els estudis universitaris d'Arquitectura Tècnica s'ajustava a les seves demandes de reconeixement de crèdits, però sembla que la negativa a reconèixer-los es va establir d'acord amb una interpretació literal de la clàusula segona del Conveni de col·laboració, sobre l'aplicació del reconeixement de crèdits a les persones que disposin d'un títol de tècnic superior dels cicles formatius de

la formació professional específica, condicionat al fet que s'hagués accedit als estudis universitaris a partir del moment de la signatura del conveni.

El Síndic va entendre que la dita interpretació restrictiva, que faria aplicable el reconeixement únicament a les persones que accedissin als estudis universitaris des de la signatura del Conveni —quan no s'estableix res respecte al moment en què els alumnes han d'haver finalitzat els estudis de tècnic superior del cicle formatiu, ni del termini que disposen per a accedir a la universitat des de la finalització esmentada— no concordava amb la finalitat del Conveni, que és facilitar el reconeixement per les universitats de la formació adquirida pels titulats tècnics superiors de la formació professional específica i tenir en consideració el nivell de llur qualificació a l'hora de reconèixer la formació rebuda en els estudis cursats.

Fins i tot, atès que en el moment del conveni no es fixa en quin any s'han d'haver finalitzat els estudis de formació professional que donen accés als universitaris, ni tampoc es fixa el termini de què disposen els titulats per a accedir a la universitat després d'haverlos finalitzat, es podria produir la paradoxa que dos persones que haguessin finalitzat llurs estudis l'any 2001 (una de les quals no es decideix a continuar-los fins a l'any 2006, mentre que l'altra accedeix a la URL l'any 2002), tot i disposar de la mateixa formació i haver obtingut la titulació el mateix any, rebessin un tracte diferenciat per la mateixa universitat.

Així doncs, atès que en el Conveni de 2005 no hi ha cap exigència relativa a la data en què els alumnes haurien d'haver finalitzat els estudis de formació professional abans d'accedir a la universitat, es va considerar que en caldria fer una interpretació teleològica, ja que no hi hauria un fonament per a restringir el reconeixement de les assignatures ja cursades a les persones que ja són alumnes de la URL i que poden acreditar haver rebut la formació exigida.

El Síndic va manifestar que refermava aquest criteri l'exposició que serveix de fonament a la signatura del Conveni de 2005 en què, a diferència del Conveni de 2003 ja rescindit, que declarava la voluntat de facilitar l'accés dels titulats en formació professional als estudis universitaris de primer cicle, s'afirma la voluntat de facilitar el reconeixement per les universitats de la formació ja adquirida i de tenir en consideració el nivell de qualificació dels titulats tècnics superiors de la formació professional específica i reconèixer-los la rebuda en el cicle de grau superior cursat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00353/06	Disconformitat amb les convalidacions o
Q 02021/06	el reconeixement de crèdits dels estudis
Q 12481/06	cursats en els cicles formatius de grau superior de formació professional

#### 4. Altres actuacions relatives a l'ensenyament universitari

Sota aquest epígraf s'analitzen dues queixes en què el Síndic ha intervingut i en què els promotors han estat professors universitaris. En un dels casos, la queixa és en defensa dels possibles greuges que es podrien ocasionar als alumnes i, en l'altre, a títol particular, en defensa del dret a l'estabilitat a la feina (Q 07752/05 i Q 10876/06).

En primer lloc, cal fer referència a la queixa 07752/05 presentada a la institució per un professor de la Universitat Rovira Virgili, que va posar de manifest l'existència d'una problemàtica sobre la llista prioritzada de candidats a obtenir beques de formació de personal investigador que confecciona la universitat esmentada, que anualment concedeix el Departament d'Educació i Universitats i que segurament recauria, la major part, en estudiants estrangers.

El promotor de la queixa es referia que, aparentment, els candidats estrangers tenien expedients acadèmics més bons que els estudiants del país, però que calia tenir en compte que llurs titulacions majoritàriament havien estat obtingudes en països amb un desenvolupament inferior al d'Espanya.

### El Síndic va demanar informació sobre les possibles disfuncions en els processos d'adjudicació d'ajuts

D'acord amb el primer suggeriment del Síndic de Greuges de Catalunya, l'interessat va exposar la problemàtica al Síndic de Greuges de la URV, el qual —després d'examinar les dades relatives a la convocatòria FI2006 que confirmaven l'increment de candidats estrangers a totes les universitats públiques catalanes— destacà el fet objectiu que a la URV el 83% d'aquestes beques s'havien atorgat a estrangers, percentatge que duplica la mitjana de les universitats públiques catalanes i en triplica el d'algunes com la de Girona i la de Lleida.

Tot i les consideracions que formulà el Síndic de Greuges de la URV tot ponderant els factors que segurament influeixen en aquestes dades, el cert és que formulà una recomanació perquè que es tornés a plantejar en el fòrum adequat el resultat de la distribució a la URV de les beques d'aquest programa FI del Departament.

Atès que, malgrat el suggeriment, l'interessat demanà la intervenció de la institució del Síndic de

Greuges de Catalunya, el Síndic es va adreçar al Departament d'Educació i Universitats amb relació a les possibles mesures que calia introduir o adoptar per a evitar disfuncions eventuais que poguessin ocasionar un greuge comparatiu a alguns candidats.

El Departament va manifestar al Síndic que la responsabilitat en l'ordre de prioritats dels candidats d'acord amb criteris objectivables prèviament aprovats per la Generalitat de Catalunya correspon a les universitats, i l'Agència de Gestió i Ajuts Universitaris i de Recerca (AGAUR) únicament esmena la llista facilitada si es detecta que algun dels millors estudiants presentats a la convocatòria, segons l'expedient acadèmic, resta fora de l'ordre de prioritats de la universitat.

Això no obstant, comunicà que la Generalitat de Catalunya mitjançant l'AGAUR havia aplegat enguany totes les universitats per establir un sistema de mesura més fiable dels expedients estrangers que es presenten a la convocatòria FI per avaluar més correctament els candidats de fora de l'Estat. Aquest sistema de mesura (taula d'equivalències) fou aprovat pel Consell de Direcció de l'AGAUR.

Pel que fa a la queixa 10876/06, la interessada va demanar la intervenció del Síndic amb relació a la situació en què es trobava un cop se l'havia fet cessar com a funcionària interina del cos de professors titulars d'escola universitària de la Universitat Pompeu Fabra (UPF).

La interessada exposà que, tot i haver obtingut del Ministeri d'Educació i Ciència el certificat favorable de la seva activitat docent i investigadora, a l'efecte de poder ésser contractada com a professora col·laboradora, d'acord amb les disposicions de la Llei orgànica 6/2001, del 21 de desembre, d'universitats, la UPF només li havia ofert una plaça de professora visitant en el Departament de Ciències Polítiques i Socials.

La promotora de la queixa entenia que el certificat emès per l'Agència Nacional de Evaluación de la Calidad y la Acreditación (ANECA) no podia ésser considerada simplement com un mèrit, sinó que esdevé una prova per mitjà de la qual s'ha examinat tot el conjunt d'una trajectòria curricular vinculada a una categoria professional determinada i, per aquesta raó, va rebutjar la proposta per a la figura de professor visitant i així ho va manifestar al vicerector de Professorat, ja que considerava que no es corresponia amb la figura per a la qual havia estat acreditada. Així mateix, sol·licità que, si el Departament al qual pertanyia no determinava la creació d'una plaça de professor col·laborador, se li permetés continuar en la situació laboral de professora titular interina d'escola universitària.

El Síndic s'adreçà al Rector de la UPF, que va reconèixer que l'informe favorable de l'ANECA de què disposava la interessada no podia ser valorat com a mèrit en una convocatòria pública d'una plaça de professor col·laborador, sinó que és un requisit a aquests efectes d'acord amb la LOU. Igualment va reconèixer, amb relació a l'acord del Consell de Govern de la UPF del 21 de gener de 2004, que no s'havia fet cap convocatòria de places de professor col·laborador de l'Àrea de Sociologia perquè la normativa vigent no ho permetia.

### Es va tramitar una queixa d'una professora a qui s'havia fet cessar com a interina del cos de professors titulars d'escola universitària

Així mateix, el rector exposà que en el moment en què es va prendre l'acord del Consell de Govern no es podien convocar places de professor col·laborador en àrees en les quals tampoc es podien convocar places de TEU. Per tant, en aquest cas, el Consell de Govern de la UPF només es podia referir a la proposta de convocatòria de places de lector o bé d'agregat, categories per a les quals la interessada no disposava de cap informe favorable dels organismes d'acreditació o avaluació, ja que l'informe favorable el va obtenir per a concursar a places de col·laborador. En canvi, per als professors associats a temps complet a què també es referia el Consell de Govern, no hi va haver cap problema per a convocar places de col·laborador permanent en les àrees esmentades.

### La UPF va manifestar que properament crearà places de la categoria de professor col·laborador

Això no obstant, a partir de l'entrada en vigor de la modificació del Reial decret 774/2002, pel Reial decret 338/2005, ja no hi havia limitació per a les àrees per a les quals es podien convocar places de col·laborador. Tot i així, la disposició transitòria segona quedava redactada de la manera següent "Excepcionalmente y hasta el 30 de septiembre de 2007, las universidades podrán contratar, o en su caso, prorrogar los contratos ya suscritos, como profesoras colaboradoras, a licenciados, arquitectos e ingenieros, en todas la áreas de conocimiento, con arreglo a los requisitos establecidos en el art. 51 de la Ley Organi-

ca 6/2001, de Universidades". Aquest caràcter excepcional va fer, segons les manifestacions del rector, que la UPF no es decidís a aplicar la figura fins a saber en quina situació quedaven tots els professors.

Hi ha, però, un compromís de la UPF de posar propiament places d'aquesta categoria en planta, tot i ser conscient que el projecte de reforma de la LOU, que es troba en una tramitació avançada, eliminarà la figura de professor col·laborador.

Mentrestant d'acord amb el que estableix l'article 48 de la Llei d'universitats de Catalunya, la universitat informà el Síndic que s'havia ofert a la interessada una plaça de professora col·laboradora temporal, plaça que la promotora de la queixa va acceptar.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 07752/05	Disconformitat amb els resultats de la valoració d'expedients acadèmics per a la concessió de beques de formació de personal investigador
Q 10876/06	Disconformitat per haver fet cessar la interessada com a funcionària interina del cos de professors d'una universitat

### 3.3. Relacions amb les administracions

Tal com s'ha posat de manifest al llarg de l'exposició, l'any 2006 s'ha assistit al canvi de nom dels departaments de la Generalitat amb els quals aquesta àrea es relaciona més freqüentment per raó de competència material.

Així, les competències que al començament d'any exercia el Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació en matèria d'ensenyament universitari foren atribuïdes posteriorment al Departament d'Educació i Universitats i, en el moment de redactar aquest informe, les exerceix el Departament d'Innovació, Universitats i Empresa.

S'ha de manifestar que les relacions amb els departaments corresponents han estat força fluides, igual que la relació amb els rectors de les universitats a què ha tingut l'ocasió d'adreçar-se la institució com a conseqüència de les queixes tramitades.

Un cop més cal destacar la bona entesa amb els síndics universitaris, la qual cosa agilita la feina i facilita la tramitació dels assumptes que es plantegen de vegades en ambdues institucions alhora. Amb freqüència, aquesta col·laboració ha evitat la duplicitat d'actuacions amb relació a un mateix assumpte i també ha evitat distorsions a l'hora de gestionar-lo.

Pel que fa al Departament de Cultura, actualment Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació,

cal posar de manifest que la demora a l'hora de respondre les sol·licituds d'informació formulades ha alentit la tramitació de les queixes de manera considerable.

Pel que fa als drets lingüístics, cal destacar que continuen els contactes amb l'Oficina de Garanties Lingüístiques, la qual cosa ha permès reconduir algunes queixes, el coneixement de les quals no és competència del Síndic, als organismes que podien defensar més bé els interessos dels promotors.

### 3.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa	03763/05
<b>Disconformitat per un possible incompliment de la Llei sobre patrimoni cultural català</b>	
El Síndic recorda al Departament de Cultura el deure legal de l'Administració de dictar una resolució expressa en tots els procediments i de notificar-la amb independència de la forma en què aquests s'iniciïn, ja que, amb independència del resultat final de les investigacions, per a complir amb el manament legal sobre l'eficiència i l'eficàcia de l'actuació de les administracions se li hauria d'haver tramès al interessat, com a mínim, la informació que s'ha proporcionat al Síndic.	
<b>Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic</b>	

Queixa	04056/05
<b>Manca d'atenció en català de la Policia Nacional</b>	
El Síndic va recordar al Delegat del Govern a Catalunya que els ciutadans de Catalunya tenen dret a comunicar-se amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en qualsevol de les llengües oficials i també a ser-hi atesos sense que se'ls en pugui demanar la traducció.	
El Delegat del Govern va manifestar que, tot i que s'estan esmerçant esforços perquè el coneixement i l'ús de la llengua catalana es produeixi amb normalitat a les dependències del Cos Nacional de Policia, segurament les conductes denunciades són degudes a la nova incorporació de funcionaris i al poc temps que fa que resideixen a Catalunya.	
Davant el requeriment d'informació sobre les mesures preses per a fer efectius els drets lingüístics dels ciutadans de Catalunya, el Delegat del Govern que:	
– Des de l'any 1995 s'estan duent a terme diversos cursos de català per als membres del cos de la Guàrdia Civil, no així a les dependències de la Policia Nacional.	
– Es procura atendre en la llengua que triïn els ciutadans al moment d'adreçar-se a les persones del cos i que, en cas que es tracti de personal d'incorporació recent a les plantilles catalanes que no entengui bé el català, s'imparteixen instruc-	



cions clares perquè, de manera correcta, s'expliqui al ciutadà el desconeixement eventual de l'idioma i la possibilitat d'ésser atès per un altre agent que l'entengui. Especialment s'assegura la disponibilitat de personal capacitat per a atendre en català a les dependències o els serveis d'atenció directa al ciutadà.

- Hi ha facilitats per a formalitzar denúncies en català i, si bé les xarxes d'arxiu, registre i consulta d'atestats són d'àmbit nacional i les diligències es confeccionen en castellà, si el denunciador vol que constin en català i l'agent receptor té dificultats a l'hora de redactar-les, s'ofereix al ciutadà la possibilitat que redacti la denúncia en català per adjuntar-la a les diligències.
- Es disposa d'impresos i formularis d'informació en català per als tràmits més comuns (DNI, pasaport, intervenció d'armes, notificacions, informació de drets, impresos de denúncia ràpida etc.) i també hi ha disponibles els llibres d'atenció al ciutadà en castellà i català.
- S'utilitzen paquets d'aplicacions ofimàtiques amb els quals es pot fer servir tant el castellà com el català. Altres aplicacions informàtiques, com ara bases de dades, estrangeria, armes, delinqüència etc., són en castellà, ja que l'àmbit és corporatiu i la consulta està prevista per a tota Espanya.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

#### Queixa 05805/05

##### **Manca de resposta davant les peticions de reparar la teulada d'una l'església**

En una queixa sobre el deteriorament i el mal estat de la teulada, suport de les campanes i de les escales d'accés al campanar d'una església, tot i les denúncies reiterades dels promotors a la Direcció General del Patrimoni Cultural, l'òrgan no els havia donat cap resposta ni solució al problema.

El Departament de Cultura va informar que la Direcció General havia endegat l'any 2003 tot un seguit de treballs de recerca prèvia, a fi d'encarregar el projecte de consolidació estructural de l'edifici i que quan haguessin conclòs s'adjudicaria l'obra.

L'any 2005 es va decidir encarregar, a banda del projecte de consolidació estructural de l'edifici, la nova pavimentació de l'església, el pas d'instal·lacions elèctriques i la calefacció radiant. En una segona fase de la restauració s'abordarà la teulada, suport de les campanes i les escales d'accés al campanar, tal com es va informar a l'alcalde.

Prèviament, per a assegurar-ne l'estabilitat mentre no es facin les obres, s'ha estintolat tota l'església. Amb aquesta informació es poden cloure les actuacions que va endegar el Síndic de Greuges arran d'aquesta queixa.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

#### Actuació d'ofici 06507/05

##### **Drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració de justícia**

El Síndic dóna per finalitzades les actuacions amb relació a l'actuació d'ofici que es va iniciar per l'actitud d'una magistrada que el 2005 va obligar el jurat popular a signar el veredictes en castellà i no en va admetre la versió catalana, ja que el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya informà que els fets van finalitzar amb la transcripció mecanogràfica en castellà del veredictes del jurat emès en català i amb l'acord d'arxivar l'expedient governatiu contra la magistrada perquè, tot i lamentar l'incident, la conducta de la magistrada no es pot subsumir en cap dels articles de la Llei orgànica del Poder Judicial que regulen la responsabilitat de jutges i els magistrats per falta lleu.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

#### Queixa 05823/05

##### **Ús incorrecte del topònim del municipi del Pont de Suert**

Amb relació a la queixa per l'ús incorrecte del topònim del Pont de Suert, el Síndic sol·licità informació al Departament de la Presidència. El Departament li comunicà les conclusions següents:

- Pel que fa al Departament de Salut, un cop fetes les comprovacions oportunes, s'ha trobat que l'únic lloc on constava el topònim incorrecte era a la placa d'identificació del centre, que s'ha ordenat que es canviï.
- El Departament d'Interior comunica que als uniformes dels Mossos d'Esquadra no s'utilitza el topònim.
- Quant a la substitució del topònim incorrecte a la N-230, la Secretaria de Política Lingüística del Ministeri de Foment manifesta que es tornaran a posar en contacte amb el Departament de Política Territorial i Obres Públiques, a fi que s'interessi pel tema i informará la institució del resultat.
- Encara no es disposa d'informació respecte al Departament d'Educació, raó per la qual se li n'ha reiterat la sol·licitud.

Amb aquesta informació, el Síndic finalitza les actuacions i considera que la queixa es troba en vies de resolució.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

#### Queixa 01636/05

##### **Disconformitat amb el fet de no tenir els documents dels exàmens en castellà**

Arran d'una queixa presentada per la disconformitat amb el fet de no tenir els documents dels exàmens en castellà durant el primer any a Catalunya, la Direcció General d'Ordenació i Innovació Educativa del Departament d'Educació informa que l'exempció d'acreditar el coneixement del català a un alumne de cicle formatiu de grau superior no



implica, en cap cas, que l'alumne estigui exempt d'aprendre'l.

Cap norma obliga el centre a facilitar la traducció al castellà dels exàmens i segurament la confusió deriva del fet que aquesta pràctica sí que té lloc a les proves d'accés a la universitat.

De la mateixa manera, el Síndic és informat que des del centre en qüestió es va procurar facilitar una atenció individualitzada en compliment de les disposicions establertes en la Llei 1/1998, del 7 de gener de política lingüística.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

#### Queixa 01925/05

##### **Disconformitat amb la política lingüística d'una empresa de telefonia**

El Síndic entén que les operadores de telefonia mòbil a Catalunya haurien d'estar en condicions d'oferir als seus clients el servei del contestador de la bústia de veu en les llengües oficials a Catalunya per a donar compliment a les disposicions i el manament constitucional.

Per aquesta raó, el Síndic adreça aquest suggeriment al director de Relacions Institucionals a Catalunya de la companyia objecte de la queixa.

L'empresa ha comunicat al Síndic que ha completat, conjuntament amb els seus subministradors, la definició dels canvis en els sistemes que són necessaris per a oferir aquesta funcionalitat i que les noves funcionalitats podrien estar a disposició dels clients al començament de l'any 2007.

**Accepta la resolució del Síndic**

#### Actuació d'ofici 06129/05

##### **Desenvolupament normatiu del respecte al dret d'opció lingüística en convocatòries estatals**

Arran d'una queixa plantejada en aquesta institució amb relació a un premi convocat pel Ministeri d'Educació i Cultura per a la millora de la qualitat educativa, en què s'obliga els participants que redactin els treballs en la llengua pròpia de la comunitat autònoma on viuen a adjuntar-hi una traducció al castellà —un fet que la persona interessada considera que els col·loca en una situació d'inferioritat—, el Síndic s'adreça al Defensor del Poble perquè decideixi sobre la procedència d'intervenir en el marc del que estableix la Llei orgànica 3/1981, del 6 d'abril.

Atès que el Defensor del Poble comunica que ha

tramès al reclamant una notificació en què s'informa de la decisió de no admetre a tràmit la queixa, el Síndic de Greuges recomana al Parlament de Catalunya que presenti davant les Corts Generals una iniciativa legislativa en els termes establerts per l'article 87.2 de la Constitució espanyola.

**No accepta la resolució del Síndic**

#### Queixa 02322/05

##### **Retard en la tramitació d'un expedient per manca de traducció**

Arran de la queixa pel fet que l'Agència Espanyola de Protecció de Dades no li admet un escrit redactat en català, el Síndic, d'acord amb l'apartat 3 de l'article 36 de la Llei 30/1992, s'adreça a l'Agència Catalana de Protecció de Dades perquè entén que, com a receptora de la queixa i coneixedora que l'organisme que té atribuïda la competència per a tramitar-la té com a llengua el castellà, l'hauria d'haver traduït d'ofici al castellà o haver-ne demanat la traducció per a evitar les dilacions indegudes.

Per aquest motiu, suggereix a l'Agència que, amb la finalitat d'evitar retards en la tramitació de les queixes que s'adrecin a aquest organisme, les tradueixi d'ofici o comuniqui als interessats la necessitat que les trametin en castellà directament a l'òrgan competent per a tramitar-les.

**Accepta parcialment la resolució del Síndic**

#### Queixa 04427/05

##### **Manca de formularis en castellà en la web del Departament d'Economia**

Amb relació a la queixa pel fet que no es poden descarregar formularis en llengua castellana de la pàgina web del Departament d'Economia i Finances, el Síndic posa fi a l'actuació i considera resolta la queixa, atès que el Departament manifesta haver donat les ordres oportunes per resoldre la inexistència d'instruccions en versió castellana per a omplir formularis.

També informa que aquests continguts són objecte d'ampliació contínua. Amb relació a la falta d'impresos en castellà a la venda als serveis territorials del Departament a Barcelona, s'informa que els contribuents els poden obtenir en format pdf (editable) de la pàgina web i també poden sol·licitar una còpia del document en paper a les dependències de qualsevol oficina tributària.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**



## 4. EDUCACIÓ NO UNIVERSITÀRIA

### 4.0. Educació no universitària en xifres

#### 4.1. Introducció

#### 4.2. La insatisfacció amb l'escola assignada

#### 4.3. La concentració de riscos d'exclusió i la planificació escolar al territori

#### 4.4. Problemes associats a la no-gratuitat real dels centres concertats

#### 4.5. Problemes relatius a l'escolarització de 0 a 3 anys

#### 4.6. Assetjament escolar

#### 4.7. Problemes de necessitats educatives especials

#### 4.8. Problemes amb els ajuts vinculats a l'escolarització

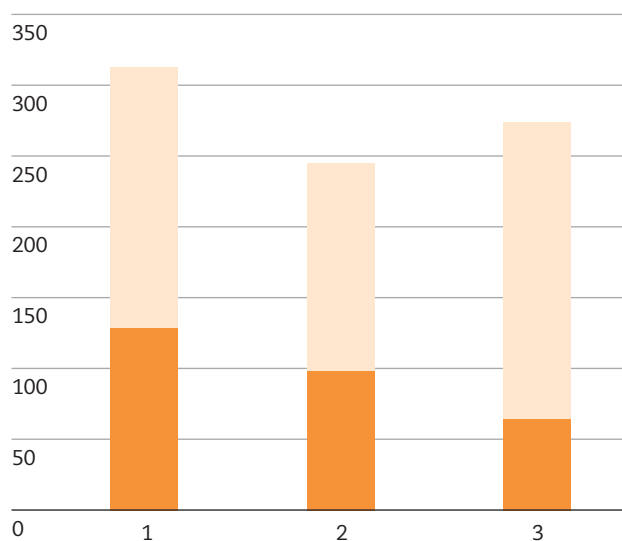
#### 4.9. Relacions amb les administracions

#### 4.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

#### 4.0. Educació no universitària en xifres

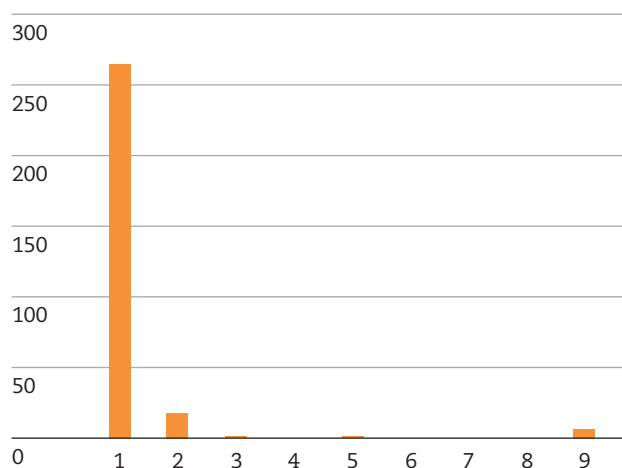
##### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Educació infantil i preescolar</b>	<b>2</b>	<b>127</b>	<b>185</b>	<b>314</b>
Accés a l'educació	2	66	79	147
Assetjament escolar	-	2	12	14
Curriculums	-	-	2	2
Drets i deures dels alumnes	-	3	25	28
Gratuïtat de l'ensenyament	-	-	7	7
Infraestructures	-	11	16	27
Model educatiu	-	5	1	6
Necessitats educatives especials	-	19	11	30
Organització i planificació del sistema escolar	-	16	17	33
Professors	-	5	15	20
<b>2 Educació primària i secundària</b>	<b>-</b>	<b>99</b>	<b>147</b>	<b>246</b>
Accés a l'educació	-	23	33	56
Assetjament escolar	-	15	23	38
Curriculums	-	-	4	4
Drets i deures dels alumnes	-	9	22	31
Gratuïtat de l'ensenyament	-	8	4	12
Infraestructures	-	14	14	28
Model educatiu	-	1	4	5
Necessitats educatives especials	-	13	17	30
Organització i planificació del sistema escolar	-	12	8	20
Professors	-	4	18	22
<b>3 Altres</b>	<b>1</b>	<b>64</b>	<b>210</b>	<b>275</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>290</b>	<b>542</b>	<b>835</b>



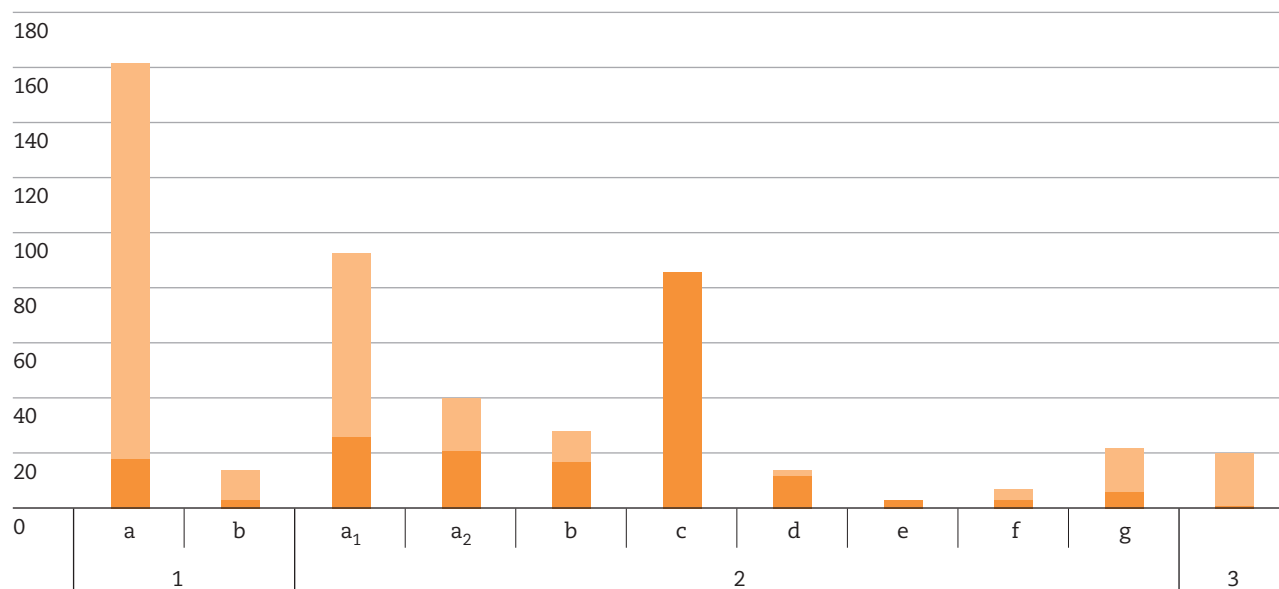
##### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	<b>3</b>	<b>263</b>	<b>266</b>
<b>2 Administració local</b>	<b>-</b>	<b>18</b>	<b>18</b>
<b>3 Administració central</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>4 Administració perifèrica</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>5 Administració institucional</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>6 Administració judicial</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>8 Altres administracions</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>9 Privada o inconcreta</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>290</b>	<b>293</b>



**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

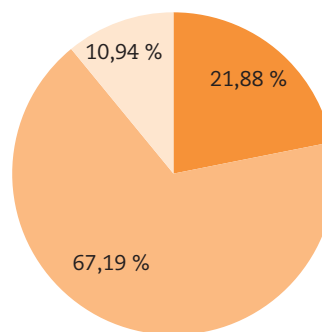
	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>21</b>	<b>155</b>	<b>176</b>
<b>a En tràmit</b>	18	144	<b>162</b>
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	3	11	<b>14</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>174</b>	<b>119</b>	<b>293</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	26	67	<b>93</b>
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	21	19	<b>40</b>
<b>b Accepta la resolució</b>	17	11	<b>28</b>
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	86*	-	<b>86</b>
<b>d No accepta la resolució</b>	12	2	<b>14</b>
<b>e No col·labora</b>	3	-	<b>3</b>
<b>f Tràmit amb altres ombudsman</b>	3	4	<b>7</b>
<b>g Desistiment del promotor</b>	6	16	<b>22</b>
<b>3 No admesa</b>	<b>1</b>	<b>19</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>196</b>	<b>293</b>	<b>489</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	28	21,88%
Accepta parcialment la resolució	86	67,19%
No accepta la resolució	14	10,94%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>

\* 80 actuacions es refereixen a una mateixa resolució (Q 01566/04 )





#### 4.1. Introducció

Al llarg de l'any 2006 les actuacions del Síndic relatives als drets dels infants i els adolescents en l'àmbit educatiu han significat aproximadament dues terceres parts de les intervencions que afecten aquest col·lectiu. L'increment respecte a l'any 2005 és notable tant en queixes com en consultes. Destaquen especialment les queixes i les consultes dels ciutadans relacionades amb l'accés a l'escola i, particularment, amb l'assignació d'ofici que duu a terme l'Administració educativa quan els ciutadans no accedeixen a l'escola desitjada.

Entre les activitats destacades impulsades pel Síndic en l'àmbit educatiu, cal destacar la presentació de l'informe *Convivència i confrontació als centres educatius*. Aquest informe, dut a terme de manera coordinada amb l'Ararteko (Defensor del Poble del País Basc), es fa ressò d'un tema de preocupació social creixent en la societat catalana que de vegades supera les accions de l'Administració educativa i la d'altres agents implicats en l'àmbit educatiu. A partir de l'anàlisi de les queixes i les consultes arribades al Síndic, i d'un estudi en centres d'ensenyament secundari, l'informe presenta un conjunt de vint-i-set recomanacions que posen l'accent en les necessitats de formar el professorat en la capacitat de detectar casos de conflicte, de reforçar els mecanismes de mediació per a resoldre els conflictes o d'elaborar pautes comunes d'actuació davant les situacions de confrontació escolar.

Des del punt de vista dels canvis normatius, l'àmbit educatiu ha estat marcat l'any 2006 per l'aprovació de la Llei orgànica 2/2006, del 3 de maig, d'educació (LOE), una llei molt àmplia que deroga lleis anteriors, com ara la Llei orgànica 10/2002, del 23 de desembre, de qualitat de l'educació (LOCE); la Llei orgànica 9/1995, del 20 de novembre, de la participació, l'avaluació i el govern dels centres docents (LOPEG); o la Llei orgànica 1/1990, del 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE), i que pretén consolidar les bases de l'estructura i el contingut del sistema educatiu espanyol. En cal destacar algunes mesures novadores, com ara

l'establiment d'una zonificació comuna per a escoles públiques i concertades, la possibilitat que representants municipals intervinguin en els consells escolars de centres concertats o el manteniment del caràcter voluntari (però d'oferta obligada pels centres en cas que les famílies ho demanin) i no avaluable de l'ensenyament de la religió a les escoles. De la LOE, se n'ha desplegat fins ara el Reial decret, pel qual se n'estableix el calendari d'aplicació i alguns reials decrets referents al desplaçament del currículum.

L'altre aspecte rellevant que cal destacar és l'aprovació del Pacte Nacional de l'Educació (PNE), impul-

sat pel Departament d'Educació, que han signat pràcticament tots els agents dels diversos sectors educatius. El PNE constitueix un marc d'acord molt valuós vers l'objectiu d'impulsar les bases de consens necessàries per a desplegar els grans objectius de la política educativa. El PNE conté acords en l'àmbit de la política de professorat, de l'equiparació d'horaris entre els centres (la qual comença a consolidar-se amb l'extensió de la sisena hora), en la política de beques o en el finançament dels centres concertats. És un pacte, a més, que adjunta un pla de mesures financeres que n'han de fer viable l'aplicació i que caldrà observar al llarg dels propers anys.

Les actuacions dutes a terme en l'àmbit de l'educació no universitària es divideixen en set apartats. Els tres primers es corresponen amb una possible vulneració de drets dels infants que es deriva de les decisions de política educativa que tenen relació amb la planificació escolar i amb la igualtat d'oportunitats educatives. Així, s'ocupen de reflectir les actuacions més significatives relacionades amb la insatisfacció dels ciutadans amb l'escola assignada, la concentració de riscos educatius i socials en determinats territoris associats a la creació de guetos escolars o l'incompliment real del principi de gratuïtat de l'educació en alguns centres concertats. El quart apartat recull un tema que ja fou objecte de preocupació del Síndic en l'*Informe al Parlament 2005*, com és ara el de l'educació infantil. En aquesta ocasió, es posa una atenció especial a la problemàtica que es deriva dels establiments que, sense ser autoritzats com a llars d'infants pel Departament d'Educació, actuen de fet proveint de serveis els infants de manera regular al llarg de tot el dia. Algunes queixes sobre els presumptes maltractaments a infants en aquests establiments o les relatives a possibles negligències del personal amb infants a càrrec han alertat sobre la necessitat que les administracions públiques autoritzin i inspeccionin les activitats d'aquest tipus d'establiments. El cinquè apartat es fa ressò de les activitats d'aquesta institució entorn de l'assetjament escolar, i en concret, de les conclusions i les recomanacions principals que recull l'informe extraordinari presentat al Parlament, entre les quals cal destacar la necessitat que l'Administració educativa impulsi i difongui programes de formació del professorat en la detecció de situacions de presumpte maltractament i estratègies de resolució de conflictes. L'apartat sisè fa referència als problemes associats a les necessitats educatives especials, relatius sobretot a la manca de recursos específics necessaris per a atendre l'alumnat amb diversos tipus de discapacitat i a la situació de l'escolarització de l'alumnat amb necessitats especials en centres ordinariis. Finalment, el darrer apartat recull les queixes més significatives relatives a les polítiques d'ajuts en transport escolar i beques de menjador.

## 4.2 La insatisfacció amb l'escola assignada

Al llarg de l'any 2006 les queixes relacionades amb la insatisfacció dels ciutadans amb l'escola assignada han estat, com en anys anteriors, el motiu més freqüent, relatiu a l'àmbit educatiu, pel qual els ciutadans s'han adreçat a aquesta institució.

**La insatisfacció amb l'escola assignada ha estat el motiu més freqüent de queixa en l'àmbit de l'educació**

Curiosament, aquesta és una qüestió que motiva moltes queixes dels ciutadans i en la qual, en canvi, poques vegades s'observa una vulneració de drets per l'Administració educativa des del punt de vista de la comissió d'irregularitats en el procés d'assignació de places. En efecte, tant el sistema que regula els processos de preinscripció als centres escolars com els procediments de prioritjació de sol·licituds en cas d'excés de demanda no permeten formalment la introducció de mecanismes arbitraris que incompleixin la normativa que regula els processos d'escolarització. És a dir, la regulació dels processos d'escolarització és prou detallada per a assegurar que l'Administració educativa, un cop establertes les zones educatives i les llistes dels centres disponibles, no pugui discrecionalment alterar els procediments d'assignació de places. Aquest fet explica que, la majoria de vegades, les respostes del Departament d'Educació a les sol·licituds d'informació del Síndic sobre possibles vulneracions de drets de famílies que se senten insatisfetes amb la plaça escolar assignada descriu que els procediments seguits per la comissió d'escolarització a l'hora d'assignar plaça a infants que no han pogut accedir a cap de les escoles prioritjades per llurs famílies s'ajusten plenament a la normativa i no comporten cap irregularitat.

**Els procediments actuals que regulen els processos d'escolarització s'haurien de millorar**

Això no obstant, tenint en compte el tipus de queixes que formulen els ciutadans, els procediments actuals que regulen els processos d'escolarització tenen aspectes que es poden millorar, per la qual cosa el Síndic es planteja estudiar el tema amb detall i fer propostes de millora al llarg de l'any 2007.

Els canvis en els sistemes de zonificació escolar o en el sistema de baremació poden afavorir tant l'equitat educativa d'accés als centres com el grau de satisfacció dels usuaris amb l'escola finalment assignada. De tota manera, són millores necessàries en moments en els quals les famílies perceben que l'accés a un tipus d'escola o un altre és un factor que pot condicionar força l'itinerari escolar del fill.

El fet que el procediment estigui formalment regulat per a no deixar espai a decisions discrecionals no exclou, però, el fet que tant en els processos de preinscripció i de matrícula com en els mecanismes de gestió de les reclamacions presentades pels ciutadans hi hagi possibles irregularitats dels diversos agents que hi intervenen. Els mecanismes de selecció subtils emprats per determinats centres a l'hora d'entrevistar-se amb les famílies abans de la preinscripció, el falsejament per algunes famílies de determinades dades sobre l'empadronament o les condicions familiars, o la disparitat de criteris amb la qual l'Administració educativa resol un tipus o un altre de reclamacions són mostres de la necessitat de millorar la igualtat d'oportunitats en aquest àmbit. Les pràctiques fraudulentas d'alguns centres mitjançant processos de selecció social i cultural dels centres són difícils de controlar per l'Administració educativa i també són difícils de provar pels ciutadans que presenten queixes davant d'aquesta institució. Només en els casos en els quals hi ha indicis clars de falsejament de dades és quan el Síndic pot demanar que l'Administració pública actuï amb l'objectiu de corregir les possibles irregularitats. Aquest és el cas d'algunes queixes relatives a falsos empadronaments presentades per famílies que s'han vist perjudicades a causa del presumpte frau comès per altres famílies a l'hora de presentar la preinscripció.

**Els falsos empadronaments poden perjudicar altres famílies**

L'actuació dels ajuntaments en aquests casos ha estat molt variable. Així, destaca el cas de la investigació sobre falsos empadronaments duta a terme per l'Ajuntament de Figueres, la qual va comportar donar de baixa del centre atorgat les famílies que, tal com es demostrà, havien falsejat les dades d'empadronament (Q 06861/06). En altres casos, en canvi, alguns ajuntaments han optat per fer una simple comprovació formal (la qual no permet saber amb certesa la veracitat de l'empadronament) sense que hagi tingut conseqüències —cas de l'Ajuntament d'Esplugues de Llobregat (Q 09571/06)— o han dut a terme les comprovacions massa tard per plantejar possibles canvis de centre escolar amb el curs massa avançat —cas de Vilanova i la Geltrú (Q 08282/06)—.

Un altra possible pràctica fraudulenta emprada per algunes famílies consisteix a al·legar determinades malalties digestives dels infants per aconseguir el punt complementari que recull el decret de matriculació i accedir així al centre desitjat. Destaca, en aquest sentit, la queixa presentada per una família que es veié perjudicada a l'hora d'accedir a un centre concertat de la ciutat de Barcelona a causa de l'inusual nombre de certificats mèdics que presentaren altres famílies en el procés de matriculació i que reduí sensiblement les seves probabilitats d'obtenir plaça. Sobre aquesta qüestió encara està pendent la resposta del Consorci d'Educació de Barcelona (Q 05476/06).

El procediment administratiu mitjançant el qual els centres escolars són finalment assignats a les famílies que han formulat la preinscripció prioritzen l'opció de tria per davant de la puntuació obtinguda pel sol·licitant segons la residència, la renda o altres criteris que recull la Llei. Això fa que la probabilitat que les famílies que no han accedit al centre desitjat en la primera opció ho facin als centres llistats en la segona o la tercera opció sigui molt baixa i depengui exclusivament de la disponibilitat de places. Dit d'una altra manera, escollir un centre o un altre en primera opció implica una decisió de risc, perquè si no s'accedeix al centre desitjat és molt probable que sigui la Comissió d'Escolarització qui acabi assignant una escola a la família.

### L'Administració educativa no respon sempre amb el mateix criteri les reclamacions dels ciutadans

Aquest sistema garanteix l'accés en primera opció a moltes famílies, però alhora deixa molt insatisfetes les famílies que veuen que té poc sentit incloure, en llurs preferències, una llista de cinc o sis centres perquè al final els acabi assignant una plaça la Comissió d'Escolarització. Una de les conseqüències lògiques d'aquest procediment d'assignació és que la Comissió d'Escolarització hagi d'assignar una plaça escolar a les famílies que s'han quedat sense plaça al centre desitjat en un centre llunyà al domicili, un fet que, tot i que no és estrictament irregular segons la normativa, pot ser molt perjudicial depenent de la situació familiar (Q 08408/06). En altres ocasions, el centre assignat pot no ser llunyà al domicili, però disposar de places pel fet de ser un centre que concentra un nombre elevat d'alumnat amb dificultats i, particularment, alumnat d'origen immigrant. En aquests casos, cal destacar el fet que l'Administració educativa no actua sempre amb el mateix criteri i les recla-

macions dels ciutadans no sempre són ateses de la mateixa manera.

Si bé en alguns casos s'opta per a assignar una plaça escolar en un centre amb vacants disponibles, en d'altres l'Administració educativa ha optat de manera injustificada per dur a terme augments de ràtio en centres de la mateixa zona havent-hi places disponibles en altres centres. Aquest és el cas, per exemple, del rebuig de determinades famílies a acceptar una plaça escolar en una escola del barri de Poblenou de Barcelona, que concentrava un nombre elevat d'alumnat immigrant i de població socialment desafavorida. Aquestes famílies van reclamar, finalment amb èxit, un augment de ràtio en altres escoles del barri. El Síndic, mitjançant una actuació d'ofici, es va adreçar al Consorci d'Educació de Barcelona per demanar informació sobre les raons que van motivar la decisió extraordinària d'atorgar l'augment de ràtio. De moment, no s'ha rebut cap resposta del Consorci d'Educació de Barcelona (A/O 07822/06).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 06861/06	Disconformitat amb la preinscripció d'un infant en un centre
Q 09571/06	Disconformitat amb el sistema d'adjudicació de places escolars
Q 08282/06	Disconformitat amb el procés d'adjudicació de places escolars
Q 05476/06	Nombre inusual de certificats mèdics presentats durant un procés de matriculació
Q 08408/06	Disconformitat amb la distància del centre adjudicat
A/O 07822/06	Augments de ràtio en centres de la mateixa zona quan hi ha places disponibles en altres centres

#### 4.3. La concentració de riscos d'exclusió i la planificació escolar en el territori

Alguns dels exemples esmentats en l'apartat anterior il·lustren els creixents problemes de concentració de riscos socials i educatius que tenen lloc en determinats barris i que motiven diverses reaccions dels ciutadans, tant dels que accedeixen a escoles gueto com dels que no obtenen la plaça a l'escola desitjada i fan el possible per evitar accedir a aquestes escoles. El problema de la segregació escolar depassa les possibles accions de la mateixa Administració educativa i té a veure també amb els problemes de desenvolupament urbanístic associats al creixement de les ciutats, amb la concentració social de població socialment desafavorida en determinades zones, i amb la creixent arribada de població immigrant i la seva concentració en barris específics. En l'*Informe al Parlament 2005*, el Síndic es va fer ressò d'un dels problemes importants relacionats amb la

planificació escolar al territori, com és ara la insuficiència de places escolars en molts municipis, producte del creixement poblacional. La manca de sòl disponible o la lentitud a l'hora de construir noves escoles foren objecte de l'atenció de la institució. El problema persisteix l'any 2006 perquè el creixement de població escolaritzable no s'atura, tot i que la creació de les noves taules mixtes de planificació impulsades pel Departament d'Educació i els municipis són un bon instrument per a preveure les necessitats de la població escolaritzable.

### La segregació escolar comporta que alguns centres adquireixin una forta estigmatització social

Associat a la mateixa manca de places, a més, hi ha el problema de la segregació escolar que inicialment es deriva de la concentració territorial de riscos socials, però que, un cop en marxa, comporta que alguns centres adquireixin una forta estigmatització social. S'ha fet referència al cas de Poblenou, al qual s'hi pot afegir la situació d'alguns casos que fa temps que són problemàtics i que es mantenen perquè les mesures que duu a terme l'Administració educativa són insuficients per a pal·liar els problemes, com és el cas dels problemes d'escolarització al barri de Santa Eugènia de Girona (Q 00590/03), i nous casos que han arribat a la institució corresponents al municipi de Sta. Coloma de Gramenet (Q 06077/06) i a Martorell (Q 06535/06).

El cas del barri de Santa Eugènia continua essent objecte de l'atenció del Síndic. S'observa que aquesta zona continua acollint un nombre molt elevat d'alumnes amb necessitats educatives especials (NEE), el qual ha anat creixent al llarg dels darrers anys fins arribar al 23% de l'alumnat d'educació primària el curs 2005-06. A més, la distribució interna dins les escoles del barri és molt desigual. Així, un CEIP concentra el 62% d'alumnes amb NEE de la zona i duplica la proporció d'aquest alumnat respecte als centres que el segueixen. Alguns dels centres públics del barri no cobreixen en el període ordinari de matriculació totes les vacants disponibles, fet que comporta que aquestes places siguin cobertes posteriorment per l'alumnat d'incorporació tardana, la major part del qual és d'origen immigrant i de vegades amb NEE. Això explica els forts desequilibris d'alumnat amb NEE entre escoles públiques i concertades del barri, i fins i tot entre algunes escoles públiques.

Finalment, alguns centres esdevenen "especialitzats" en l'atenció de l'alumnat amb més dificultats, i

d'altres, en canvi, al mateix barri, preserven una homogeneïtat social més elevada que facilita la tasca educativa. Un segon efecte no desitjat d'aquests processos té a veure amb l'efecte *fugida*, que comporta el procés d'estigmatització de determinats centres, els quals no solament veuen com absorbeixen l'alumnat d'incorporació tardana, sinó també com altres famílies del barri eviten l'escola i cerquen plaça en altres zones.

Quan els nivells de concentració d'alumnat immigrant són molt elevats, també s'observen reaccions de queixa dels ciutadans autòctons, els fills dels quals comparteixen l'escolarització al mateix centre. Aquest és el cas de dues queixes que han arribat aquest any al Síndic, referents als casos esmentats de Sta. Coloma i Martorell. Són dos casos molt semblants i, per aquesta raó, s'exposarà únicament el referent a Sta. Coloma.

L'AMPA d'un CEIP de Santa Coloma de Gramenet es va adreçar a aquesta institució i va posar de manifest la preocupació i el desacord pel fet que el centre concentrés quasi un 80% d'alumnat d'origen immigrant, bona part del qual desconeix, a més, les llengües catalana i castellana. Els interessats manifestaren en llur escrit de queixa que la situació afectava la dinàmica educativa del centre i provocava l'endarriment d'aprenentatge en la resta d'alumnes, per la qual cosa demanaven que es repartís equitativament els alumnes amb el nivell més baix entre tots els centres de Santa Coloma de Gramenet o es donessin facilitats perquè els alumnes amb bon nivell poguessin canviar de centre escolar.

### Alguns centres esdevenen "especialitzats" en l'atenció de l'alumnat amb més dificultats i d'altres preserven una homogeneïtat social més elevada

El Síndic es va adreçar tant a l'Ajuntament del municipi com al Departament d'Educació per conèixer la posició de les administracions davant del problema i les mesures que pensaven dur a terme per a pal·liar-lo. Només s'ha obtingut fins ara la resposta de l'Ajuntament, el qual descriu a bastament la distribució de la població immigrant en els diversos barris del municipi i la tendència, en el cas específic del barri de Fondo, que les famílies de Sta. Coloma intentin accedir al centre concertat de la zona i que les famílies immigrants optin per determinades escoles



públiques. L'Ajuntament, en la seva resposta, fa referència a les mesures endegades entre l'Administració local i el Departament d'Educació, entre les quals destaca la constitució de les comissions d'escolarització, la creació de l'Oficina Municipal d'Escolarització i la constitució de la Taula Mixta de Planificació, amb la finalitat de dur a terme la planificació escolar del territori. Així mateix, fa referència a la creació d'un Pla educatiu d'entorn que afecta alguns barris del municipi i la constitució de la Comissió de Treball de la Serra d'en Mena, a partir de la Llei de barris, la qual permet treballar de manera coordinada amb tots els agents socials, culturals, religiosos, educatius, etc. del barri de Fondo, Santa Rosa, Safareitjos i Raval. Pel que fa a la queixa específica que presenta l'AMPA, l'Ajuntament considera que les mesures proposades de repartiment de l'alumnat amb dificultats "fomenten la marginació i l'exclusió escolar en termes de rendiment acadèmic" i remet als processos de preinscripció i matrícula les famílies que desitgen canviar de centre escolar. El Síndic es tornà a adreçar a l'Ajuntament perquè se l'informés de les reunions i les línies de treball previstes amb l'AMPA del CEIP afectat.

### Els processos d'estigmatització de centres i col·lectius poden desencadenar processos de rebuig social

El cas exposat és una mostra dels perills que comporta la segregació escolar, no solament des del punt de vista de la igualtat d'oportunitats educatives, sinó també des de la perspectiva de l'erosió de la cohesió social i comunitària. Els processos d'estigmatització de centres i col·lectius poden desencadenar processos de rebuig social o ètnic que es deriven únicament de la concentració de situacions de dificultat. Les mesures a l'abast de les administracions implicades per a pal·liar aquestes situacions són limitades i requereixen altres eines que ajudin a combatre les tendències cap a situacions de segregació escolar que fins i tot superen la segregació social. Al llarg de 2007 el Síndic formularà suggeriments i recomanacions que ajudin a millorar aquestes situacions.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00590/03	Concentració d'alumnes amb necessitats educatives especials en determinats centres d'un barri
Q 06077/06	Increment d'alumnes amb NEE en un centre
Q 06535/06	Possibles irregularitats en el procés d'integració d'alumnes de famílies novingudes en un centre

### 4.4. Problemes associats a la no-gratuitat real dels centres concertats

El desacord d'algunes famílies amb les quantitats que demanen alguns centres docents de titularitat privada concertats ha continuat motivant l'arribada de queixes al Síndic. Així, en el cas del centre concertat de Sant Boi de Llobregat a què es referia la queixa 04791/04, que relatava l'informe corresponent a l'any 2005, el Síndic havia insistit a suggerir al Departament d'Educació que adoptés les mesures necessàries per a assegurar que, d'acord amb la sol·licitud d'algunes famílies del centre, se separés en rebuts diferents el cobrament de quotes, el pagament de les quals té un caràcter voluntari per a les famílies.

El Síndic ha tingut coneixement que aquest curs 2006-2007 el centre ha deixat de girar el rebut corresponent a l'anomenada *aportació voluntària* a les famílies que ho han sol·licitat, tal com havia suggerit aquesta institució. Amb tot, el Síndic ha rebut noves queixes (Q 01716/06, Q 11396/06) en què s'exposava que aquesta aportació ha estat substituïda per una quota en concepte de material de caràcter trimestral que s'aplica només a aquestes famílies, que la consideren excessiva, si es té en compte les quotes que, pel mateix concepte, perceben altres centres de titularitat privada. Els interessats s'han adreçat al Síndic en desacord amb la manca de resposta del Departament d'Educació a llurs denúncies pel cobrament d'aquesta quantitat, que entenen que constitueix una aportació no autoritzada encoberta. El Síndic ha demanat nova informació al Departament d'Educació per conèixer les actuacions que ha dut a terme arran de les noves denúncies de les famílies afectades.

### Al Síndic han continuat arribant queixes relacionades amb les quantitats que demanen alguns centres concertats

El Síndic ha rebut també queixes relatives al cobrament de quotes no autoritzades pel Departament d'Educació en altres centres. Així, en el cas d'un centre de titularitat privada concertada de Santa Coloma de Gramenet (Q 01557/06), el Síndic no ha pogut obtenir informació del Departament d'Educació, tot i haver-ho sol·licitat i haver-li'n reiterat la sol·licitud.

Cal destacar finalment, en aquest apartat, les queixes rebudes amb relació al cobrament de quotes d'un centre de titularitat privada concertat de Granollers (Q 11218/06, Q 12864/06). En aquest cas, les



famílies interessades relaten que, malgrat la intervenció inicial de la Inspecció, que va considerar que el centre havia incomplert greument les condicions del concert educatiu, perquè cobrava quotes en concepte d'activitats complementàries perquè es duguessin a terme dins l'horari d'ensenyament reglat i quotes no autoritzades, i que hi havia manca d'informació clara a les famílies de les obligacions derivades del concert educatiu, posteriorment aquestes no havien pogut accedir al resultat de la conciliació proposada com a conseqüència d'aquest incompliment, ni havien obtingut resposta a llurs denúncies pel cobrament de quotes no autoritzades pel centre; cobrament que —assenyalen— s'ha mantingut aquest curs. El Síndic ha demanat informació recentment al Departament d'Educació sobre la seva actuació en aquest cas.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04791/04	Separació en rebuts diferents del cobrament de quotes el pagament de les quals tingui un caràcter voluntari.
Q 01716/06	Substitució de l'aportació econòmica per una quota en concepte de material de caràcter trimestral
Q 01557/06	Cobrament de quotes no autoritzades pel Departament d'Educació
Q 11218/06	Cobrament de quotes d'un centre de titularitat privada concertat
Q 12864/06	

#### 4.5. Problemes relatius a l'escolarització de 0 a 3 anys

Enguany el Síndic ha continuat rebent un nombre creixent de queixes que feia referència a l'atenció que reben els infants de 0 a 3 anys, amb una disminució de les queixes referides a la manca de places i una incidència més elevada de les qüestions referents al funcionament i la qualitat de l'atenció educativa que s'hi presta. En aquest sentit, cal destacar, en primer lloc, les actuacions dutes a terme arran d'alguns incidents que han tingut lloc en recursos no autoritzats pel Departament d'Educació, alguns dels quals van tenir una àmplia repercussió en els mitjans de comunicació i que, en tots els casos, plantejaven situacions que podrien haver vulnerat greument els drets dels infants afectats.

Així, amb motiu de l'aparició d'una notícia referida als presumptes maltractaments infligits per personal d'una llar d'infants —ludoteca de titularitat privada del municipi de Vilanova i la Geltrú— als infants que hi eren atesos, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici (A/O 04116/06), a fi d'obtenir informació respecte als esdeveniments succeïts al centre esmentat, conèixer la intervenció de l'Administració en aquest cas i dur a terme, si escau, les propostes de millora necessàries.

En el cas de la queixa número 04323/06, la mare d'un infant atès en una escola bressol-ludoteca de Castellbisbal es queixava de la manca d'actuació de l'Administració davant la situació de greu risc que havia afectat la seva filla en aquest recurs, la persona responsable del qual s'havia negat a acompanyar-la —en patir una crisi al·lèrgica— a un centre sanitari, tot i que ho havia demanat amb insistència la mare, que venia d'una altra població i es trobava retinguda en un embús de trànsit.

### Han augmentat les queixes sobre el funcionament i la qualitat d'alguns centres d'educació infantil

La investigació duta a terme pel Síndic ha posat de manifest que, a hores d'ara, no hi ha cap administració pública que, a banda dels aspectes inclosos en la llicència mediambiental, els quals, en cap cas, incideixen en el tipus d'atenció donada als infants, assumeixi el control i la supervisió del funcionament d'aquest tipus de recursos que, amb llicències d'activitats municipals diverses, funcionen com a veritables llars d'infants.

En aquest sentit, cal assenyalar que el Departament de Benestar i Família, en resposta a la demanda d'informació del Síndic, va informar que les ludoteques funcionen com a punts de trobada per a infants i joves d'entre cinc i setze anys, fora de l'horari escolar, i que són equipaments especialitzats en el joc. El Departament de Benestar i Família afegia que s'estava treballant en una normativa específica per a ludoteques “enteses com a espais de joc fora de l'horari escolar i per a infants a partir de quatre anys”. Recordava, a més, que “la tutela i la cura dels infants de menys de quatre anys es duu a terme des de les llars d'infants i escoles bressol, i no pas des de les ludoteques”.

El Departament d'Educació, al seu torn, es va limitar a assenyalar, en el cas de la queixa 04323/06, que es tractava d'un centre no autoritzat pel Departament d'Educació.

El Síndic va considerar que la manca de supervisió administrativa del funcionament d'aquests recursos col·loca els infants afectats i també llurs famílies, majoritàriament desconegedores de la manca de control d'aquests serveis (per bé que aquests no facin servir la denominació *llar d'infants*) en una situació de desprotecció, ja que desconeixen la disposició que conté la Convenció sobre els drets de l'infant en l'article 3, en el sentit que els estats han

d'assegurar que els serveis i els equipaments responsables de l'atenció dels infants compleixin les normes establertes i que se'n faci una supervisió professional.

Així mateix, en el mateix sentit que la Convenció, atribuint la competència a l'Administració educativa, la Llei orgànica 8/1985, del 3 de juliol, reguladora del dret a l'educació (LODE) estableix en l'article 24.2 que, per raons de la protecció de la infància, els centres privats que acullin de manera regular infants d'edats corresponents a l'educació infantil són sotmesos a l'autorització administrativa.

D'acord amb aquesta regulació, que té caràcter bàsic, tots els centres que atenguin infants de manera regular, com ara els que són objecte d'aquestes actuacions, han de disposar d'una autorització administrativa d'obertura que verifiqui el compliment dels requisits mínims que estableix l'article 14 de la LODE, referents a la titulació acadèmica del professorat, la relació numèrica alumne-professor, les instal·lacions i el nombre de llocs escolars, sense que sigui suficient la llicència municipal d'activitats.

**No hi ha cap administració pública que assumeixi la supervisió de centres que, sense ser-ho, funcionen com a veritables llars d'infants**

Igualment, el mes de juliol de 2006, es va publicar el Decret 282/2006, del 4 de juliol, pel qual es regulen el primer cicle de l'educació infantil i els requisits dels centres. El preàmbul d'aquest decret estableix que el seu objectiu és protegir els drets de l'infant per mitjà de la regulació del primer cicle de l'educació infantil, per la qual cosa estableix les competències educatives que s'han assolir, i les condicions relatives als professionals i als espais necessaris per a impartir aquest cicle.

El Síndic va concloure que, d'acord amb tota aquesta regulació, les ludoteques esmentades i altres centres que acullen diàriament infants menors de zero a tres anys amb denominacions diverses funcionen de manera il·legal perquè atenen infants de manera regular i incompleixen el requisit d'autorització administrativa que estableix l'article 24.2 de la LODE.

Per aquest motiu, el Síndic ha suggerit al Departament d'Educació, en tant que Administració educativa, que vetlli perquè s'apliqui la normativa vigent, en aquest cas la LODE, que promogui la regularització

de la situació administrativa dels centres privats que, sota denominacions diverses, funcionen com a autèntiques llars d'infants i que, en els casos en què es comprovi que aquests centres atenen infants de zero a tres anys de manera regular, els insti a adequar-se als requisits que estableix el Decret 282/2006 i a la tramitació de les autoritzacions administratives corresponents. Tanmateix, atès que es tracta d'una qüestió que afecta el Govern en seu conjunt i no ha estat assumida per cap dels departaments a què s'ha adreçat el Síndic, aquest suggeriment s'ha adreçat també al Departament de Presidència i al de Benestar i Família.

El Síndic també ha suggerit als ajuntaments de Vilanova i la Geltrú i de Castellbisbal que, atès que es tracta d'establiments amb llicència mediam-biental de ludoteca, en exercici de la potestat de policia administrativa que els correspon, duguin a terme les actuacions necessàries per a adequar l'activitat real que s'hi duu a terme als requisits de l'autorització que tenen atorgada o, altrament, adoptin les mesures que estableix el Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals.

A banda de les queixes referides a centres no autoritzats, també n'han arribat moltes referents al funcionament o a la manca de condicions adequades d'escoles bressol o llars d'infants tant de titularitat pública com privada. Així mateix, s'han rebut queixes o consultes de professionals que plantejaven qüestions genèriques que feien referència al funcionament i la qualitat de l'atenció que hi reben els infants.

Així, en el cas de la llar d'infants de titularitat de l'ajuntament d'un petit municipi (Q 0324/06), es va plantejar la manca d'adequació de l'espai per a atendre un nadó que feia poc que s'hi havia incorporat. Després d'haver sol·licitat informació tant a l'ajuntament com al Departament d'Educació, es va comprovar que les condicions del centre s'adequaven a la normativa vigent. En el cas d'una llar d'infants municipal, la gestió de la qual havia estat recentment delegada a una empresa privada, un grup de famílies va presentar una queixa arran d'un incident esdevingut amb un alumne que va sortir del centre sense que les professionals responsables se n'adonessin (Q 01165/06). El Síndic, a banda de cercar informació i recomanar tant a l'ajuntament com al Departament d'Educació que adoptessin les mesures necessàries perquè fets com aquell no es tornessin a produir, també va remarcar que el contracte administratiu de gestió de la llar d'infants era el general per als contractes de gestió de serveis públics i no tenia en compte que es tractava d'un servei públic amb unes característiques molt específiques i amb una àmplia regulació en l'ordenament jurídic perquè afecta el dret a l'educació dels infants.

Per aquest motiu, tot i que l'escola bressol, en tant que centre que impartia el primer cicle d'educació infantil, es troba obligada per aquesta normativa amb independència de ser inclosa dins el contracte, el Síndic va suggerir que en les clàusules d'explotació del contracte de gestió de l'escola bressol municipal s'hi inclogués de manera expressa la submissió del funcionament del centre a les disposicions de la normativa d'educació i l'obligació de l'empresa contractista d'adequar-s'hi.

Cal assenyalar finalment que d'acord amb el compromís assumit en l'*Informe al Parlament 2005*, enguany s'ha dut a terme una actuació d'ofici amb relació al primer cicle d'educació infantil i la igualtat d'oportunitats, en la qual s'aprofundeix en alguns dels aspectes aquí apuntats i en altres qüestions, i que es presentarà properament a aquest Parlament com a informe especial.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 04116/06	Actuació d'ofici iniciada pels incidents ocorreguts en una ludoteca
Q 04323/06	Situació de greu risc d'un infant en patir una crisi al·lèrgica en una escola bressol-ludoteca
Q 00324/06	Manca d'adequació d'una llar d'infants de titularitat de l'ajuntament d'un petit municipi
Q 01165/06	Incident d'un alumne, que va sortir d'una llar d'infants sense que les professionals responsables se n'adonessin

#### 4.6. Assetjament escolar

En l'àmbit d'educació enguany ha continuat arribant un nombre creixent de queixes relatives a problemes de convivència als centres docents i, específicament, de queixes en què els mateixos alumnes o llurs famílies feien referència a situacions d'assetjament escolar, i es queixaven de la intervenció inadequada dels centres o del Departament d'educació.

**El Síndic ha presentat recentment al Parlament l'informe sobre convivència i conflictes als centres educatius**

Fruit de la preocupació que genera aquest fenomen en la societat, tenint en compte que es tracta de situacions que afecten de manera directa els drets que reconeix la Convenció sobre els drets de l'infant

i les normes de l'àmbit educatiu, el Síndic ha presentat recentment al Parlament l'informe *Convivència i conflictes als centres educatius*.

Per a elaborar-lo s'han pres en consideració les queixes i les consultes dels ciutadans que s'han adreçat a aquesta institució, incloent-hi les rebudes aquest any 2006, la revisió de dades corresponents a d'altres estudis i també s'hi han inclòs els resultats d'un estudi dut a terme a nou centres de secundària de Catalunya sobre una mostra de 1.200 alumnes de 1r i 4t d'ESO.

L'informe s'ha centrat en l'anàlisi específica de les relacions entre iguals i ha intentat contextualitzar aquest fenomen en un marc més ampli, com és ara el del clima escolar. Des d'aquesta perspectiva, algunes de les recomanacions principals que formula l'informe són:

- Donar suport als centres mitjançant recursos, assessorament i formació del professorat, i promoure llur participació en programes i plans de millora de la convivència.
- Difondre bones pràctiques i programes d'intervenció, i protocols d'actuació, a fi d'afrontar les situacions de maltractament entre alumnes.
- Incorporar la millora de la convivència i el rebuig a qualsevol forma de maltractament com a objectiu prioritari dels centres, i adaptar i utilitzar el currículum i la metodologia com a elements bàsics per a l'aprenentatge de la convivència.
- Estendre la pràctica de tutories individuals, treballar-hi sistemàticament les habilitats grupals, i garantir la supervisió o l'observació educativa dels temps i els espais no lectius.
- Reforçar la col·laboració família-escola, i incrementar la participació de l'alumnat i les famílies en l'elaboració, l'aplicació i la revisió de les normes de convivència.
- Atorgar a la disciplina a l'aula el valor instrumental que li correspon i insistir sobre la importància que té sobre tots els sectors escolars; establir amb claredat les normes mínimes imprescindibles per a la bona marxa del grup; disposar dels recursos i els procediments necessaris per a garantir el clima de respecte i treball, i utilitzar una metodologia que ajudi que l'alumne se senti implicat en el procés d'aprenentatge.
- Garantir el suport i la protecció de la víctima en totes les situacions d'assetjament.
- Intervenir de manera immediata respecte als alumnes assetjadors i transmetre'ls un missatge clar de tolerància zero a qualsevol tipus d'agressió.
- Establir mecanismes de comunicació amb el professorat perquè els alumnes puguin informar de llur situació als tutors responsables del centre.
- Establir mecanismes d'informació i orientació sobre les diverses possibilitats d'actuació davant de situacions d'assetjament escolar.

- Fer estudis sobre l'eficàcia dels programes d'intervenció, i seguiment de l'aplicació dels protocols i les intervencions dutes a terme als centres.

Quant a la tipologia de queixes rebudes, cal assenyalar el caràcter divers tant de les situacions que s'hi plantegen com de la resposta facilitada pels centres i l'Administració en cada cas; fins i tot del moment que es produeix la demanda d'intervenció del Síndic. Amb tot, s'han apreciat alguns elements comuns que es repeteixen en un nombre significatiu de queixes.

El retard del centre a l'hora d'identificar i diagnosticar les situacions d'assetjament, i una tendència a minimitzar el problema o a considerar-lo un cas aïllat ha estat un element comú en part de les queixes. Així, en el cas de la queixa 05130/06 es va recomanar que el centre millorés els processos de detecció, perquè es tractava d'una situació prou greu, amb amenaces, burles, agressions, que era coneguda per tots els companys, i respecte a la qual l'escola hauria hagut de tenir les eines per a detectar-la.

**El retard a l'hora d'identificar i diagnosticar les situacions d'assetjament ha estat un element comú en les queixes**

Un altre element comú en les queixes ha estat la gran discrepància existent entre la valoració de les famílies i els serveis educatius, referida al grau d'intensitat de l'actuació del centre docent i dels serveis educatius, el grau de comunicació entre la família i l'escola, amb la qualitat del tracte rebut i amb el traspàs de comunicació. Així va succeir en la queixa número 05585/05.

En consonància amb aquest malestar i la desconfiança generada és comú que en molts dels casos la família hagi optat finalment per canviar l'alumne de centre, amb el perjudici que aquesta situació genera de vegades. Cal assenyalar, en aquest sentit, que algunes de les queixes rebudes inicialment amb relació al desacord amb la impossibilitat de canviar de centre tenien l'origen en una situació d'assetjament que no havia estat atesa adequadament o havia estat minimitzada. Aquest era el cas de la queixa núm. 06264/05, en què el Síndic va suggerir que es revisés la intervenció del centre per a millorar la resposta, percebuda com a insuficient per la família, ja que el canvi de centre hauria de ser l'últim recurs en aquests casos.

Cal assenyalar finalment que el Síndic té previst fer un seguiment de les recomanacions i els suggeriments que conté l'informe *Convivència i conflictes als centres educatius*.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05130/06	Retard del centre a l'hora d'identificar i diagnosticar les situacions d'assetjament
Q 06264/05	Canvi de centre en un cas d'assetjament escolar
Q 05585/05	Estudiant que pateix assetjament escolar al centre educatiu

#### 4.7. Problemes de necessitats educatives especials

Les queixes relatives a problemes en l'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials fan referència a una diversitat de qüestions: problemes d'integració d'alumnes que pateixen malalties o dificultats diverses, problemes per a escolaritzar en centres ordinaris els alumnes amb necessitats educatives especials, manca de personal de suport, manca de transport escolar per a alumnes amb discapacitat profunda, escolarització a la USEE, entre altres.

Una part de les queixes que ha arribat en aquest àmbit fa referència a les dificultats que sovint genera l'atenció educativa d'alumnes amb malalties o trastorns diversos que requereixen una resposta o un esforç específic dels centres. Cal destacar dins d'aquest grup els casos en què la resposta de l'escola no ha estat prou diligent o prou flexible, sovint per la dificultat d'identificar i fer-se càrrec de situacions que surten de la normalitat.

**La resposta de l'escola poc diligent o poc flexible amb algunes necessitats ha estat un motiu de queixa**

Així, cal destacar dues queixes dins aquest grup. La queixa 00944/06 fou plantejada per la mare d'una alumna d'educació secundària que es queixava de la manca de suport i ajut del centre a la seva filla, que patia dolors articulars a les mans que li dificultaven dur a terme moltes activitats de la vida quotidiana. La mare relatava que la manca d'aquest ajut havia fet desenvolupar en la noia una fòbia al centre, que finalment havia requerit atenció mèdica i que la noia deixés d'assistir a classe.



El Síndic va sol·licitar informació al Departament d'Educació i la situació es va poder reconduir. Amb tot, el Síndic va considerar que l'actuació del centre hauria d'haver estat més atenta a les necessitats de la noia, va recomanar que es treballés l'acció tutorial, tenint en compte que la tutoria i l'orientació formen part de la funció docent, i va recordar com a punt de partida que els alumnes tenen dret a rebre l'ajut i el suport per a compensar les mancances de tipus personal.

En un altre cas (Q 07033/06), els pares d'un alumne de batxillerat es queixaven de la manca de flexibilitat d'un centre i l'aplicació presumptament discriminatòria de les normes de funcionament i els criteris d'avaluació a llur fill, que patia una malaltia crònica amb crisis recents que li haurien comportat una baixada en el rendiment acadèmic. La família es queixava que l'escola, tot i haver estat informada de la situació de l'alumne, havia aplicat les normes del centre sense cap tipus de flexibilitat i sense tenir en compte que el fet d'aplicar-les, en aquest cas concret, comportava un perjudici i una discriminació per al noi.

### Algunes famílies exposen llur desacord amb la resposta dels centres vers els infants amb trastorn per TDAH

També cal destacar dins aquest grup, com en anys anteriors, les queixes relacionades amb les dificultats que genera el trastorn per TDAH i les dificultats que genera de vegades la resposta i el suport en l'entorn escolar als alumnes que el pateixen.

Tot i que de manera menys nombrosa que en anys anteriors, s'han continuat rebent queixes de famílies que exposaven llur desacord amb la resposta que els centres havien donat a aquesta dificultat, que de vegades s'havia transformat en un conflicte finalment abordat per la via de la sanció. Així, en el cas de la queixa 07683/06, els pares d'un infant amb TDAH es queixaven del tracte humiliant que el centre havia donat a llur fill, que cursava cinquè de primària, al qual li havien impedit d'anar a les sortides i les colònies durant dos cursos i al qual finalment s'havia privat d'assistir al centre. Un cop sol·licitada la informació al Departament d'Educació, el Síndic va constatar que s'havia fet un esforç per a donar una atenció específica a l'alumne, amb un suport personal específic, però també va recomanar al Departament que millorés el seguiment i la intervenció del centre en aquests casos, a fi d'evitar, davant les situacions de conflicte, l'adopció de mesures poc respectuoses amb els drets dels alumnes afectats.

Finalment, dins l'apartat de queixes originades per la dificultat de respondre a situacions i dificultats diverses, cal destacar la queixa plantejada per l'Associació Catalana de Dislèxia (Q 00806/06) i per nombroses famílies d'alumnes amb aquest trastorn, en què exposen llur desacord amb el fet que en les proves d'accés a la universitat (PAAU), no es reconegui la modificació curricular de les matèries de llengua i literatura que, en canvi, sí que els autoritza la Direcció General d'Ordenació Educativa del Departament d'Educació quan els alumnes acrediten que pateixen trastorns específics d'aprenentatge escolar.

### Les proves d'accés a la universitat (PAAU) no s'adapten a les necessitats dels joves amb trastorns de dislèxia

L'associació i les famílies que promouen la queixa demanen que en les PAAU es reconegui aquesta modificació del currículum, perquè els alumnes que pateixen dislèxia puguin examinar-se en les mateixes condicions en què han cursat el segon curs de batxillerat.

D'acord amb la informació facilitada pel Departament d'Educació, aquest distingeix tres supòsits. En el cas dels estudiants que aporten el certificat de disminució emès per l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials (ICASS), indica que aquests són transferits al Tribunal Especial i d'Incidències, on reben suport i poden disposar dels mitjans logístics necessaris. En el cas d'estudiants que acrediten l'exempció d'alguna matèria concreta al batxillerat, indica que estan exempts d'examinar-se'n a les PAAU. Finalment, en el cas dels estudiants que, malgrat no ser inclosos en els supòsits anteriors, al·leguin que pateixen dislèxia per mitjà d'un certificat que ho acrediti, assenyala que se'ls ofereix, tot i examinar-se en un tribunal ordinari, la possibilitat de disposar de mitja hora més per a fer cadascuna de les proves, aprofitant els descansos entre una prova i l'altra.

El Síndic ha considerat que, tot i que s'han pres mesures per a facilitar la realització de les proves als alumnes amb dislèxia, aquestes no semblen suficients per a compensar la desigualtat d'oportunitats d'accés a la universitat d'aquest grup d'alumnes respecte a la resta, i així ho ha comunicat al Departament d'Educació. En aquest sentit, la possibilitat d'aportar el certificat de disminució és aplicable únicament als alumnes dislèxics que pateixen, a més, algun tipus de discapacitat, però no a la resta i, per tant, només una part dels alumnes pot rebre el



suport que es proporciona per mitjà del tribunal especial. A més, les exempcions de matèries concretes fan referència a situacions concretes de cada assignatura, però no són una eina útil respecte a la problemàtica global d'aquests alumnes. Així mateix, la mitja hora més de temps per a fer cada prova no sembla que resolgui, a parer dels afectats, les particulars dificultats d'aquests alumnes en les proves PAAU. Per aquest motiu, el Síndic ha considerat convenient estudiar més a fons l'assumpte plantejat, amb la col·laboració d'experts, a fi de formular les propostes de millora que escaiguin.

### **El Síndic ha comunicat al Departament d'Educació que les mesures envers els alumnes amb dislèxia són insuficients**

Una altra part de les queixes rebudes en l'àmbit de les necessitats educatives especials s'ha referit a dificultats a l'hora d'integrar escolarment els alumnes que pateixen discapacitats en centres ordinaris i, en concret, a la insuficiència dels recursos i el suport necessaris perquè aquesta integració es pugui dur a terme de manera adequada.

### **El sector d'escoles bressol demana que els EAP puguin intervenir en les llars d'infants**

Així, les coordinadores de les escoles bressol municipals de Mataró demanaven que els Equips d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) fossin competents per a intervenir en el primer cicle d'educació infantil i poguessin proporcionar ajuts pedagògics específics i treballar coordinadament amb els docents per a assessorar-los a l'hora d'atendre els infants de zero a tres anys amb necessitats educatives especials (Q 05410/06). En aquest sentit, exposaven la contradicció que comporta el fet que infants que per edat cronològica haurien de cursar el segon cicle d'educació infantil estiguin escolaritzats a les escoles bressol per indicació dels equips tècnics competents sense cap suport específic i, en canvi, a l'hora d'accedir a un centre d'educació infantil i primària els sigui assignat automàticament un reforç individual.

Respecte a aquesta qüestió, el Departament d'Educació ha informat el Síndic que ha de donar prioritat a

l'atenció de l'alumnat en l'ensenyament obligatori i que progressivament va ampliant l'atenció a l'alumnat del segon cicle d'educació infantil i, en situacions específiques, de l'etapa de zero a tres anys: alumnat sord i, en casos puntuals, alumnat amb problemes d'autonomia i mobilitat. El Síndic ha considerat que cal continuar avançant en aquesta línia, atès que el caràcter no obligatori del primer cicle d'educació infantil no exclou el dret dels infants de zero a tres anys a l'educació en igualtat d'oportunitats, ni la correlativa obligació de l'Administració de prestar-los el suport necessari perquè el dret es faci efectiu.

S'han rebut també queixes que feien referència a la insuficiència del suport a alumnes amb discapacitat en casos concrets. Aquest ha estat el cas de la família d'un infant escolaritzat en una unitat de suport de l'educació especial (USEE) d'un centre ordinari, que es queixava de la manca de resposta del Departament d'Educació a la sol·licitud que s'ampliés el suport que rebia l'alumne al centre, perquè pogués ser escolaritzat durant tota la jornada lectiva ordinària i no només als matins, tal com els havia indicat el centre a causa de la manca de recursos disponibles. Aquesta queixa es troba en fase de tramitació (Q 11075/06).

### **Es continua detectant una insuficiència del suport a alumnes amb discapacitat en casos concrets**

Cal assenyalar, així mateix, que enguany s'han continuat tramitant les actuacions d'ofici sobre la integració escolar a diverses comarques de Catalunya iniciades l'any 2005: A/O 07054/05 sobre la integració escolar a la Garrotxa i el Pla de l'Estany; A/O 07487/05 sobre la integració escolar al Vallès Oriental i A/O 08038/05 sobre integració escolar al Baix Llobregat).

S'està estudiant el document enviat pel Departament d'Educació i Universitats en el qual es fan constar les dades relatives a l'escolarització dels alumnes amb necessitats educatives especials, els centres ordinaris en els quals es fa integració, els centres públics o concertats d'educació especials i tota l'altra informació rellevant en aquestes comarques sobre l'atenció dels alumnes amb necessitats educatives especials.

Això no obstant, en el cas de la Garrotxa, el Síndic ha tingut coneixement per mitjà de professionals de l'educació de la comarca que la manca d'integració dels alumnes amb necessitats educatives especials a la

comarca de la Garrotxa no millora; ans al contrari, ja que s'observa una tendència segregacionista dels alumnes amb necessitats educatives especials, que cada vegada més són derivats a l'escola concertada d'educació especial. En aquest sentit, el Síndic ha estat informat que a partir del tercer curs d'educació primària no hi ha cap alumne en integració en escoles ordinàries públiques i que n'hi ha algun en centres concertats.

Les dades rebudes s'estan estudiant i estan pendent les visites als serveis i els centres de la comarca.

Finalment, en aquest apartat cal fer referència a les queixes rebudes amb relació al transport escolar d'alumnes amb discapacitat. Cal assenyalar, en aquest sentit, que enguany s'han rebut noves queixes per la manca de transport d'una escola bressol especialitzada en atenció a nens amb pluridiscapacitats que es troba a Barcelona i atén infants de diverses comarques. En anys anteriors el Síndic ja havia rebut queixes de famílies d'alumnes d'aquest centre que vivien fora de Barcelona i que sol·licitaven poder disposar d'un servei de transport escolar, com qual-sevol alumne que es veu obligat a desplaçar-se fora del seu municipi de residència (vegeu la queixa 03778/03).

### S'han rebut queixes per la manca de transport d'una escola bressol d'educació especial

El mes de desembre de 2005 el Departament d'Educació havia informat el Síndic que finalment aquesta escola bressol havia regularitzat la seva situació administrativa i, com que disposa d'autorització formal, els alumnes podien sol·licitar aquest servei.

Això no obstant, enguany famílies d'aquest centre s'han tornat a trobar amb el problema de la manca de transport, malgrat haver-ho sol·licitat al Departament d'Educació (Q 05333/06). Després de fer les demandes d'informació corresponents, el Síndic ha tingut coneixement que aquest transport ha estat assumit finalment pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, al qual les famílies també s'havien adreçat.

En l'Informe al Parlament 2005 es deixava constància de la manca de plaça escolar per a una alumna de quinze anys, que pateix autisme i retard mental, i fou expulsada d'un centre d'educació especial arran d'una agressió a un mestre. En aquest cas, els especialistes que l'atenien van aconsellar un centre

mèdic educatiu o assistencial. Atès que no hi havia cap plaça d'aquestes característiques i que la nena estava a punt de fer setze anys, es van iniciar gestions amb l'antic Departament de Benestar i Família, a fi de buscar un centre adequat.

En la primera plaça proposada, el Departament no va poder assumir les condicions que posava el centre, fet pel qual es va cercar una plaça en un centre públic. La plaça assignada no es va considerar adequada, atès que es trobava en un centre per a disminuïts profunds adults i era lluny del domicili familiar, per la qual cosa no es va poder solucionar el tema del transport. A hores d'ara, la noia s'està a casa.

El Síndic va considerar que:

- La resposta de l'antic Departament d'Educació i Universitats i la gestió del conflicte ocorregut a l'escola derivat dels problemes de comportament i les crisis patides per la noia, sense preveure ni activar un recurs alternatiu va comportar que l'alumna s'estés sense escolaritzar durant més d'un any en l'edat d'educació obligatòria. Ella, juntament amb la seva família, n'ha estat la principal perjudicada.
- Tampoc el Departament de Benestar i Família va trobar cap solució a la situació de la noia, pel fet de no acceptar les condicions del centre concertat en el qual se li va assignar una plaça.

En conseqüència, el Síndic va fer arribar als departaments d'Educació i de Benestar i Família el suggeriment que s'activessin conjuntament mecanismes de coordinació per a cercar i assignar un recurs adequat d'acord amb les característiques d'edat i el diagnòstic mèdic de la menor, i donar una resposta institucional satisfactòria a les seves necessitats educatives, mèdiques i assistencials.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00944/06	Manca de suport d'un centre a una alumna d'educació secundària amb dolors articulars a les mans que li dificulten dur a terme moltes activitats de la vida quotidiana
Q 07033/06	Manca de flexibilitat d'un centre i aplicació presumptament discriminatòria de les normes de funcionament i els criteris d'avaluació a un infant que pateix una malaltia crònica
Q 07683/06	Privació a un infant amb TDAH d'assistir al centre escolar
Q 00806/06	Desacord amb la manca de reconeixement de la modificació curricular de les matèries de llengua i literatura en les PAAU per als alumnes que acrediten que pateixen trastorns específics d'aprenentatge escolar

- Q 05410/06 Disconformitat amb el fet que els equips d'assessorament psicopedagògic no siguin competents per a intervenir en el primer cicle d'educació infantil
- Q 11075/06 Manca de resposta a una sol·licitud d'ampliar el suport per a escolaritzar durant tota la jornada lectiva ordinària un infant d'una USEE
- A/O 07054/05 Integració escolar a la Garrotxa i el Pla de l'Estany
- A/O 07487/05 Integració escolar al Vallès Oriental
- A/O 08038/05 Integració escolar al Baix Llobregat
- Q 03778/03
- Q 05333/06 Manca de transport d'una escola bressol especialitzada
- Q 03580/05 Problemes d'escolarització d'una nena amb discapacitat psíquica

#### 4.8. Problemes amb els ajuts vinculats a l'escolarització

Les beques i els serveis de transport i menjador són part de les actuacions que els poders públics estan obligats a dur a terme per a fer efectiu el dret a la igualtat d'oportunitats en l'exercici del dret a l'educació. Aquestes polítiques d'educació compensatòria tenen com a objectiu reforçar l'acció del sistema educatiu i pal·liar les desigualtats derivades de factors econòmics, socials o d'altres tipus i, en definitiva, fer efectiu el principi de la igualtat d'oportunitats en l'educació.

#### S'han continuat rebent queixes relatives a la gratuïtat del transport escolar

Aquest any s'han continuat rebent queixes relatives a la gratuïtat del transport, essencialment d'alumnes que es veuen obligats a desplaçar-se de llur municipi de residència per una manca d'oferta en el propi i d'alumnes que han de desplaçar-se dins del municipi, però a centres distants.

Així, la queixa 13682/06 fa referència al desacord d'un grup de mares i pares de Torà que se'ls hagi comunicat que per a l'any a 2010 es preveu la finalització de la gratuïtat d'aquests serveis per als alumnes que cursen llurs estudis a Guissona. Els interessats indiquen que l'argument que se'ls ha donat és que una part dels alumnes de Torà cursa els estudis de secundària a Calaf i no és possible mantenir dues línies de transport escolar a centres de municipis diferents. El Síndic ha demanat un informe sobre la qüestió al Departament d'Educació.

En un altre cas (Q 01899/06), una mare d'un alumne de tretze anys que, a causa del grau de disminució del 65% ha estat escolaritzat al centre d'educació especial Iris de Sant Vicenç dels Horts, exposa que el seu fill estava escolaritzat anteriorment en un centre ordinari de Corbera de Llobregat, on resideix, i disposava de servei de transport que gestionava l'Ajuntament, amb una parada prop del domicili familiar. Posteriorment, l'alumne va haver de ser escolaritzat, a causa de la disminució que pateix, en un centre d'educació especial de Sant Vicenç dels Horts. A partir d'aquest moment, el menor, tot i veure's obligat a desplaçar-se a un altre municipi, va deixar de tenir servei de transport, ja que el centre té una ruta de transport escolar que passa per Corbera, però la parada és a sis quilòmetres d'on viu la família. El Síndic ha demanat un informe sobre aquesta qüestió al Departament esmentat, a l'Ajuntament de Corbera de Llobregat i al Consell Comarcal del Baix Llobregat.

#### El transport escolar és molt poc flexible per a adaptar-se a situacions específiques

En la queixa núm. 05723/2006, l'AMPA del CEIP Montsant, de la Bisbal de Falset, mostrava el seu desacord que el Departament d'Educació no permetés el canvi d'adscripció del centre a un altre IES, de manera que deixés d'estar adscrit a l'IES de Falset (Priorat) i passés a estar-ho a l'IES de la Granadella (Garrigues). Els motius que, segons els interessats, justificaven el canvi eren dos. El primer i més important és que el canvi comportaria una important reducció del temps que els alumnes inverteixen en el trajecte (aproximadament set hores setmanals, si se suma tota l'ESO serien més de mil hores). Aquest escurçament seria conseqüència del fet que la durada del trajecte fins a la Granadella és més curt (passaria de 50 a 25 minuts) i que a l'IES de la Granadella els alumnes acaben la jornada una hora abans, perquè el temps de migdia és una hora més curt. Aquesta raó principal es veia reforçada per l'alta similitud de característiques i de projecte educatiu existent entre els dos centres, ja que tant l'institut de la Granadella com l'escola de la Bisbal són centres petits, de caràcter rural, amb una atenció molt personalitzada.

Els interessats exposaven que els motius que se'ls havia donat per a no permetre aquest canvi havien anat canviant. Inicialment havien estat informats que el canvi no era possible sense la unanimitat de les famílies membres de l'AMPA. Posteriorment, en assolir-se un acord en aquest sentit, se'ls havia indicat que el canvi d'adscripció comportaria la pèrdua de la línia ordinària de transport de la Bisbal a Falset,

i que els alumnes que cursen actualment el batxillerat a Falset i disposen de transport gratuït en perdrien la gratuïtat.

L'AMPA exposava que el canvi d'adscripció del centre no havia de comportar la pèrdua de la línia de transport escolar actual, utilitzada també pels alumnes de Margalef i en tots els casos pels alumnes de batxillerat, que s'imparteix a l'IES de Falset.

Aquesta institució, en la recerca d'una possible solució que tingués en compte també l'interès i la qualitat de vida dels alumnes afectats, es va adreçar al Departament d'Educació.

Finalment, els interessats van comunicar al Síndic que el tema s'havia resolt, ja que, finalment, el CEIP Montsant, de la Bisbal de Falset va canviar d'adscripció, i els alumnes ja disposen de servei de menjador i transport escolar a la Granadella.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 13468/06	Desacord d'un grup de pares de Torà que finalitzi la gratuïtat de transport escolar per als alumnes que cursen llurs estudis a Guissona
Q 01899/06	Disconformitat amb la pèrdua de transport escolar en produir-se un canvi de recurs educatiu per un altre més especialitzat
Q 05723/06	Disconformitat amb el fet que un canvi d'adscripció de centre pugui comportar la pèrdua de la línia de transport escolar

### Beques de menjador

L'abast insuficient d'ajuts de menjador segons les condicions socioeconòmiques i geogràfiques de l'alumnat també ha estat, un any més, motiu de queixa de persones que tenen —a parer seu o de diversos professionals— necessitats econòmiques significatives. Sovint, les queixes s'originen pel fet que la quantitat de diners que els consells comarcals tenen disponible per a aquest concepte (en gran mesura, transferència del Departament d'Educació) no és suficient per a cobrir, no solament totes les demandes, sinó les veritables situacions de necessitat. En alguns casos, són els ajuntaments qui, de manera extraordinària, pal·lien les situacions més crítiques.

El darrer escrit del Departament d'Educació, arran de la tramitació de les queixes sobre la manca de beques de menjador suficients en diverses comarques de Catalunya, manifestà que la comissió mixta formada pel Departament d'Educació, la Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació de Municipis i Comarques havia acordat els criteris següents per distribuir de manera més equilibrada

els recursos corresponents a ajuts individuals de menjador:

- renda familiar per càpita
- nombre d'alumnes de 3 a 18 anys escolaritzats en centres educatius públics i en centres educatius privats concertats
- nombre d'alumnes estrangers, de 3 a 18 anys, multiplicat per cinc

El Departament afegí també que l'import total de la partida pressupostària extraordinària esmentada en l'informe anterior era de 4.000.000 €, 3.200.000 dels quals es reparteixen entre els consells comarcals i 800.000, directament a la ciutat de Barcelona.

En vista de la informació i la documentació que contenien els expedients de referència i del que exposava el Departament en l'escrit esmentat, el Síndic manifestà a l'Administració que considerava que aquesta previsió no semblava que pogués resoldre el problema de fons. En aquest sentit, recordava que aquesta institució havia suggerit anteriorment la necessitat d'assignar partides obertes segons les necessitats detectades d'ajuts de menjador. Recordà també que en la seva resposta, l'Administració indicà que continuaria vetllant perquè cap alumne no deixés de gaudir de l'escolarització obligatòria per manca de l'ajut de menjador, perquè a cap alumne que ho necessités per les seves condicions personals o familiars no li faltés l'ajut de menjador en la mesura que els pressupostos ho permetessin.

### El Síndic ha demanat que s'atorguin els ajuts de menjador sobre la base de la renda familiar i d'uns mínims comuns

Aquesta institució va entendre, però, que el suggeriment no havia estat acceptat i el va reiterar. D'una banda, el Síndic va exposar al Departament que l'increment previst del 40% en la Memòria econòmica del Pacte Nacional per a l'Educació, que establia que 10.000 alumnes més es beneficiarien dels ajuts de menjador, i l'ampliació dels ajuts als alumnes de les escoles concertades no garantien que els alumnes que es troben en les situacions familiars de precarietat econòmica en gaudissin. D'altra banda, d'acord amb això, la institució va fer el suggeriment que s'atorguessin els ajuts de menjador sobre la base de la renda familiar i s'establissin uns mínims comuns a totes les comarques de Catalunya, que haurien de quedar garantits. Així mateix, la institució entén que



continuar atorgant els ajuts sobre la base del repartiment de la quantitat assignada per a aquest concepte entre les sol·licituds rebudes, com s'ha fet fins ara, no facilita que s'atorguin d'acord amb el principi de justícia distributiva: igual renda, mateix dret a rebre l'ajut.

En la resposta del Departament als suggeriments del Síndic, es recordava el contingut del Decret 160/1996, del 14 de maig, pel qual es regula el servei de menjador als centres docents públics, que estableix que els consells comarcals assumeixen la gestió dels ajuts per necessitats socioeconòmiques o per situació geogràfica dels alumnes.

Aquesta resposta no garantia que tots els alumnes de nuclis familiars amb un baix nivell de renda poguessin obtenir la beca de menjador. Els suggeriments del Síndic feien referència a l'assignació de les partides pressupostàries destinades a les beques i no solament a la seva distribució. Amb tot, s'entengué que els darrers suggeriments formulats havien estat parcialment acceptats perquè s'estava valorant la possibilitat d'incloure en el projecte de modificació del Decret 160/1996, de 14 de maig, l'establiment d'uns criteris mínims comuns per a tots els consells comarcals.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02048/02	Disconformitat amb la insuficiència d'ajuts per a beques de menjador escolar per als alumnes de la comarca del Baix Llobregat
Q 04549/03	Manca de recursos necessaris per a ajuts de menjador a la comarca del Baix Llobregat
Q 07964/05	Disconformitat per la denegació d'una beca de menjador a un infant

#### 4.9. Relacions amb les administracions

En l'àmbit de queixes referents a l'educació, el Síndic ha obtingut, amb caràcter general, resposta del Departament d'Educació a les sol·licituds d'informació amb un contingut, en general, suficient, per bé que amb una celeritat desigual.

Així, pel que fa a la informació facilitada, fora d'algunes queixes en què ha estat especialment reduïda, es valora l'amplitud i l'aprofundiment de la informació aportada i es destaca, en aquest sentit, els casos —freqüents— en què s'ha tramès directament una còpia de la informació emesa per la Inspecció o altres òrgans, i fins i tot en alguns casos la informació emesa pels centres, que ha resultat molt útil.

El temps de resposta ha estat desigual. Així, tot i que en alguns expedients s'ha pogut obtenir una respos-

ta amb una relativa celeritat —sovint els de menys complexitat— en d'altres, l'obtenció d'una resposta s'ha demorat excessivament, i en alguns casos resta encara pendent, malgrat haver transcorregut molts mesos de la sol·licitud d'informació o del suggeriment del Síndic. A tall d'exemple, pel que fa a les sol·licituds d'informació, cal destacar el cas de la queixa 3581/05, referent a l'exercici de l'acció tutorial en un institut d'educació secundària, en què es va demanar informació el mes de juliol de 2005, la qual fou reiterada el febrer de 2006, sense que se n'hagi rebut cap resposta; o la referent a un presumpte tracte inadequat als alumnes en una llar d'infants de titularitat privada de Sabadell (Q 05896/06), de la qual no s'ha rebut resposta d'ençà el mes de maig de 2006. La manca de resposta s'ha produït també en alguns casos respecte als suggeriments o les recomanacions formulats pel Síndic i cal destacar, en aquest aspecte, la manca de resposta als suggeriments del Síndic amb relació a un centre privat concertat d'educació especial el mes de març de 2006 (Q 04490/05) perquè el Departament d'Educació en comprovés les mancances materials i de manteniment detectades, supervisés l'adequada escolarització dels infants que hi eren matriculats i agilités la substitució de mestres en situació de baixa laboral; o la manca de resposta al suggeriment formulat en la queixa 01203/05 el març de 2006 perquè un alumne amb discapacitat escolaritzat en un centre ordinari pogués fer ús del servei de menjador com la resta d'alumnes.

En aquest sentit, es manté la tendència ja assenyalada en informes anteriors de retardar la resposta fins al moment en què finalitza la intervenció o l'abordatge que estigui duent a terme el Departament, sobretot en les situacions que es troben més conflictualitzades. La demora a l'hora d'obtenir la informació en aquests casos dificulta l'actuació del Síndic, que veu limitada la seva intervenció fins a la valoració *a posteriori* de l'actuació del Departament, i li impedeix la possibilitat de fer recomanacions que tinguin incidència en la decisió finalment adoptada. El retard en la resposta al Síndic, a més, no contribueix a restablir la desconfiança sovint present envers l'actuació del Departament i fa augmentar la percepció del ciutadà que no és atès pels poders públics.

Els retards esdevenen especialment preocupants en les qüestions referents a queixes per assetjament escolar i les relacionades amb el procés de preinscripció i matrícula. En les queixes per assetjament, significatives per la gravetat de les situacions plantejades i l'angoixa generada en les famílies, s'han produït demores importants i s'ha rebut la resposta de vegades quan el curs ja havia finalitzat o l'alumne havia canviat de centre. En algun cas concret, la sol·licitud d'informació, com en el cas de la queixa 3483/06, efectuada l'abril de 2006, continua pendent de resposta.



Finalment, en el cas de les queixes referents al procés de preinscripció als centres docents cal assenyalar que, tot i haver-se rebut la resposta amb celeritat en alguns dels casos, una part significativa no n'ha obtingut resposta fins uns mesos després d'haver començat el curs, per la qual cosa les situacions objecte de queixa, referents a l'assignació de places, ja han esdevingut irreversibles. Algunes d'aquestes, plantejada durant el procés de preinscripció (Q 06259/06, relativa a una presumpta manca d'informació sobre les places lliures disponibles als centres, un cop se n'ha dut a terme el sorteig i no s'ha obtingut plaça en cap de les opcions escollides), encara continua pendent de resposta.

#### 4.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

##### Queixa 03814/05

###### **Problemes en el procés de preinscripció per al curs de P3 en un municipi**

Arran de la queixa per presumptes irregularitats en el procés de preinscripció per al curs escolar 2005-2006 de P3 a Badalona, el Síndic respon a la persona interessada que el dret a escollir centre no és un dret absolut i que topa amb el límit de l'existència de places disponibles, per la qual cosa l'exercici d'aquest dret només pot ser considerat una manifestació de preferència, que ha de ser satisfeta sempre que sigui possible.

Al marge d'aquestes consideracions i amb les informacions facilitades pel Departament d'Educació i per l'Ajuntament de Badalona, el Síndic comprova que s'ha seguit el procediment que estableix Decret 252/2004, de l'1 d'abril, que regula el procediment d'admissió de l'alumnat als centres docents en els ensenyaments sufragats amb fons públics.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

##### Queixa 02890/05

###### **Manca de recursos per a atendre l'absentisme escolar**

Preocupació dels promotors de la queixa per la manca de resultats positius en la lluita contra l'absentisme escolar al centre, malgrat haver aplicat els programes i els protocols específics elaborats des del municipi.

S'han analitzat els informes rebuts, s'han mantingut reunions i estan pendents visites i altres reunions prèvies a la resolució del Síndic.

##### Queixa 02445/05

###### **Discrepàncies amb el procediment de preinscripció infantil**

Arran de la queixa motivada per les discrepàncies dels promotors amb el procés de preinscripció a Granollers, el Síndic no observa irregularitats en l'actuació de l'Administració.

Segons indica la informació rebuda, el Departament d'Educació va trametre les denúncies relatives a falsos empadronaments a l'Ajuntament de Granollers perquè en fes les comprovacions necessàries i va resoldre posteriorment d'acord amb la informació que li va proporcionar la corporació local. Al seu torn, el Departament d'Educació va comprovar les denúncies referents a la falsedat del certificat mèdic i va verificar que es tractava d'un document emès en un imprès oficial i signat per un metge col·legiat amb el segell corresponent. El contingut d'allò que se certificava no podia ser qüestionat pel Departament d'Educació i, des d'aquesta perspectiva, no es pot afirmar que s'hagi actuat de manera irregular.

L'Ajuntament de Granollers va trametre al Síndic una còpia de les actuacions que va dur a terme per comprovar les denúncies per falsos empadronaments. El Síndic li ha insistit que dugui a terme les comprovacions necessàries per a assegurar, en els casos de denúncia, que la informació que es fa constar en els certificats d'empadronament s'ajusta a la realitat.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

##### Queixa 03358/05

###### **Denegació de plaça en una escola bressol**

L'Ajuntament de Cornellà de Llobregat va afegir un requisit suplementari als criteris establerts legalment per a determinar l'assignació de places a les escoles (Decret 252/2004), que exigia als interessats que fes més d'un any que estiguessin empadronats al municipi. Aquesta disposició col·loca en una situació d'indefensió les famílies que fa menys d'un any que s'han traslladat al municipi perquè els impedeix d'accedir a les llars d'infants municipals de Cornellà.

Davant d'aquesta situació, el Síndic ha suggerit a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat que ajusti el procediment d'accés a les escoles bressol municipals al Decret 252/2004 i, en tot els casos, suprimeixi el requisit d'haver d'estar empadronat al municipi durant més d'un any.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

##### Queixa 05379/05

###### **Disconformitat amb l'assignació d'escola**

Amb relació a la queixa per la no-assignació del centre escolar sol·licitat, malgrat que concorren circumstàncies familiars i motius mèdics, el Síndic suggereix que, si bé per la via de l'accés directa no havia estat possible admetre l'infant al centre educatiu, es faci un seguiment del cas, i se'n valori la situació i l'entorn escolar i familiar per si és possible i necessari un canvi de centre de l'alumne.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 03000/05****Problemes amb la matriculació escolar**

Amb relació a la disconformitat amb la matriculació escolar d'un infant adoptat, el Síndic dóna per resolta la queixa, ja que el Departament d'Educació ha comunicat formalment que l'infant ha estat escolaritzat el curs 2005-2006 en una unitat de suport a l'educació especial.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixes 04220/05 i 04305/05****Petició d'augment de ràtio del 10% d'una escola**

Amb relació a la queixa per no haver augmentat la ràtio del 10% en una escola a l'Hospitalet de Llobregat, el Síndic recorda al Departament d'Educació la necessitat d'establir uns criteris clars a l'hora d'augmentar les ràtios als centres docents.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 03078/05****Problemes d'agressió al carrer per alumnes d'una escola**

Amb relació a la queixa per les sancions imposades per un col·legi respecte a una agressió al carrer, el Síndic considera que, davant les greus dificultats manifestades per l'adolescent, el centre hauria d'haver donat una resposta més centrada en l'acció tutorial i menys en l'actuació sancionadora. Aquesta s'hauria d'haver aplicat en els termes que estableix el Decret que regula els drets i els deures dels alumnes, no per la via de fet. La Inspecció, al seu torn, hauria d'haver vetllat pel compliment d'aquesta normativa.

D'acord amb això, el Síndic suggereix que es donin les instruccions oportunes perquè es modifiqui el Reglament de règim interior d'aquest centre, en el sentit que qualsevol mesura restrictiva dels drets dels alumnes sigui precedida per l'obertura d'un expedient sancionador, i que la Inspecció en faci un seguiment i supervisi l'acció tutorial que s'hi duu a terme.

**Accepta parcialment la resolució del Síndic**

**Queixa 04307/05****Possibles assetjaments físics i psíquics a una escola**

Amb relació a la queixa pels possibles assetjaments físics i psíquics que pateix un alumne per companys d'escola, el Síndic manifesta que, a més de l'actuació correcta de l'escola, cal que la Inspecció vetlli perquè es coneguin les eines i els mecanismes que utilitza aquest centre escolar quan apareixen conflictes i dificultats entre iguals.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 03399/05****Expulsió d'un alumne d'una escola**

Amb relació a la queixa per la disconformitat amb l'autonomia dels centres privats no concertats per

a establir llurs normes de convivència i de règim disciplinari, el Síndic, tot respectant aquesta autonomia, recorda a l'Administració que cal introduir mecanismes d'inspecció i valoració que puguin garantir l'aplicació de mesures de contradicció, de recurs, d'oposició o de mediació als possibles afectats en incidents similars.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 06571/05****Desacord amb l'arxivament d'una denúncia d'assetjament escolar**

Davant la queixa pel fet que la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya hagués arxivat l'expedient de denúncia per assetjament escolar que havia presentat l'interessat, el Síndic s'ha adreçat a l'Ajuntament de Corbera de Llobregat i li ha exposat que cal assegurar que les denúncies es remeten a l'òrgan que correspon. La institució ha suggerit que s'informi convenientment la policia local de l'Ajuntament i s'envii la denúncia a la Fiscalia de Menors-Reforma, que és l'encarregada d'instruir les denúncies en les quals el presumpte infractor és menor d'edat.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

**Queixa 03580/05****Problemes d'escolarització d'una nena amb discapacitat psíquica**

Malgrat la insistència del Síndic des del mes de juliol de 2005 davant del Departament d'Educació, arran de la queixa que plantejava el cas d'una noia de quinze anys que estava desescolaritzada des del més de febrer de 2005, la noia, a final de desembre de 2005, continuava sense disposar d'una plaça d'escola.

El Síndic el 2006 ha suggerit al Departament d'Acció Social i Ciutadania i al Departament d'Educació que activin urgentment els mecanismes de coordinació necessaris i esmercin els esforços per a cercar-li i assignar-li un recurs adequat, d'acord amb les característiques d'edat i diagnòstic mèdic de la menor, i donin una resposta institucional satisfactòria a les necessitats tant educatives com d'atenció assistencial i mèdica de la noia.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 07147/05****Falta de resposta davant la sol·licitud de suport per a un fill malalt**

Amb relació a la queixa per manca de resposta del Departament d'Educació a la sol·licitud de suport auxiliar per a atendre a l'escola les necessitats concretes d'un infant afectat d'anafilaxi, el Síndic s'adreça a aquest Departament, que indica que l'infant ja disposa d'un vetllador.

Amb aquesta informació, el Síndic dóna per finalitzada la intervenció en la queixa i la considera resolta.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 07001/05****Disconformitat amb el fet de no garantir l'educació en el llenguatge dels signes en un centre**

Amb relació a la disconformitat per la substitució de la cotutora de l'aula d'un infant per una mestra sense coneixements del llenguatge de signes, el Departament d'Educació ha informat el Síndic que el Consorci d'Educació de Barcelona ha sol·licitat a la Federació de Sords de Catalunya, a l'Associació d'Intèrprets de Llenguatge de Signes i Guies Intèrprets de Catalunya i a la Fundació Casal de Sords de Barcelona llur col·laboració en la creació d'una borsa de personal diplomad en magisteri, especialitat d'audició i llenguatge i llenguatge de signes, per a resoldre aquestes situacions.

Amb aquesta actuació, el Síndic considera l'assumpte resolt.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 07012/05****Manca de personal addicional per a infants amb necessitats especials a les escoles bressol**

Un grup de professionals de les llars d'infants del Departament d'Educació es va adreçar al Síndic per alertar sobre la necessitat de demanar que en l'educació infantil els infants amb discapacitat poguessin tenir el suport corresponent com en la resta d'etapes educatives.

Atesa la informació facilitada pel Departament, el Síndic no pot afirmar que l'Administració hagi actuat de manera irregular no incorporant els auxiliars d'educació especial a les llars d'infants, ja que és una qüestió no reglada en aquests moments i, per tant, discrecional.

Es constata que actualment l'Administració educativa està implantant progressivament aquesta figura als centres d'educació primària.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

**Queixa 00167/05****Reclamació d'un servei de logopèdia per a un infant en una escola concertada**

Arran de la reclamació de la promotora d'un servei de logopèdia per a la seva filla, el Síndic manifesta al Departament d'Educació que la normativa que regula els centres de recursos educatius per a deficients auditius (CREDA) estableix que aquests exerceixen llurs funcions amb relació als centres públics i també els concertats. El fet de canviar de centre la nena és una opció legítima que tenen els pares que no ha de comportar que ella deixi de rebre l'ajut a què té dret, d'acord amb les seves necessitats.

**Accepta parcialment la resolució del Síndic**

**Queixa 03406/04****Desacord amb el període de vacances de les escoles d'educació especial**

Arran de la queixa presentada per la disconformitat amb l'horari dels centres d'educació especial, el

Departament d'Educació informa el Síndic, fent referència al Pacte Nacional per a l'Educació —aleshores en procés—, que no tenia constància que hi haguessin propostes amb relació a l'horari diferenciat per a aquests centres.

La redacció final d'aquest pacte manté aquesta situació i no conté cap disposició específica en aquest sentit. De la mateixa manera, l'Ordre EDC/2007/2006, del 24 d'abril, per la qual s'estableix el calendari escolar del curs 2006-2007 per als centres docents, tampoc hi fa referència.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

**Queixa 06799/05****Manca de resposta davant la sol·licitud d'informació amb relació a una nen amb una patologia psíquica**

Amb relació a la queixa sobre la manca de resposta a la sol·licitud d'informació d'uns progenitors d'un infant amb una patologia psíquica, el Síndic finalitza la intervenció, atès que el Col·legi de Psicòlegs i el Departament d'Educació li comuniquen que han respost la carta i n'adjunten la còpia.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 03598/00****Manca de transport escolar per a un infant discapacitat psíquic**

El Síndic suggereix al Departament d'Ensenyament que adopti les mesures oportunes per garantir la gratuïtat del servei de menjador dels alumnes que hagin d'ésser escolaritzats en centres concertats d'educació especial fora de llur municipi per disposició del Departament d'Ensenyament, atès que és un dels supòsits pels quals la Llei 1/1990, del 3 d'octubre, d'ordenació general del sistema educatiu (LOGSE), estableix la titularitat del servei.

Així mateix, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures oportunes per a informar els pares dels alumnes del caràcter voluntari de les activitats complementàries extraescolars i els serveis oferts pel centre i, per tant, del pagament d'aquestes activitats, que fins ara feien efectiu obligatòriament.

**No accepta la resolució del Síndic**

**Queixes 04460/02 i 04461/02****Mancances amb relació a l'atenció dels infants amb al·lèrgies**

Amb relació a la queixa per la disconformitat amb la denegació del servei de menjador escolar a un alumne amb al·lèrgies alimentàries, el Síndic suggerí al Departament d'Ensenyament l'elaboració d'un protocol interdepartamental que preveïés el cas dels infants i els adolescents que pateixen afeccions alimentàries. La institució dona per closa la intervenció, perquè considera que el suggeriment s'ha atès.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

<b>Queixa</b>	<b>05954/05</b>
<b>Una família monoparental no pot accedir a les beques de menjador</b>	
Amb relació a la queixa sobre la manca d'escoles bressol i de beques de menjador, el Síndic sol·licita informació al Departament d'Educació. Aquest departament respon que s'està elaborant un projecte de decret sobre el servei escolar de menjador en el qual s'inclou l'equiparació de les famílies nombroses amb les monoparentals mitjançant una regulació homogènia que possibiliti la unificació de criteris d'atorgament dels diversos consells comarcals.	
<b>Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic</b>	

<b>Queixa</b>	<b>01189/05</b>
<b>Problemes amb el transport escolar</b>	
La queixa rebuda feia referència al fet que l'autobús de transport escolar no recollia l'alumne en un punt pròxim al domicili, sinó que se l'havia d'acompanyar lluny, fins a la cruïlla de la carretera. La raó adduïda per l'Administració era el mal estat del camí. Tot i així, davant el fet que aquest havia estat arranjat, que hi ha altres llars en situació similar que reben el servei i que sembla possible cercar un transport alternatiu, el Síndic ha suggerit al consell comarcal una solució que faciliti que l'infant disposi del servei com la resta d'infants que es troben en una situació similar.	
<b>Accepta la resolució del Síndic</b>	

## 5. IMMIGRACIÓ

### 5.0. Immigració en xifres

#### 5.1. Introducció

#### 5.2. Les gestions administratives

1. Les cartes de serveis
2. Les cues al carrer
3. La informació sobre l'estat de tramitació de les sol·licituds
4. La tramitació de la targeta de residència comunitària inicial per a familiars no comunitaris

#### 5.3. Renovacions

#### 5.4. L'Informe de disponibilitat d'habitatge per al reagrupant

#### 5.5. L'accés a les subvencions per programes d'acolliment i integració

#### 5.6. El trasllat d'immigrants a la península

#### 5.7. Relacions amb les administracions

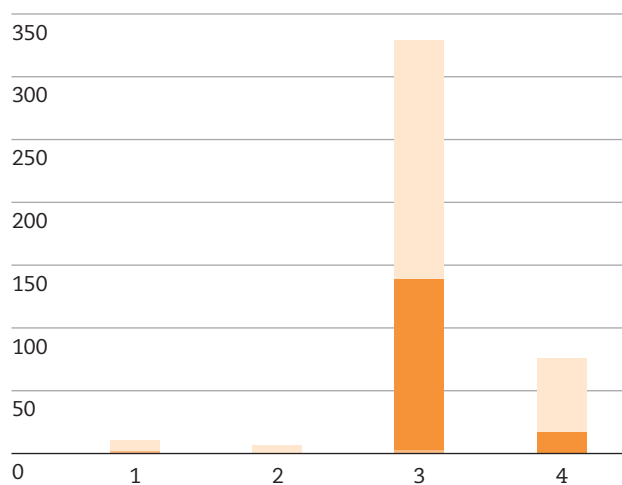
#### 5.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors



## 5.0. Immigració en xifres

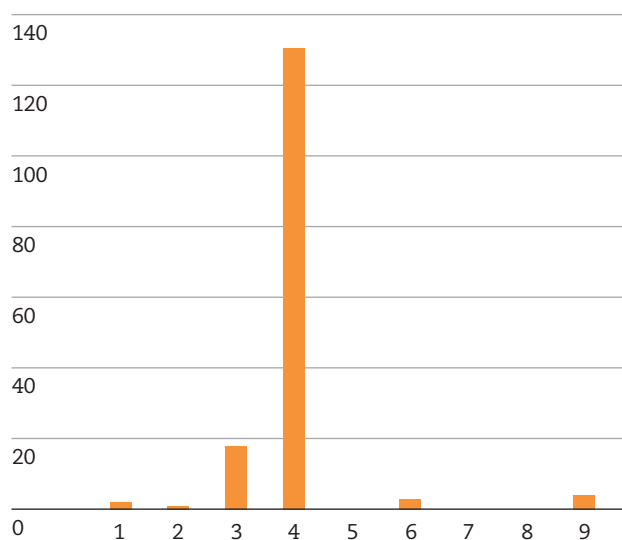
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Menors immigrants no acompanyats</b>	-	2	9	11
<b>2 Marc normatiu de l'estrangeria</b>	-	-	7	7
<b>3 Gestió administrativa de l'estrangeria</b>	3	136	189	328
Matrimonis mixtes	-	4	13	17
Nacionalitat	-	14	28	42
Permisos d'arrelament	-	1	3	4
Permisos de modificació	-	5	4	9
Permisos de reagrupament	1	11	17	29
Permisos de renovació	-	45	39	84
Permisos inicials	-	9	18	27
Processos de regularització	-	29	26	55
Visats	-	10	17	27
Altres	2	8	24	34
<b>4 Altres</b>	1	16	59	76
<b>Total</b>	4	154	264	422



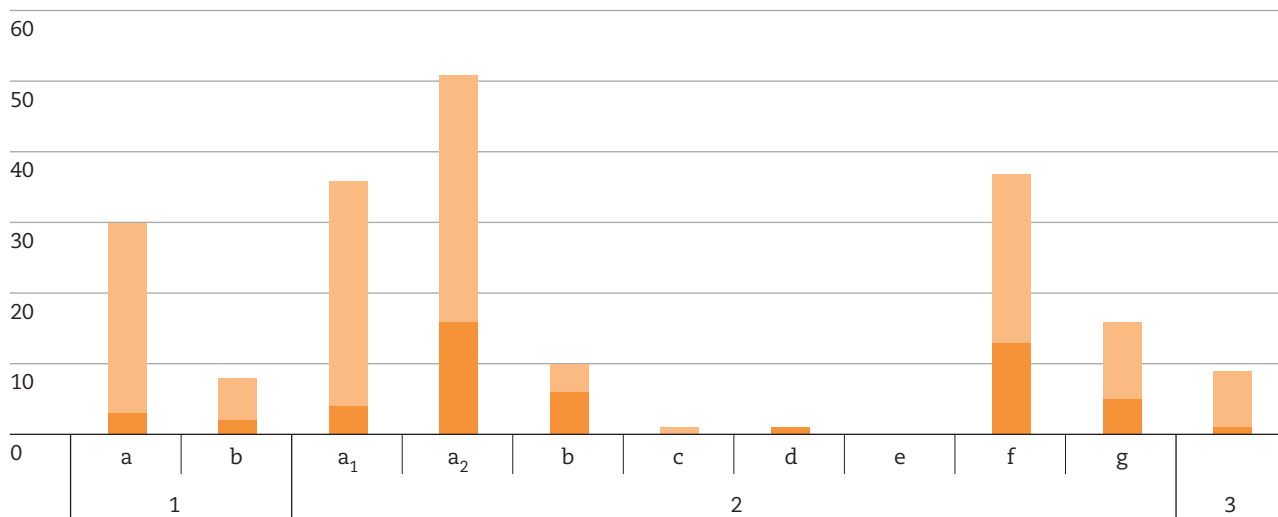
### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	-	2	2
<b>2 Administració local</b>	1	-	1
<b>3 Administració central</b>	-	18	18
<b>4 Administració perifèrica</b>	3	127	130
<b>5 Administració institucional</b>	-	-	-
<b>6 Administració judicial</b>	-	3	3
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	-	-	-
<b>8 Altres administracions</b>	-	-	-
<b>9 Privada o inconcreta</b>	-	4	4
<b>Total</b>	4	154	158



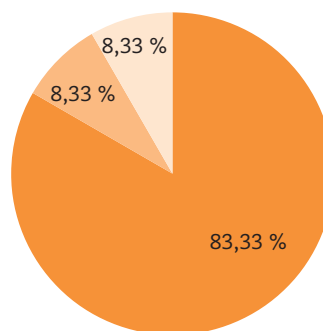
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>5</b>	<b>43</b>	<b>48</b>
<b>a En tràmit</b>	3	37	40
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	2	6	8
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>45</b>	<b>107</b>	<b>152</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	4	32	36
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	16	35	51
<b>b Accepta la resolució</b>	6	4	10
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	-	1	1
<b>d No accepta la resolució</b>	1	-	1
<b>e No col·labora</b>	-	-	-
<b>f Tràmit amb altres ombudsman</b>	13	24	37
<b>g Desistiment del promotor</b>	5	11	16
<b>3 No admesa</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>9</b>
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>158</b>	<b>209</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	10	83,33%
Accepta parcialment la resolució	1	8,33%
No accepta la resolució	1	8,33%
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>



## 5.1. Introducció

Les actuacions del Síndic en matèria d'immigració s'han centrat a supervisar l'aplicació de la normativa d'estrangeria per l'Administració pública i, per aquest motiu, l'activitat institucional se centra a controlar l'actuació de les subdelegacions del govern de les diverses províncies catalanes. Així mateix, enguany també s'ha procedit a supervisar l'actuació de la Secretaria per a la Immigració del Departament d'Acció Social i Ciutadania, en tant que responsable de l'actuació de la Generalitat en matèria d'immigració. Igualment, cal ressenyar que els temes que afecten els estrangers amb relació a llurs drets es tracten transversalment en altres àrees d'aquest informe.

**S'han continuat detectant deficiències en la gestió administrativa en les províncies amb un elevat percentatge d'immigrants**

Des de la perspectiva de la gestió administrativa, malgrat els intents de l'Administració de posar-hi remei, val a dir que s'han continuat detectant deficiències importants en aquest camp, especialment en les províncies amb un elevat percentatge demogràfic d'immigrants. És per aquest motiu que l'Informe d'enguany insistirà en la problemàtica de les gestions administratives en matèria d'estrangeria, incloent-hi aquesta vegada l'òptica de la conveniència de les cartes de serveis com a instrument de millora dels sistemes i, a més, apuntant nous problemes en la gestió, a banda de les cues i la manca d'informació al ciutadà, com ara la tramitació de la targeta de residència comunitària inicial per a familiars no comunitaris.

Tenen una entitat singular dues qüestions relacionades amb la gestió de l'estrangeria, que, per llur singularitat, han merescut epígrafs diferenciats: les renovacions de permisos i l'elaboració de l'Informe de disponibilitat d'habitatge que el reagrupant necessita per a donar curs a la sol·licitud de reagrupament familiar.

En el primer cas, havent superat el problema exposat anys enrere, relatiu a la dificultat per a poder presentar aquestes sol·licituds de renovació, es mantenen els retards en la decisió administrativa, la qual cosa dóna lloc a un problema que ha estat igualment objecte d'intervenció del Síndic: un cop transcorreguts tres mesos, es considera *ex lege* atorgada la reno-

vació per silenci positiu, però, després que hagi transcorregut aquest termini, a voltes l'Administració constata que hi ha elements que indiquen que la renovació no s'hauria de concedir.

En el segon cas, l'elaboració de l'Informe de disponibilitat d'habitatge que el reagrupant necessita per a donar curs a la sol·licitud de reagrupament familiar també ha motivat la intervenció institucional, atès que l'obligació dels ajuntaments d'elaborar aquest informe no sempre s'ha complert, amb l'entrebanc que això comporta per al dret a la vida en família de la persona estrangera.

Un altre tema rellevant aquest any ha estat el relatiu a les polítiques d'acolliment de la població immigrada. Sobre això cal recalcar la importància del contingut del article 138 del nou Estatut d'autonomia, que atorga a la Generalitat, entre altres, la competència exclusiva en matèria de primer acolliment de les persones immigrades —que inclou les actuacions socio-sanitàries i d'orientació—, el desenvolupament de la política per a llur integració social i econòmica i per a llur participació social, i l'establiment d'un marc de referència per a l'acolliment i la integració d'aquest col·lectiu.

Pel que fa a la tasca de control de l'actuació de la Secretaria per a la Immigració del Departament d'Acció Social i Ciutadania, a què es farà referència en l'apartat següent per la seva importància, la institució ha intervingut amb relació a l'accés dels ajuntaments a les subvencions per programes d'acolliment i integració, i ha fet una sèrie de recomanacions relatives a la manera de distribuir els recursos i a la informació facilitada amb relació a aquests recursos als municipis.

També amb relació a l'actuació de la Secretaria per a la Immigració, i paral·lelament a l'actuació de la Subdelegació del govern a Barcelona, el Síndic va demanar sengles informes amb relació al trasllat d'una cinquantena d'immigrants de les Illes Canàries a Barcelona, sense l'avis previ i preceptiu de les autoritats del Ministeri. La intenció del Síndic, a banda de conèixer el motiu de l'absència d'avis, era conèixer si el sistema general de trasllat s'adequa a les necessitats actuals pel que fa al volum d'aquests trasllats i pel que fa també als drets dels immigrants trasllats. La rellevància d'aquest tema també ha fet que aquest s'inclouï en l'apartat següent.

Si bé no se'n fa un esment especial en l'apartat posterior, dedicat a l'activitat de l'àrea, cal ressenyar que el Síndic ha continuat tramitant expedients relacionats amb temes cabdals de l'any anterior, com ara el procés de normalització; per exemple, ha intervingut exitosament davant la Subdelegació del Govern a Lleida en la queixa d'un empresari que havia presentat una sol·licitud de permís a l'empara del procés de

normalització, sol·licitud considerada desistida després de diversos requeriments, pel fet que l'interessat no havia aportat l'original de la traducció del certificat de penals.

També amb relació a un tema exposat en l'*Informe al Parlament 2005*, relatiu a l'accés dels estrangers amb autorització de residència als cursos de formació ocupacional, val a dir que finalment s'ha aprovat una norma d'abast estatal que abona la tesi defensada pel Síndic, en el sentit que es permeti la inscripció als cursos als immigrants que disposin d'un permís de residència, sense necessitat que tinguin permís de treball.

Tal com es pot comprovar, les problemàtiques sorgides al llarg de l'any 2006 en matèria d'immigració són d'una entitat rellevant i, a més, afecten un conjunt important de la ciutadania. Aquest fet ha provocat que la institució hagi demanat explicacions a l'administració directament afectada, que ha estat sempre sensible a les preocupacions de la institució i ha mirat de donar resposta als greus problemes detectats, a voltes de difícil solució a curt termini. Igualment, la rellevància dels problemes també ha provocat que, per a superar-los, s'hagin fet suggeriments concrets, que s'han centrat tant a recomanar que es millori la gestió diària de l'estrangeria com a proposar d'interpretacions normatives més favorables als drets dels immigrants. Amb aquesta intervenció, el Síndic pretén que les seves recomanacions tinguin una incidència general que depassi el cas concret i redundi en benefici de tota la col·lectivitat.

**Els immigrants amb un permís de residència poden inscriure's als cursos de formació ocupacional**

## 5.2. Les gestions administratives

### 1. Les cartes de serveis

Constitucionalment no és exigible la igualtat de tracte entre els estrangers i els ciutadans espanyols en algunes matèries, com ara les relatives a l'exercici del dret de residència o l'accés al treball. És lícit, doncs, que la llei i els tractats modulin l'exercici d'aquests drets segons la nacionalitat de les persones. Això comporta, inevitablement, que els ciutadans estrangers que vulguin residir o treballar a Espanya hagin de dur a terme diversos tràmits administratius davant dels òrgans perifèrics de l'Administració de l'Estat i també les comissaries de policia.

El que no disposa de suport constitucional és que el tracte diferenciat s'estengui a l'àmbit de les gestions administratives; és a dir, quan els estrangers s'han d'adreçar a l'Administració per a efectuar els diversos tràmits que, d'acord amb la normativa, han de fer per a accedir, entre altres, a l'autorització de residència o treball, la targeta d'identitat d'estranger, la renovació de llurs autoritzacions o l'obtenció de l'autorització de retorn.

En l'*Informe al Parlament 2000* es van tractar les disfuncions detectades en el funcionament de l'Administració de l'Estat a l'exterior i en els seus serveis perifèrics. Aleshores s'assenyalava que l'Administració ha d'assegurar als ciutadans l'efectivitat de llurs drets quan s'hi relacionen, i la millora dels procediments, els serveis i les prestacions públiques. També s'assenyalava que aquesta declaració no responia a una reflexió del que han d'ésser els bons propòsits de l'Administració, sinó que és quelcom que recull expressament l'article 4 de la Llei estatal 6/1997, del 14 d'abril, d'organització i funcionament de l'Administració de l'Estat, sota el títol de *Principis de servei als ciutadans*.

**El tracte diferenciat envers els estrangers per a efectuar diversos tràmits administratius és contrari a la llei**

També s'indicava que un dels instruments que havia establert l'Estat per fer possible aquesta prestació eren les cartes de serveis, regulades en el Reial decret 1259/1999, del 16 de juliol, pel qual es regulen les cartes de serveis i els premis a la qualitat en l'Administració general de l'Estat. Bàsicament, les cartes de serveis són documents escrits que constitueixen l'instrument per mitjà del qual els òrgans de l'Administració de l'Estat informen els ciutadans sobre els serveis que tenen encomanats, sobre els compromisos de qualitat per a prestar-los, i sobre els drets dels ciutadans i els usuaris amb relació als serveis. De fet, és un mecanisme que, tal com mostra l'exposició de motius de la norma, ha de contribuir a flexibilitzar l'organització administrativa i adaptar-se a les necessitats dels ciutadans, perquè obliga els titulars a una transformació dinàmica per a atendre cada vegada més bé els usuaris.

El Reial decret 951/2005, del 29 de juliol, va derogar el Reial decret 1259/1999, no per a deixar de banda les cartes de serveis, sinó per a reformular-les (pel fet que estableix mesures d'esmena, en el cas que s'in-

compleixin els compromisos de qualitat oferts, i l'elaboració de cartes interorgàniques o interadministratives quan en la prestació d'un servei hi participen diversos òrgans dependents de l'Administració de l'Estat o d'altres administracions públiques) i abordar noves mesures des d'una perspectiva integral que redundin en una millora del funcionament de l'Administració i de la qualitat dels serveis als ciutadans.

### L'Administració ha establert cartes de servei per millorar l'atenció als ciutadans i usuaris

Consta que a l'empara del Reial decret 1259/1999, actualment derogat, les subdelegacions del Govern a Tarragona, Girona i Lleida van aprovar les respectives cartes de serveis amb relació al conjunt dels serveis que es presten, entre els quals hi ha els relatius a les matèries d'estrangeria i immigració. No fou així pel que fa a la Subdelegació del Govern a Barcelona, en què se situen una gran part de les problemàtiques que rep la institució pel que fa a les deficiències detectades per a poder posar en marxa la gestió de diversos tràmits amb la presentació personal de les sol·licituds o les demores detectades en la instrucció i la resolució dels expedients, un cop les sol·licituds s'han lliurat al registre de l'òrgan administratiu competent.

De tota manera, atès el pes que tenen tots els serveis vinculats a l'estrangeria i la immigració, el Síndic considera que podria ésser més efectiu que les cartes de serveis de les diverses subdelegacions tinguessin per objecte un servei específic: el de l'estrangeria i la immigració. D'aquesta manera, seria molt més fàcil poder fixar uns compromisos de qualitat directament relacionats amb la matèria i uns indicadors de qualitat especialment pensats per a detectar-ne l'assoliment, juntament amb la possible enquesta de satisfacció dels usuaris; i així mateix determinar quines són les mesures d'esmena aplicables en els casos en què es detecti l'incompliment dels compromisos declarats.

## 2. Les cues al carrer

Les llargues cues d'immigrants que es formaren a la seu de l'Oficina d'Estrangers a Barcelona en acostarse l'estiu pel fet que els ciutadans estrangers que tenien en tràmit les renovacions de llurs autoritzacions havien d'obtenir l'autorització de retorn per a poder sortir i tornar a entrar a Espanya és el que va motivar l'obertura de l'actuació d'ofici A/O 09076/06.

Aquest és un cas clar del desgast, no solament econòmic sinó també personal, tant per als ciutadans estrangers com per als mateixos treballadors de l'Oficina. Els primers, per les hores de cua que han de fer, de vegades inútil perquè les cues no poden ésser ateses totalment; i els segons, perquè amb el volum de feina que han d'atendre no poden complir eficaçment les obligacions pròpies del seu lloc de treball ni se'ls pot demanar que es responsabilitzin de la bona gestió dels serveis encomanats. Per tant, es tracta d'un dèficit de recursos que ha d'ésser resolt en l'àmbit polític amb les dotacions pressupostàries pertinents que permetin la gestió eficaç dels serveis.

### El Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre les llargues cues d'immigrants a la seu de l'Oficina d'Estrangers a Barcelona

El Síndic va fer arribar unes propostes a la Subdelegació del Govern a Barcelona amb la intenció de buscar nous mecanismes addicionals que evitessin que per a obtenir l'autorització s'haguessin de vulnerar les normes més elementals que protegeixen la dignitat de la persona, tal com succeïa quan els mitjans de comunicació informaven que els estrangers havien de pernoctar al ras per a assegurar-se l'obtenció del document, tenint en compte que l'article 9.2 de la Constitució espanyola (CE) atribueix als poders públics la remoció dels obstacles que impedeixen o dificultin la plenitud de la llibertat i la igualtat dels individus.

Així doncs, el Síndic va suggerir mesures encaminades a:

- simplificar el pagament de la taxa que s'ha d'abonar per a tramitar l'autorització de retorn per la via de facilitar l'accés a l'imprès de la taxa a la mateixa entitat col·laboradora on s'ha de fer efectiu l'abonament o a altres dependències de la Subdelegació diferents de l'Oficina d'Estrangers, per a evitar-ne el col·lapse;
- concertar la gestió de les autoritzacions de retorn mitjançant un número de telèfon amb diverses línies per a evitar col·lapses de trucades que no poden accedir al número fixat;
- desconcentrar la gestió vers altres dependències de l'Administració de l'Estat;
- incrementar el nombre de personal i l'horari d'atenció al públic;
- pregestionar les autoritzacions de retorn de mane-



- ra esglaonada en els casos en els quals es formulin dins d'un període en què previsiblement l'Administració estimi que no haurà resolt encara la sol·licitud de renovació;
- interpretar de manera diferent l'inici del còmput del termini en què l'autorització de retorn emesa permet la sortida i el retorn posterior a Espanya, i considerar que s'inicia no en el moment de l'expedició, sinó a partir de la sortida del territori, amb la salvaguarda que aquesta deixarà de tenir validesa quan l'interessat tingui la targeta renovada o consti la notificació de la resolució desfavorable. Aquest darrer cas requereix un sistema informàtic que permeti accedir i tenir al dia aquesta informació.

La Subdelegació del Govern a Barcelona manifestà que els impresos de pagament de la taxa s'havien facilitat a diversos sindicats, ONG i universitats per a evitar un doble viatge a l'Oficina d'Estrangers i que, per a la campanya de Nadal, s'habilitarien les oficines de Travessera de Gràcia, 303-311 per a prestar un servei especial per a l'obtenció de les autoritzacions de retorn. Posteriorment, la Subdelegació va indicar que l'habilitació d'aquesta oficina havia estat útil per a atendre les persones que s'hi adreçaven per iniciativa pròpia o per la indicació del personal de l'oficina de Marquès de l'Argentera, 4. Així mateix, va apuntar que es preveia, en un futur, diversificar oficines per l'estiu i per Nadal. Així, també amb l'objectiu de simplificar, encara més, el pagament de la taxa, va comunicar que els serveis centrals del Ministeri d'Administracions Públiques) estudien el cobrament de les taxes per caixer automàtic. Finalment, pel que fa a la possibilitat de pregestionar les autoritzacions de retorn de manera esglaonada, la Subdelegació va manifestar que no és tècnicament viable, atès que el percentatge d'autoritzacions de retorn que se sol·liciten sobre el nombre de renovacions pendents és molt petit.

### El Síndic va proposar a la Subdelegació del Govern a Barcelona nous mecanismes per evitar les llargues cues per a tramitar les autoritzacions

La mateixa problemàtica generada per les cues, però en un altre espai, en aquest cas davant l'única comissaria de policia a Barcelona ciutat que tramita les targetes d'estrangers, és el que es planteja en les queixes que tramita la institució, com ara la Q 012268/06 i la Q 13003/06. Concretament, la situació exposada fa referència al que es pot anomenar com

a segona part del procés que s'ha de seguir un cop l'Administració ha dictat la resolució favorable a la sol·licitud d'autorització de residència/treball o a la sol·licitud de renovació, com és ara la tramitació de la targeta d'estranger, que s'ha de dur a terme en una comissaria. La llargària de les cues fan inviable l'atenció de totes les persones que hi són i això afecta igualment tots els ciutadans estrangers, amb independència de l'edat, ja que és imprescindible la presència personal de la persona interessada.

Les queixes presentades posaven en relleu el següent:

- el tracte no adequat per part de les persones de la Comissaria del carrer Balmes, que semblen que són les que tenen assignades les tasques informatives i de control;
- la manca de previsió perquè els ciutadans estrangers, davant la desproporció de les cues, puguin disposar d'unes mínimes instal·lacions que permetin fer ús de serveis que esdevenen imprescindibles quan l'acompliment d'una gestió comporta la presència física de més de vuit hores en una cua.

El Síndic es va interessar davant la Subdelegació del Govern a Barcelona per conèixer els mitjans que s'havien establert per a corregir aquesta situació i per a atendre les necessitats que poden tenir, mentre les mesures no s'apliquin, les persones que per raó d'edat i de salut es poden veure més afectades per les cues. Així, també va voler conèixer si s'havia donat algun tipus de formació específica als policies que compleixen tasques informatives i de control a les comissaries, a l'efecte d'intentar pal·liar temporalment els dèficits de gestió amb un més bon tracte envers les persones que pateixen aquesta situació.

La Subdelegació ha informat el Síndic que s'està treballant en una modificació de l'aplicació informàtica que permeti modular el nombre d'usuaris-dia per a cada comissaria. Amb relació a això, el Síndic ha manifestat que si aquesta modificació comporta implantar un sistema de cita prèvia, caldrà que els mitjans que es determinin per a obtenir-la funcionin amb capacitat per a atendre àgilment la demanda que l'Administració preveu que tindrà lloc, atès el nombre de renovacions que s'han de dur a terme. La Subdelegació ha manifestat també que el nombre total de renovacions previstes per al 2007 és sensiblement inferior al del 2006 i que, en conseqüència, no és previsible que es repeteixin les cues detectades al llarg del 2006.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 12268/06	Disconformitat per les llargues cues
Q 13003/06	davant l'única comissaria de policia a Barcelona ciutat que tramita les targetes d'estrangers

**A/O 09076/06 Sobre les llargues cues d'immigrants a la seu de l'Oficina d'Estrangers a Barcelona per a demanar l'autorització de retorn per a poder sortir i tornar a entrar a Espanya**

### 3. La informació sobre l'estat de tramitació de les sol·licituds

Són freqüents les queixes que posen de manifest la preocupació dels interessats davant la manca d'informació de l'Oficina d'Estrangers a les consultes efectuades per a conèixer l'estat de tramitació dels expedients. És el cas que planteja la queixa Q 12420/06, arran de la sol·licitud d'autorització de treball i residència d'una ciutadana estrangera.

A partir de les gestions dutes a terme per la institució, es va saber que la sol·licitud havia estat gravada informàticament al final d'octubre de 2006, mig any més tard de la data de la presentació, la qual cosa permetia explicar per què no s'atenien les consultes sobre l'estat de tramitació. És clar que aquesta considerable demora en la gravació, la instrucció i la resolució de l'expedient genera un neguit no solament a la treballadora, sinó també a l'empresari que té interès a contractar-la.

**Són freqüents les queixes sobre la manca d'informació a l'Oficina d'Estrangers**

La Subdelegació del Govern a Barcelona ha informat de la posada en marxa d'un pla de xoc relatiu a les sol·licituds d'autorització de residència i treball. Aquest pla estableix quatre grans objectius: gravar informàticament totes les sol·licituds, assegurar l'accés de tots els ciutadans al sistema de cita prèvia, obtenir la cita prèvia en un màxim de deu dies i resoldre les sol·licituds dins del termini d'un mes després d'haver-les presentat. La Subdelegació assenyala que els dos primers objectius s'estan cobrint perquè s'han disposat prou fons econòmics, que han permès treballar fora de la jornada habitual. S'espera poder aconseguir els dos darrers, a mesura que es compleixin les previsions d'arribada de personal que s'han fet i un cop aquest personal estigui format.

Hi ha situacions que evidencien la manca d'agilitat en el funcionament de les vies establertes per la Subdelegació del Govern a Barcelona —bàsicament el correu electrònic i Internet per mitjà del web del MAP— per a atendre les sol·licituds d'informació i les incidències que es poden plantejar en el curs de la

tramitació d'un procediment, i fins i tot un cop aquest ja ha estat resolt. Aquesta situació es va exposar en l'*Informe al Parlament 2005*, en què el Síndic demanava que s'estudiés la manera de facilitar una informació directa i presencial, i la Subdelegació va respondre que la consulta sobre l'estat de tramitació dels expedients es canalitza per mitjà d'unes adreces de correu electrònic.

**Continua la manca d'agilitat en el funcionament de les vies electròniques per a atendre les peticions d'informació i les incidències**

Concretament, la queixa 04464/06 exposa un cas en què s'havia denunciat davant una comissaria dels Mossos d'Esquadra la pèrdua de la documentació necessària per a tramitar la targeta d'identitat d'estranger. Seguint les instruccions de la comissaria de policia, la interessada es va adreçar a la Subdelegació del Govern a Barcelona per aconseguir un duplicat de la documentació extraviada. Després d'una hora i mitja de cua, se li va lliurar una nota informativa, idèntica a la que hi havia penjada a la porta, en què s'assenyalava que les peticions dels duplicats s'han de formular per correu electrònic; així mateix, la interessada afegia que resultava sorprenent que a l'Oficina hi figurés un rètol penjat que indicava: "Aquí no se dan informaciones". La petició del duplicat es va formalitzar per correu electrònic i després d'un temps prudencial d'un mes encara no n'havia obtingut resposta. A tot això calia afegir la possible repercussió negativa d'aquest retard, en tant que la resolució administrativa assenyala que la treballadora disposa d'un mes, des de l'alta a la Seguretat Social, per a sol·licitar la targeta d'identitat d'estranger.

Al marge del fet que la interessada va poder aconseguir el duplicat de la documentació sol·licitada per una via no ordinària, el Síndic va posar de manifest:

- el fet que la comissaria havia tramès una informació parcial i poc acurada a la ciutadana, i que hauria hagut de tenir els fulls informatius de la Subdelegació per a evitar les pèrdues de temps i les cues innecessàries per a efectuar tramitacions que, a l'hora de la veritat, a causa dels mecanismes instaurats per la Subdelegació, no es poden posar a la pràctica per via presencial o bé requereixen l'obtenció d'una cita prèvia;

- el fet que si es resolgués adequadament la deficiència informativa localitzada a la comissaria, punt al qual els estrangers accedeixen freqüentment per dur a terme diversos tràmits, possiblement no hi hauria tantes cues a la Subdelegació;
- el fet que la Subdelegació hauria d'articular algun mitjà per a estalviar la pèrdua de temps que representa per a qualsevol ciutadà fer una cua amb la confiança que podrà resoldre una incidència i rebre, en resposta a la seva demanda, un full informatiu amb adreces electròniques;
- el fet que si es vol mantenir el sistema del correu electrònic per a gestionar qualsevol informació o sol·licitud que vulguin efectuar els ciutadans en matèria d'estrangeria, cal que aquest les atengui de manera àgil i ràpida; altrament, la situació d'angoixa i desconfiança que genera el sistema s'apodera del ciutadà que necessita la resposta per a poder tirar endavant els seus tràmits; el mateix s'esdevé quan s'opta per a dispensar la informació o la concertació de la cita prèvia amb un número de telèfon que comunica;
- el fet que si no es pot garantir un funcionament correcte dels mecanismes d'informació per via electrònica o telefònica, caldrà establir un sistema d'informació presencial que, a més, s'hauria de procurar per als casos que la via de correu electrònic no pot resoldre, com ara els supòsits de petició de vista d'expedient o de concertació de dia i hora amb el responsable de la tramitació d'un expedient concret.

En vista de les consideracions esmentades, la Subdelegació va informar que en la confecció del full informatiu que es va lliurar a la interessada es va detectar que s'havia fet constar una adreça electrònica que no funcionava correctament. Per aquest motiu, es va modificar el full i se n'hi va incloure una de nova. Així, també va manifestar que l'Oficina d'Estrangers no disposa d'un servei d'informació presencial, fet que explica per què hi ha un rètol que indica que no es facilita informació.

Pel que fa al funcionament de la informació que es dona per correu electrònic, s'informa que el temps de resposta a les consultes que es formulen és variable segons les temàtiques dels assumptes. La Subdelegació assenyala que els correus que més triga a respondre, aproximadament tres setmanes, són els que tenen com a assumpte tràmit, és a dir, aquells en què se sol·licita informació sobre l'estat de tramitació dels expedients, per bé que assenyala que és una informació que es pot obtenir per mitjà del web del MAP. Quant a la informació telefònica, indica que actualment es respon una mitjana de sis-centes trucades diàries. Finalment, pel que fa a la distribució de fulls informatius, s'indica que aquests són a disposició dels col·legis professionals i ONG, als quals s'envien totes les modificacions que es duen a terme; també són accessibles per la intranet als funcionaris de la Brigada de Documentació i Informació

que presten serveis a l'Oficina, i s'encarreguen de la resolució d'incidències i de la coordinació de l'actuació de les diverses comissaries.

En vista d'aquesta informació, el Síndic va fer arribar un seguit de reflexions a la Subdelegació, en la mesura que podrien contribuir a evitar situacions com la que havia estat objecte de queixa i, alhora, millorar els canals informatius de la Subdelegació:

- El fet d'assignar una sola via o un únic canal, com ara una adreça de correu electrònic, per a canalitzar la tramitació de sol·licituds o les incidències pot resultar contraproductiu si, posteriorment, es detecten problemes en el funcionament de l'adreça de correu que no són percebuts pel ciutadà estranger, el qual les atribueix al retard amb què l'Administració acostuma a resoldre les sol·licituds. És per aquest motiu que, si bé calia efectuar, com ja s'ha fet, un canvi d'adreça en comprovar que la fixada no funcionava, també hauria convingut —davant aquestes possibles incidències i davant la gairebé impossibilitat de conèixer i avisar aquells que haguessin pogut fer ús de l'adreça de correu no operativa— evitar fer recaure el pes de la gestió de qualsevol petició en un sol mitjà de comunicació i combinar, per exemple, l'adreça de correu amb un número de telèfon o un fax.
- El fet que els fulls informatius siguin accessibles, per mitjà de la intranet, als funcionaris de la Brigada de Documentació i Informació que presten serveis a l'Oficina d'Estrangers i que s'encarreguen de la coordinació de l'actuació de les diverses comissaries sembla que no contribueix a resoldre el dèficit informatiu que aquestes pateixen. El que interessaria és que, així com els fulls informatius són a disposició dels col·legis professionals i ONG, les diverses comissaries, que són punts als quals és presumible que més d'un estranger hi accedeixi per dur terme tràmits, disposin també d'aquests fulls i els puguin lliurar directament als interessats i estalviar-los pèrdues de temps innecessàries.
- Finalment, el Síndic va suggerir que es valorés la possibilitat d'oferir fullets que informin en general de les diverses gestions i els llocs on s'han de dur a terme tràmits relacionats amb l'estrangeria.

**Es van suggerir mesures per a millorar els canals informatius que la connecten amb els usuaris**

La Subdelegació va informar que és conscient que, tan bon punt sigui possible per la superfície dels locals, ha de millorar el sistema d'informació presen-

cial dels usuaris. Mentre això no es pugui fer, però, es tracta de millorar els sistemes no presencials i continuar col·laborant amb les entitats que tenen un tracte directe amb els ciutadans immigrants. També indica que s'havien encarregat uns dispensadors d'un nou full informatiu, que és una guia de tràmits, que es col·locarien a la porta principal de l'Oficina d'Estrangers.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 12420/06	Disconformitat per la manca d'informació a l'Oficina d'Estrangers sobre l'estat de tramitació dels expedients
Q 04464/06	Disconformitat per la manca d'informació a la Subdelegació del Govern

#### 4. La tramitació de la targeta de residència comunitària inicial per a familiars no comunitaris

La dificultat d'accedir a una cita prèvia per a tramitar la targeta de residència comunitària inicial per a familiars no comunitaris que depenguin de nacionals d'estats membres es pot considerar com una variable de la problemàtica generada pels dèficits de la gestió dels serveis lligats a l'estrangeria i la immigració. Concretament, les vies que assenyalen el full informatiu de la Subdelegació són dos: el correu electrònic i un número de telèfon.

Amb motiu d'algunes queixes sobre aquest difícil accés, es van dur a terme gestions davant la unitat encarregada dels assumptes de comunitaris, que va confirmar que efectivament hi havia una demora considerable a l'hora d'atendre totes les sol·licituds formulades per correu electrònic, i la dificultat per contactar-hi telefònicament era deguda al fet que hi havia una única persona encarregada d'aquestes gestions.

Amb l'objectiu de trobar una sortida als casos plantejats es va indicar una altra via, no detallada en el full informatiu, que és el desplaçament personal a l'Oficina per a obtenir la cita.

**Hi ha problemes en el sistema de cites i en la tramitació de la residència comunitària de familiars no comunitaris**

El fet és que la institució va observar que, un cop superades aquestes dificultats inicials, n'apareixia

una de nova: la data de la cita assignada no és immediata, sinó que acostuma a demorar-se uns tres mesos de mitjana, la qual cosa comporta el neguit i el descontentament de les persones que veuen com se'ls dificulta la possibilitat de poder accedir de manera immediata al món laboral.

L'article 13.1 del Reial decret 178/2003, del 14 de febrer, sobre entrada i permanència a Espanya de nacionals d'estats membres de la Unió Europea i d'altres estats presents en l'Acord sobre l'Espai Econòmic Europeu disposa que la sol·licitud i la tramitació de la targeta de residència no ha de comportar cap obstacle per a la permanència provisional dels interessats a Espanya, ni al desenvolupament de llurs activitats; i l'article 5 de la Directiva 68/360/CEE del Consell disposa que el compliment de les formalitats relacionades amb l'obtenció de la targeta d'estada no ha d'obstar per a posar immediatament en execució els contractes de treball concertats pels sol·licitants. El contrast de la normativa esmentada amb la pràctica que segueix la Subdelegació del Govern a Barcelona a l'hora d'atendre aquests casos és el que ha motivat l'obertura de l'actuació d'ofici A/O 15193/06.

**Es va iniciar una actuació d'ofici sobre la tramitació de la targeta de residència comunitària de familiars no comunitaris**

El Síndic va manifestar que amb aquests articles semblava que es dotava d'efectes jurídics la presentació de la sol·licitud, de manera que en presentar-la ja es pogués iniciar qualsevol activitat laboral. Tanmateix, la qüestió rau a dilucidar com es tradueix a la pràctica aquesta disposició, que topa amb tres obstacles:

- el fet de supeditar la presentació de la sol·licitud a l'obtenció d'una cita prèvia;
- el lapsus considerable entre la data en què s'aconsegueix demanar cita i la data assignada per a presentar la sol·licitud;
- el fet de gestionar, a partir d'una sol·licitud registrada, la possibilitat de tenir accés a un contracte de treball amb l'alta a la Seguretat Social i la confiança que aquesta sol·licitud pot transmetre als empresaris.

El Síndic ha fet arribar a la Subdelegació unes indicacions sobre alguns elements que possiblement, en cas que s'apliquessin, permetrien assolir amb èxit la



disposició normativa esmentada. Aquests elements són:

- Incrementar la dotació de recursos perquè les vies d'accés a l'obtenció de la cita prèvia funcionin correctament o, subsidiàriament, determinar altres vies d'accés directe per a presentar la sol·licitud, com podria ser l'aplicació de l'article 38.4 de la Llei 30/1992, en tant que l'obligació de presentar personalment les sol·licituds de residència no abasta el règim especial comunitari. Aquesta darrera via permetria la superació del primer i el segon obstacle.
- En el cas que s'incrementés la dotació de recursos perquè les vies fixades per a sol·licitar la cita prèvia funcionessin correctament, també caldria que la data atorgada per a la cita fos propera; altrament, s'hauria superat el primer obstacle, però no el segon. Per a salvar aquest segon obstacle, sembla necessari reconèixer efectes jurídics a l'assignació d'una data per a la cita prèvia.
- Finalment, caldria donar a conèixer de manera pública als empresaris que una sol·licitud registrada permet, en aquests casos, la contractació del familiar no comunitari dependent d'un nacional d'un Estat membre.

La Subdelegació informa que és previsible un canvi immediat en el sistema d'accés a la presentació de les sol·licituds per a obtenir la targeta de residència comunitària inicial, de manera que es pugui dur a terme d'una manera més còmoda i àgil. Així mateix, indica que, arran de la transposició de diverses directives comunitàries, és molt propera l'aprovació i la publicació d'una nova normativa reguladora del règim d'aplicació als comunitaris i els familiars dels comunitaris.

El Síndic s'ha tornat a adreçar a la Subdelegació per manifestar-li que el canvi normatiu que hi pugui haver no hauria d'alterar el fet que la condició de beneficiari del dret de residència i de treball s'ha de supeditar necessàriament a l'obtenció de la targeta de residència. És per això que, si això es confirma, ha insistit novament en la necessitat d'assolir la posada en marxa d'uns mecanismes que dotin d'efectivitat el contingut de les disposicions normatives esmentades anteriorment.

La problemàtica que s'ha exposat sota l'apartat anomenat *Les gestions administratives* reclama, a criteri del Síndic, concebre la immigració i l'estrangeria no solament com una qüestió de grans principis i debats sobre quina ha d'ésser la política aplicable per a gestionar-les eficaçment, sinó concebre-la des d'una perspectiva tangible en la qual, a partir del coneixement del nombre de persones de què es tracta i sobre el nombre de procediments i tràmits que implica el compliment dels deures que la normativa imposa, es proposi l'aprovació d'un pla integral de modernització de la gestió de l'estrangeria i la immigració.

Aquest pla hauria de tenir com a objectius prioritaris, així com el pla per a la modernització de la gestió de la Seguretat Social, millorar la qualitat dels serveis, reforçar el rigor en la gestió, impulsar decisivament la dinàmica de modernització constant dins d'un esquema de rigor i eficàcia que permeti, mitjançant la reordenació dels procediments de gestió i l'aplicació intensiva dels mitjans tecnològics més avançats, millorar la prestació dels serveis, amb una reducció considerable dels terminis de resolució dels procediments i amb una atenció més àgil a l'hora d'haver de formular sol·licituds o lliurar documentació.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

A/O 15193/06	Pràctica de la Subdelegació en la tramitació de la targeta de residència comunitària de familiars no comunitaris
--------------	--

### 5.3. Renovacions

A l'inici de l'any 2006, quan s'aproximava la data del venciment de les autoritzacions inicials de residència i de treball per compte d'altri, atorgades a l'empara del procés de normalització, es va preveure que en un breu espai de temps es concentraria un gran nombre de sol·licituds de renovació que s'havia afegir a les sol·licituds de segones renovacions i a les destinades a obtenir una autorització de residència permanent.

**Es mantenen els retards en la decisió administrativa sobre les sol·licituds de residència**

Per pal·liar els efectes d'aquest increment de sol·licituds, els ministeris de Treball i Afers Socials i d'Administracions Públiques van fer públic al febrer de 2006 un pla d'automatització del procediment per a facilitar-ne el procés de presentació i de tramitació. Amb aquest sistema, a les persones que poden complir els requisits per a obtenir la renovació de l'autorització se'ls adreça una comunicació en què se'ls avisa de la necessitat de la renovació, se'ls remet el model oficial de sol·licitud, que incorpora les dades que ja té l'Estat, i se'ls informa de la documentació que cal aportar juntament amb la sol·licitud. Un cop acompanyats aquests tràmits, el sol·licitant de la renovació ha de dirigir la sol·licitud a l'òrgan competent per a resoldre, però la pot presentar en qualsevol registre dels que estableix l'article 38.4 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, del règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.



Les queixes presentades durant l'any 2006 sobre renovacions no posen de manifest, com en anys anteriors, dificultats per a poder presentar les sol·licituds, però sí que evidencien retards importants a l'hora de tramitar-les.

Un cop transcorregut el termini per a resoldre sobre una sol·licitud de renovació d'autorització de residència i treball per compte d'altri, que és de tres mesos, aquesta s'entén estimada, d'acord amb el que disposa l'article 54.10 del Reglament de la Llei 4/2000, de l'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers i llur integració. Les queixes que es plantegen palesen que aquest termini de resolució normalment no es compleix i, si bé l'autoritat competent per a concedir l'autorització, després de la sol·licitud de la persona interessada, ha d'expedir un certificat que acrediti la renovació per silenci positiu, el mateix retard a l'hora de tramitar les renovacions provoca que, quan la persona interessada demana aquest certificat, tampoc el rebí dins del termini establert i en la forma pertinent.

Per tant, tot i existir legalment el mecanisme del silenci positiu, en la mesura que sovint els sol·licitants no ho poden acreditar, es troben en una situació d'incertesa sobre si realment se'ls ha concedit la renovació de l'autorització de treball i residència o no.

### Malgrat el silenci administratiu de vegades l'Administració resol negativament la sol·licitud de renovació fora de termini

En alguns casos, l'Administració, després d'haver transcorregut el termini per a resoldre, decideix que —per determinades circumstàncies que impedeixen la renovació, com ara l'existència de penals pendents,— la sol·licitud no es pot concedir i, en conseqüència, resol expressament i negativament la renovació, la qual cosa s'afegeix al retard a l'hora de tramitar-la.

Amb relació a aquesta situació, el 29 de novembre de 2006 el Síndic es va adreçar a la Subdelegació del Govern de Barcelona per esbrinar quins són els passos que segueix en aquests casos. A hores d'ara, aquesta sol·licitud està pendent de resposta.

D'acord amb el que estableix l'article 43.3 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, l'estimació per silenci administratiu té, amb caràcter general, la considera-

ció d'acte administratiu que finalitza el procediment i l'apartat a) de l'article 43.4 disposa que, en els casos d'estimació per silenci administratiu, la resolució expressa posterior a la producció de l'acte només es pot dictar si el confirma.

En aquest sentit, la Sala Contenciosa Administrativa (secció 4a.) del Tribunal Superior de Justícia d'Andalusia, en la sentència del 31 d'octubre de 2005, per la qual es resol un recurs davant la denegació d'una sol·licitud de renovació, va apreciar que aquesta només es podia resoldre favorablement, perquè ja s'havia acordat per silenci positiu. A més, el Tribunal va condemnar en costes l'Administració perquè havia quedat acreditat "la renúncia de la Administración a reconocer el resultado de un cómputo casi mecánico de plazos procedimentales".

Tanmateix, cal tenir en compte que els efectes que comporta la via del silenci administratiu positiu té com a límit el que estableix l'article 62.1f) de la Llei 30/1992, del 26 de novembre: la nul·litat de ple dret per als actes expressos o presumptes contraris a l'ordenament jurídic pels quals s'adquireixen facultats o drets quan no es tinguin els requisits essencials per a adquirir-los.

Per tant, si es considera que la renovació d'una autorització de treball i residència atorgada per silenci positiu (acte presumpte pel qual s'adquireix un dret) és nul·la de ple dret perquè és contrària a l'ordenament jurídic, d'acord amb el que estableix l'exposició de motius de la Llei 4/1999, del 13 de gener, que modifica la Llei 30/1992, l'Administració únicament la pot revisar seguint els procediments de revisió que estableix la Llei.

Ara bé, el Reglament d'estrangeria estableix, en l'article 75.1, la possibilitat d'extingir les autoritzacions de residència temporal, sense la necessitat d'un pronunciament administratiu, per determinades circumstàncies, entre les quals el fet trobar-se inclòs en alguns dels supòsits de prohibició d'entrada que estableix el Reglament, ja sigui pel fet no conèixer aquesta circumstància en el moment d'entrar o per haver-se produït durant l'estada a Espanya.

Així doncs, també es podria interpretar que, quan l'Administració decideix, després d'haver transcorregut el termini per a resoldre, que no pot concedir la renovació, el que fa és extingir l'autorització renovada a l'empara del que disposa l'article esmentat.

Aquesta via la va utilitzar la Subdelegació del Govern d'Almeria quan va acordar extingir una autorització de residència temporal i de treball, atorgada a l'empara del procés de normalització, perquè el sol·licitant tenia una prohibició d'entrada derivada d'una ordre d'expulsió executada. Aquí, el Jutjat

Contenciós Administratiu núm. 2 d'Almeria, en la sentència del 6 de març de 2006, va apreciar que, atesa la naturalesa d'acte declaratiu de drets de l'autorització de treball i residència inicial, és impossible, sense un títol habilitant, que l'Administració l'extingeixi sense sotmetre's al procediment de declaració de lesivitat que estableix l'article 103 de la Llei 30/1992, del 26 de gener. Per tant, el jutge va entendre que l'extinció d'aquesta autorització era nul·la de ple dret perquè prescindia del procediment legalment establert i perquè vulnerava una norma de rang superior.

### La jurisprudència sobre el pronunciament administratiu en cas de sol·licitud de renovació fora de termini no és homogènia

La sentència també considera il·legal l'expressió de l'article 75.1 del Reglament (que diu que la vigència de les autoritzacions de residència temporal s'extingeix sense la necessitat d'un pronunciament administratiu) perquè contravé el principi de jerarquia normativa, ja que vulnera el que disposen els articles 102 i 103 de la Llei 30/1992, en la mesura que no té cobertura legal l'exclusió dels actes administratius dictats en matèria d'estrangeria del procediment obligat de revisió que regulen aquests preceptes: aquesta habilitació legal no la proporciona cap precepte de la Llei orgànica 4/2000, de l'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya, i llur integració.

Atès que es tracta d'una disposició de caràcter general, mitjançant una interlocutòria del 10 de maig de 2006, el jutge va plantejar aquesta qüestió d'il·legalitat al Tribunal Suprem, que per mitjà d'una provisió de l'1 de desembre de 2006 la va admetre a tràmit.

#### 5.4. L'Informe de disponibilitat d'habitatge per al reagrupant

L'article 42.2 e) del Reial decret 2393/2004, del 30 de desembre, que aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, de l'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i llur integració social, determina que, en el procediment per al reagrupament familiar, la sol·licitud, entre altres documents, s'ha d'acompanyar amb una justificació documental que acrediti la disponibilitat d'un habitatge adequat per a atendre les necessitats del reagrupant i la família.

Aquest requisit s'ha de justificar mitjançant un informe expedit per la corporació local de la residència del reagrupant. En un termini màxim de quinze dies des de la sol·licitud, la corporació ha d'emetre l'informe i notificar-ho a la persona interessada i, simultàniament i per mitjans telemàtics quan sigui possible, a l'autoritat competent per a resoldre l'autorització de reagrupament.

Subsidiàriament, es pot justificar aquest requisit presentant una acta notarial mixta de presència i manifestacions, si la corporació local no ha emès l'informe de disponibilitat d'habitatge en el termini indicat, la qual cosa s'ha d'acreditar amb la còpia de la sol·licitud efectuada.

Aquest informe ha de fer referència al títol que habilita per a l'ocupació de l'habitatge, ús al qual es destina cadascuna de les dependències de l'habitatge, nombre de persones que l'habituen, i condicions d'habitabilitat i equipament.

### Alguns ajuntaments no compleixen l'obligació d'elaborar els informes de disponibilitat d'habitatge

El 10 d'octubre de 2006 una advocada es va adreçar al Síndic de Greuges per explicar que determinats ajuntaments (Badalona, Mataró i Terrassa), quan se'ls demana que emetin aquest informe, no ho fan, per la qual cosa els sol·licitants del reagrupament familiar, per a acomplir aquest tràmit, es veuen obligats a adreçar-se al notari. Atesa aquesta informació, el Síndic va decidir obrir una actuació d'ofici i adreçar-se a les corporacions esmentades per esbrinar com gestionen les sol·licituds d'aquest informe.

El 24 de novembre de 2006, l'Ajuntament de Mataró va explicar que fins al 31 d'octubre no s'havien elaborat els informes de disponibilitat i adequació de l'habitatge de les persones que desitgen reagrupar-se familiarment, però que a partir d'aleshores ja s'estaven elaborant i lliurant aquests informes. Des del 31 d'octubre s'han rebut divuit sol·licituds i s'han dut a terme les comprovacions oculars pertinents i lliurat els informes dins els terminis establerts. En aquesta comunicació, també es posa de manifest que els informes d'habitabilitat i adequació de l'habitatge formen part d'un dispositiu més ampli que garanteix i vetlla que no es produeixin situacions d'amuntegament de persones als habitatges de la ciutat.

El 19 de desembre de 2006 l'Ajuntament de Badalona va manifestar que elaborava aquest informe des del

2 d'octubre passat. Des de l'entrada en vigor del reglament fins a aquesta data, si bé l'Ajuntament recollia les sol·licituds d'emissió dels informes, no els expedia, perquè no disposava dels recursos suficients per a cobrir la demanda existent. No obstant això, les persones interessades, tal com estableix el Reial decret 2393/2004, podien presentar subsidiàriament una acta notarial mixta de presència i manifestacions, juntament amb la còpia de la sol·licitud presentada al consistori davant l'autoritat competent per a tramitar el reagrupament familiar.

El 22 de desembre de 2006 l'Ajuntament de Terrassa exposà que disposava des de feia poc temps d'un protocol d'actuació que es concreta en una coordinació entre les diverses oficines d'atenció al ciutadà (OAC) i els serveis d'habitatge (SOMUHATESA), de manera que els volants o els certificats d'empadronament per a les unitats familiars es fan des de les OAC i els informes d'idoneïtat es tramiten des de SOMUHATESA, mitjançant un conveni amb el col·legi d'aparelladors, que és el que tècnicament està facultat per a avalar aquests informes.

### Els ajuntaments tenen l'obligació d'emetre els informes de disponibilitat d'habitatge

Atesa la informació facilitada pels ajuntaments, el Síndic els va recordar que la disposició final quarta del Reial decret 2393/2004, del 30 de desembre, determina que aquest i el reglament que el desplega entren en vigor un mes després d'haver-se publicat en el BOE, la qual cosa es va produir el 7 de gener de 2005. En els tres ajuntaments consultats, doncs, no ha estat abans del mes d'octubre de 2006 que s'ha posat en marxa el dispositiu i els mitjans necessaris per a poder emetre aquest informe. Malgrat que a hores d'ara sembla que la problemàtica està en vies de solució, la qual cosa es valora positivament, cal indicar que és excessiva la demora en la posada en funcionament dels instruments per a emetre aquest informe, per les incidències que ha pogut comportar a l'hora de tramitar els procediments de reagrupament familiar i per l'afectació que aquestes generen en el dret a la intimitat familiar dels estrangers que reconeix l'article 16 de la Llei orgànica 4/2000, de l'11 de gener, que regula els drets i les llibertats dels estrangers a Espanya i llur integració social.

Per concloure, el Síndic va comunicar als ajuntaments la interpretació que considera predicable de la regulació de l'emissió d'aquest informe, que conté l'article 42 e) del Reglament de la Llei orgànica 4/2000, de l'11 de gener. En aquest sentit, el Síndic

aprecia que els ajuntaments han d'emetre i notificar a la persona interessada l'informe que acrediti que el reagrupant disposa d'un habitatge adequat per a atendre les seves necessitats i les de la família en un termini màxim de quinze dies des de la sol·licitud i, si l'ajuntament corresponent no compleix amb aquest deure en el termini indicat, el sol·licitant, per a poder justificar aquest requisit en la tramitació de la seva sol·licitud de reagrupament, pot presentar una acta notarial mixta de presència i manifestacions.

### 5.5. L'accés a les subvencions per a programes d'acolliment i integració

La Llei 2/2004, del 27 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2005, va crear un fons de suport a l'acolliment i a la integració d'immigrants, i al seu reforç educatiu que es va repartir a les diverses comunitats autònomes sobre la base de criteris demogràfics.

La quantitat assignada a la Generalitat de Catalunya es va formalitzar mitjançant un conveni de col·laboració entre el Departament de Benestar i Família i el Ministeri de Treball i Afers Socials del 7 de juliol de 2005. Un dels requisits que establia aquest fons és que se n'havia de destinar el 50 % a les administracions locals. Per mitjà de la convocatòria que aprova i regula l'Ordre BEF/342/2005, del 27 de juliol, es fixen el sistema de concurrència i l'objectiu del repartiment als ens locals d'aquest percentatge de l'aportació estatal al fons.

D'acord amb aquesta ordre, poden ésser beneficiaris de les subvencions els ajuntaments de municipis amb més de vint mil habitants, els ajuntaments de municipis amb menys de vint mil habitants i que tinguin un percentatge de població estrangera empadronada superior a la mitjana oficial de Catalunya (11,4 % el mes de gener de l'any 2005) i amb un mínim de mil persones estrangeres empadronades.

Una entitat local va sol·licitar una subvenció en el marc d'aquesta convocatòria. La sol·licitud de subvenció no es va atendre perquè no complia les condicions demogràfiques exigides als ens locals beneficiaris, atès que és un municipi de menys de vint mil habitants, que no té un mínim de mil persones estrangeres empadronades.

L'alcalde es va adreçar al Síndic perquè entenia que la política de la immigració no es pot reduir al nombre total de persones immigrants en el si d'una societat, sinó en el que representa aquest nombre en relació amb la població (Q 7795/05). En aquest cas, si bé és cert que el municipi no compleix el requisit d'un mínim de mil persones estrangeres empadronades, té una taxa d'immigració del 17%, la qual cosa

comporta, segons l'ajuntament, tenir la mateixa problemàtica que pugui tenir un municipi amb més de mil persones estrangeres empadronades, però amb una població total en termes absoluts que no arribi ni de bon tros a aquest percentatge.

### L'alcalde d'un municipi es va adreçar al Síndic per la denegació de la subvenció per a l'acolliment i la integració d'immigrants

El Departament va exposar al Síndic quina era la proposta en relació amb els requisits demogràfics per a la convocatòria de subvencions establerta per a l'any 2006, en virtut del protocol de pròrroga per a aquell any del conveni abans esmentat:

- ajuntaments de municipis amb més de vint mil habitants;
- ajuntaments de municipis entre cinc mil i vint mil habitants i que tinguin, o bé un percentatge de població estrangera empadronada superior a la mitjana oficial de Catalunya, o bé un mínim de mil persones estrangeres empadronades;
- ajuntaments de municipis de menys de 5.000 habitants que tinguin un percentatge de població estrangera empadronada superior a la mitjana oficial de Catalunya i més de 1.000 persones estrangeres empadronades;
- consells comarcals.

De la comparativa entre els requisits demogràfics que s'exigien en la convocatòria de 2005 i els establerts per a la convocatòria del 2006 se'n desprèn que, pel que fa als municipis de menys de vint mil habitants, quan el 2005 es demanava de manera acumulativa un percentatge de població estrangera empadronada superior a la mitjana oficial de Catalunya i un mínim de mil persones estrangeres empadronades, per al 2006 aquests requisits s'exigien de manera alternativa per als municipis entre cinc mil i vint mil habitants i de manera acumulativa per als municipis de menys de cinc mil habitants.

D'una primera lectura se'n dedueix que, si bé per als municipis entre cinc mil i vint mil habitants sembla que els requisits demogràfics són de consecució més fàcil, atès que s'ofereix una alternativa, per als municipis de menys de cinc mil habitants, els requisits demogràfics són difícilment assolibles, sobretot pel requisit relacionat amb l'empadronament d'un mínim de mil persones estrangeres, que s'exigeix de

manera acumulativa al del percentatge de població estrangera empadronada superior a la mitjana oficial de Catalunya.

Així, per exemple, en el cas del municipi que va presentar l'escrit de queixa, que té una població d'uns dos mil habitants, però una taxa d'immigració del 17%, tenint en compte la proposta establerta per a la convocatòria de 2006, continuaria sense complir els requisits demogràfics, tot i tenir un percentatge de persones estrangeres considerable en relació amb la població total del municipi.

El Síndic va apreciar que potser aquesta proposta responia a un estudi previ sobre les característiques dels municipis que podien esdevenir potencialment beneficiaris i a unes determinades dotacions pressupostàries previstes per a fer front a aquests ajuts. És per això que, per poder complementar aquesta primera lectura, es va adreçar de nou al Departament perquè li facilités aquesta informació i la previsió del nombre de municipis que poden esdevenir beneficiaris d'aquests ajuts perquè compleixen els requisits establerts per a aquest tercer grup, és a dir, menys de cinc mil habitants amb un percentatge de població estrangera empadronada superior a la mitjana oficial de Catalunya i més de mil persones estrangeres empadronades.

El Departament va manifestar que, per a aquesta categoria de municipis, les variables s'acumulen, atès que es considera que el percentatge ha d'ésser completat amb el nombre absolut de persones estrangeres en vista d'un alt nombre de petits municipis amb un percentatge molt elevat d'estrangers, però amb xifres absolutes molt reduïdes.

### El Síndic suggerí que es difongués la via d'accés a les subvencions per a l'acolliment i la integració d'immigrants als municipis que no compleixen els criteris demogràfics

De l'informe del Departament també se'n desprèn que el fet que els consells comarcals també puguin esdevenir beneficiaris d'aquestes subvencions dóna entrada a tota la resta de municipis de menys de vint mil habitants que no tenen accés als ajuts per l'aplicació dels criteris demogràfics anteriors. D'aquesta manera, poden rebre el finançament o la prestació de serveis, per mitjà del Pla comarcal d'integració dels immigrants desenvolupat pel consell comarcal corresponent.



En darrer lloc, el Departament manifestà que els projectes d'acolliment i d'integració de dos municipis que en la convocatòria de 2006 no complien els criteris demogràfics exigits, un d'ells el promotor de la queixa, es van finançar mitjançant subvencions extraordinàries justificades sobre la base d'aspectes, com ara la pressió demogràfica o el creixement d'una població estrangera que aquests municipis han experimentat en els darrers anys.

El Síndic va fer avinent al Departament que, si en properes convocatòries de subvencions en aquest àmbit aquest entén necessari mantenir els requisits demogràfics esmentats, seria convenient donar a conèixer i difondre la via d'accés que consisteix en la possibilitat que els ajuntaments de municipis que no compleixin els criteris demogràfics puguin rebre el finançament o la prestació de serveis per mitjà de les sol·licituds que formulin els consells comarcals, perquè tant els ajuntaments respectius com els consells comarcals dels quals formen part en siguin coneixedors i en facin ús.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 07795/05	Disconformitat amb el requisit legal que exigeix un determinat nombre d'immigrants perquè els municipis petits puguin accedir a les subvencions

### 5.6. El trasllat d'immigrants a la península

Amb motiu de les informacions publicades en els mitjans de comunicació al final d'agost de 2006 en què s'informava de l'arribada d'una cinquantena d'immigrants a Barcelona provinents de les Illes Canàries sense avís previ a la Generalitat, la institució va decidir obrir l'actuació d'ofici AO 09968/06, a fi d'esclarir els motius que van provocar la manca de compliment dels protocols d'actuació establerts per a aquests casos i de valorar l'eficiència del sistema actual de trasllats. Aquesta petició es va adreçar a la Secretaria per a la Immigració i a la Subdelegació del Govern a Barcelona.

**El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb relació al trasllat d'immigrants de les Illes Canàries a Barcelona**

La informació facilitada especialment per la Secretaria per a la Immigració posa de manifest l'existència de dues vies d'arribada en el procés de trasllat cap a

Catalunya de les persones immigrants que arriben a la Comunitat Autònoma de Canàries: una via que gestiona directament el Ministeri de Treball i Afers Socials (MTAS), per mitjà de determinades entitats i organitzacions, a l'empara del finançament directe que fixa el Reial decret 603/2006, del 19 de maig; i una segona via que es gestiona en col·laboració amb la Generalitat de Catalunya a partir de la Resolució del 27.6.2006 (BOE 173, de 21.7.2006), que conté un protocol pel qual es prorroga el Conveni de col·laboració subscrit entre el MTAS i Catalunya, amb una clàusula que remet a les actuacions que s'han de desenvolupar en el marc del Pla d'acció 2006, que inclou un programa d'acollida per a immigrants en una situació d'una vulnerabilitat especial, els quals des de Ceuta, Canàries i Melilla són traslladats a la península.

L'execució de la clàusula esmentada s'instrumentalitza mitjançant la signatura de convenis amb entitats expertes en el desenvolupament d'accions d'atenció humanitària.

També s'assenyala que la logística dels trasllats distingeix entre dues fases:

- una primera en què la Secretaria d'Estat d'Immigració i Emigració comunica, telefònicament i amb una antelació de setanta dues hores, l'arribada i el nombre de persones que seran traslladades per assegurar la disponibilitat de places i de recursos;
- una segona fase en què el MTAS, per fax i vint-i-quatre hores abans del trasllat, comunica a tots els subjectes implicats el nombre de persones, la destinació i l'entitat que s'encarrega de l'acollida temporal.

L'informe del Departament de Benestar i Família afegeix que, segons les explicacions verbals rebudes dels òrgans competents de l'Administració de l'Estat, el trasllat sense avís va respondre a una mesura excepcional i a la manca d'alternatives viables en aquell moment.

La informació tramesa ha motivat una ulterior demanda d'informació al Departament per a esclarir determinades qüestions que es plantegen i conèixer quina valoració es fa sobre el funcionament de tot l'engranatge existent per als processos de trasllat i quines són les previsions per a l'any 2007, tenint en compte que el Conveni de col·laboració quedava prorrogat fins al 31.12.2006.

Finalment, el Síndic demana al Departament que valori si, en el curs de les reunions que ha de mantenir amb el MTAS, havia pensat en la possibilitat d'exposar una sortida per als immigrants objecte de trasllat, normalment amb resolucions d'expulsió difícilment executables, com ara la possibilitat



d'atorgar una autorització individual de residència temporal a l'empara de l'excepcionalitat que recull la disposició addicional primera (punt 4) del Reglament d'estrangeria.

### **El Departament de Benestar i Família informà que el trasllat va respondre a una mesura excepcional i a la manca d'alternatives**

El Síndic farà un seguiment d'aquesta problemàtica i estarà amatent al sorgiment de possibles nous conflictes en el trasllat d'immigrants i en el sistema de gestió establert per a dur-los a terme.

#### **Actuacions més significatives**

Codi	Assumpte
A/O 09968/06	Sobre l'arribada d'una cinquantena d'immigrants a Barcelona provinents de les Illes Canàries sense avís previ a la Generalitat

### **5.7. Relacions amb les administracions**

Les relacions amb les subdelegacions del govern a les províncies catalanes per a resoldre els expedients de queixa i les actuacions d'ofici en matèria d'immigració han estat fluides, en el sentit que hi ha hagut una disponibilitat clara dels que en són responsables d'atendre les peticions del Síndic i, si escau, complir les seves resolucions.

Tanmateix, el col·lapse que hi ha en algunes d'aquestes instàncies administratives, en llocs amb un nombre percentualment rellevant d'immigrants al territori, ha retardat el temps de resposta a les sol·licituds del Síndic de Greuges.

Així mateix, com ja s'ha comentat en la introducció, les resolucions del Síndic han fet moltes vegades referència a modificacions importants en el sistema de gestió administrativa de l'estrangeria o a la modificació de criteris interpretatius de les normes en aquesta matèria, de manera que el compliment de les resolucions del Síndic no sempre s'ha pogut dur a terme de manera exhaustiva.

Pel que fa a la Secretaria per a la Immigració del Departament d'Acció Social i Ciutadania, les relacions han estat igualment fluides, amb contactes informals habituals per a agilitar la tramitació dels expedients que l'afecten.

### **5.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

#### **Queixa 05370/05**

##### **Disconformitat amb la denegació del permís d'autorització de treball i residència**

Amb relació a la queixa per la denegació de l'autorització de treball i residència, la Subdelegació del Govern notifica la resolució favorable, dictada el 10 de gener de 2006, en l'expedient tramitat com a continuació del procés de normalització de la persona promotora de la queixa.

El Síndic finalitza l'actuació i la considera resolta.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

#### **Queixa 05771/05**

##### **Procés de normalització i situacions d'inseguretat jurídica**

El Síndic assenyala a la Subdelegació del Govern que qui està interessat a prosseguir el procediment de normalització ha de saber en quina situació es troba el seu expedient per a determinar si pot encaixar en algun dels supòsits excepcionals que s'assenyalen. Si això no se sap, difícilment li podrà ser útil el lliurament en mà de la nota informativa i els models de sol·licitud.

En conseqüència, el Síndic assenyala que, perquè el sistema d'informació personalitzada sobre la continuació del procediment en situacions excepcionals sigui efectiu i eficaç, és imprescindible que el personal que presti aquest servei pugui facilitar informació concreta sobre la situació de cada expedient de normalització.

La Subdelegació del Govern indica que el servei establert per a la continuació de la normalització està destinat només a la gestió de cites per a la presentació de les sol·licituds i que la nota informativa està redactada per a donar més informació, a banda de la presentació de sol·licituds. És per això que el Síndic recomana que es faci una revisió acurada dels textos de les notes informatives abans de difondre-les.

Amb aquestes noves consideracions, el Síndic finalitza les gestions, sens perjudici que, en cas que torni a haver-hi signes evidents que el sistema de correu electrònic no funciona o no és prou àgil, reclami la necessitat d'establir un sistema d'informació presencial.

**No accepta la resolució del Síndic**

#### **Queixa 07355/05**

##### **Disconformitat amb l'acreditació d'empadronament per a la regularització de la seva situació administrativa**

Amb relació a la disconformitat amb el requisit d'aportar el certificat d'empadronament per a l'autorització de residència i treball, el Síndic pensa que l'Ajuntament ha de disposar d'un cert marge d'apreciació a l'hora de determinar si el document

aportat pel ciutadà estranger acredita l'estada a Espanya abans de la data fixada. Establir una llista tancada com la que contenen la resolució i els aclariments posteriors, limita possibilitats d'acció.

D'aquesta manera, el Síndic demana a la Subdelegació del Govern que, a l'hora de resoldre expressament els recursos de reposició interposats per la persona interessada, apreciï les valoracions formulades en el cas plantejat.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 03357/05**

**Retard en la resolució d'un recurs d'alçada interposat contra una resolució que desestima una sol·licitud de renovació d'un permís de treball i residència**

Arran de la queixa pel retard en la resolució expressa d'un recurs d'alçada interposat contra una resolució que desestimava una sol·licitud de renovació d'un permís de treball i residència, el Síndic constata que el recurs finalment ha estat desestimat perquè la persona interessada no disposava de treball. No obstant això, el Síndic considera que la circumstància de no disposar de treball no és imputable al promotor, ja que durant la vigència del permís objecte de renovació va ser objecte d'acomiadament improcedent i va patir una incapacitat

temporal. Per tot això, suggereix a la Subdelegació del Govern que revisi el cas.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 04716/05**

**Manca de resposta escrita a un recurs per una desestimació de renovació d'un permís de treball i residència**

Amb relació amb la disconformitat per la manca de resposta escrita a un recurs d'alçada interposat davant la Subdelegació del Govern de Barcelona contra la resolució, per la qual es desestima la renovació del seu permís de treball i residència, el Síndic recorda a l'Administració el deure de donar resposta expressa al recurs plantejat perquè la persona promotora de la queixa pugui conèixer els motius que fonamenten la decisió administrativa i actuar en defensa dels seus interessos.

Així mateix, un cop analitzat el recurs d'alçada interposat per la promotora de la queixa, el Síndic constata que, en el mateix escrit, afegeix una segona petició, en cas que es desestimés el recurs esmentat, per a obtenir un permís de residència temporal. El Síndic demana informació sobre si aquesta darrera petició ha estat atesa i en quin sentit s'ha resolt.

**Accepta la resolució del Síndic**

## 6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

### 6.0. Infància i adolescència en xifres

#### 6.1. Introducció

#### 6.2. Infants i adolescents desemparats

1. Les disfuncions en el sistema de protecció
2. Altres situacions de maltractament infantil presentades al Síndic
3. Centres residencials i d'acolliment
4. Problemes associats als acolliments en família
5. La remodelació de la DGAIA i el desbordament d'equips

#### 6.3. Problemes associats als processos d'adopció

1. Sobre les valoracions d'idoneïtat
2. Les adopcions a la República Democràtica del Congo i a la República del Congo
3. Retard en la tramitació de les inscripcions registrals de naixement de menors adoptats

#### 6.4. Conflictes intrafamiliars

#### 6.5. Justícia de menors

#### 6.6. Menors immigrants no acompanyats

#### 6.7. Altres situacions de risc

1. Infants i recursos de salut
2. Mendicitat infantil

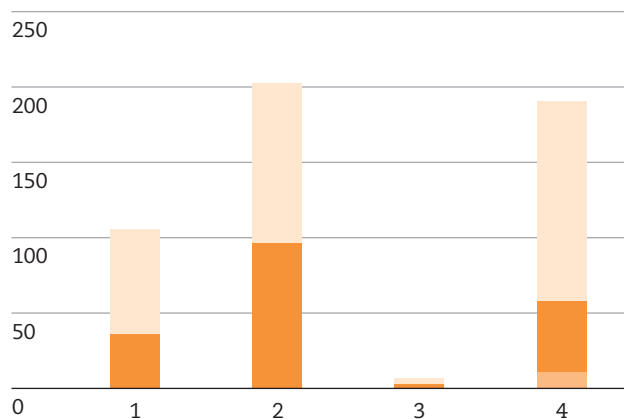
#### 6.8. Relacions amb les administracions

#### 6.9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

## 6.0. Infància i adolescència en xifres

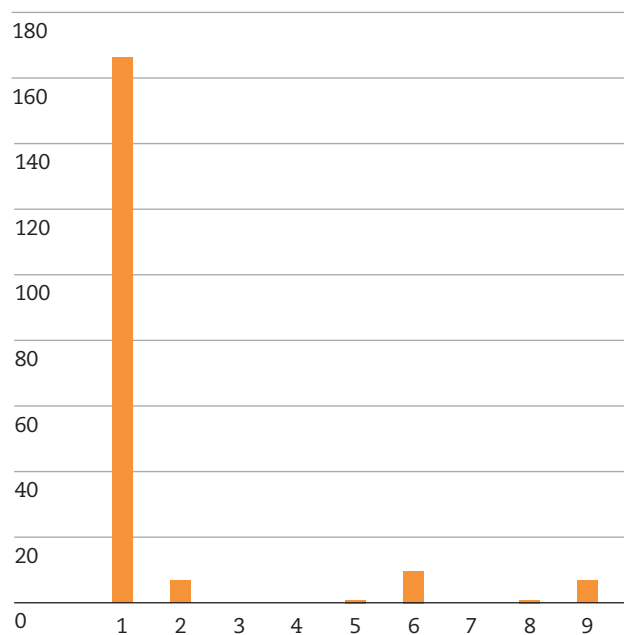
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Atenció a la infància</b>	<b>1</b>	<b>35</b>	<b>70</b>	<b>106</b>
Conflictes socials	1	2	2	5
Educació en el lleure, oci i activitats esportives	-	6	11	17
Mitjans de comunicació i noves tecnologies	-	6	16	22
Problemes de discapacitat en el menor	-	7	10	17
Problemes de salut en el menor	-	12	7	19
Suports a les famílies	-	2	24	26
<b>2 Situacions de desprotecció</b>	<b>1</b>	<b>95</b>	<b>106</b>	<b>202</b>
Centres residencials de protecció	-	6	7	13
Estudi i seguiment del desemparament	-	21	24	45
Grups familiars en conflicte	-	29	38	67
Processos d'acolliment i adopció	1	39	37	77
<b>3 Justícia de menors</b>	<b>1</b>	<b>2</b>	<b>4</b>	<b>7</b>
Centres de detenció i observació	1	2	2	5
Seguiment de les mesures	-	-	2	2
<b>4 Altres</b>	<b>11</b>	<b>47</b>	<b>132</b>	<b>190</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>179</b>	<b>312</b>	<b>505</b>



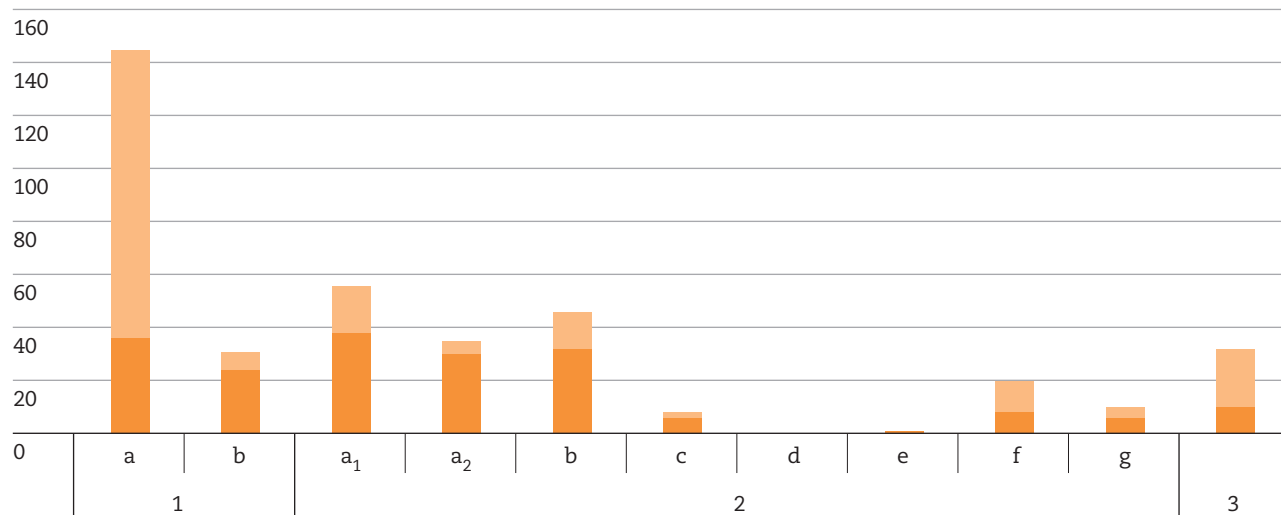
### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	<b>13</b>	<b>154</b>	<b>167</b>
<b>2 Administració local</b>	<b>1</b>	<b>6</b>	<b>7</b>
<b>3 Administració central</b>	-	-	-
<b>4 Administració perifèrica</b>	-	-	-
<b>5 Administració institucional</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>6 Administració judicial</b>	-	<b>10</b>	<b>10</b>
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	-	-	-
<b>8 Altres administracions</b>	-	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>9 Privada o inconcreta</b>	-	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>179</b>	<b>193</b>



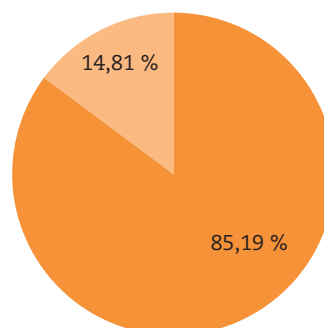
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>60</b>	<b>116</b>	<b>176</b>
<b>a</b> En tràmit	36	109	<b>145</b>
<b>b</b> Pendent de resposta a la resolució	24	7	<b>31</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>121</b>	<b>55</b>	<b>176</b>
<b>a</b> Actuació correcta de l'Administració:			
<b>a<sub>1</sub></b> Abans de la intervenció del Síndic	38	18	<b>56</b>
<b>a<sub>2</sub></b> Després de la intervenció del Síndic	30	5	<b>35</b>
<b>b</b> Accepta la resolució	32	14	<b>46</b>
<b>c</b> Accepta parcialment la resolució	6	2	<b>8</b>
<b>d</b> No accepta la resolució	-	-	-
<b>e</b> No col·labora	1	-	<b>1</b>
<b>f</b> Tràmit amb altres ombudsman	8	12	<b>20</b>
<b>g</b> Desistiment del promotor	6	4	<b>10</b>
<b>3 No admesa</b>	<b>10</b>	<b>22</b>	<b>32</b>
<b>Total</b>	<b>191</b>	<b>193</b>	<b>384</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

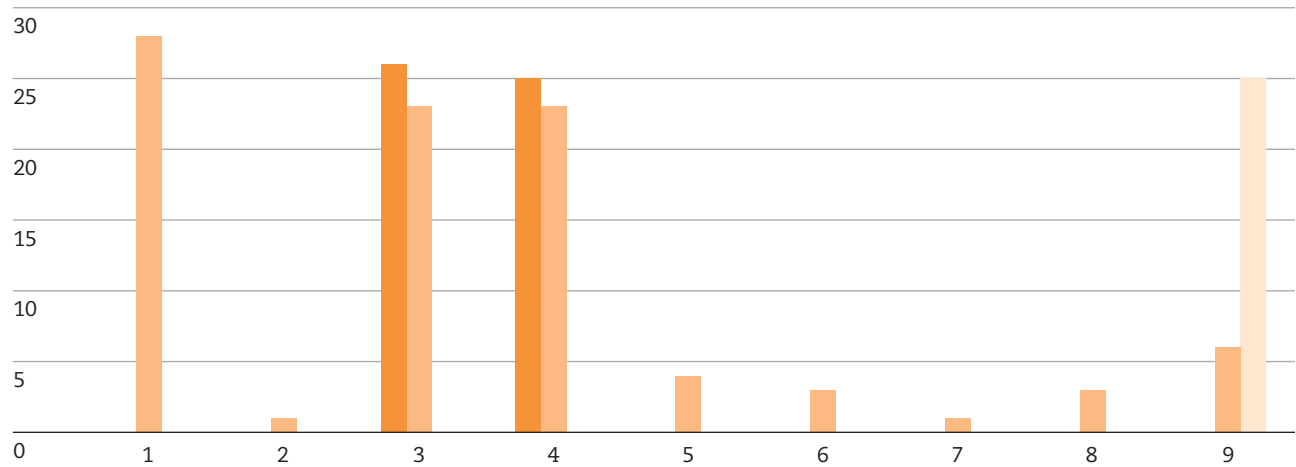
Accepta la resolució	46	85,19%
Accepta parcialment la resolució	8	14,81%
No accepta la resolució	-	-
<b>Total</b>	<b>54</b>	<b>100,00%</b>





### Actuacions iniciades mitjançant la pàgina web dels infants

	Queixa		Consulta		Opinions		Total	
1 Administració pública	-	-	28	16,67%	-	-	28	16,67%
2 Consum	-	-	1	0,60%	-	-	1	0,60%
3 Educació	26	15,48%	23	13,69%	-	-	49	29,17%
4 Infància i adolescència	25	14,88%	23	13,69%	-	-	48	28,57%
5 Medi ambient i qualitat de vida	-	-	4	2,38%	-	-	4	2,38%
6 Sanitat	-	-	3	1,79%	-	-	3	1,79%
7 Seguretat ciutadana i justícia	-	-	1	0,60%	-	-	1	0,60%
8 Serveis socials	-	-	3	1,79%	-	-	3	1,79%
9 Privades o inconcretes	-	-	6	3,57%	25	14,88%	31	18,45%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>30,36%</b>	<b>92</b>	<b>54,76%</b>	<b>25</b>	<b>14,88%</b>	<b>168</b>	<b>100,0%</b>



## 6.1. Introducció

Aquest capítol recull les queixes i les actuacions del Síndic en la defensa dels drets dels infants i els adolescents. Sobre aquesta matèria cal recordar la importància de les prescripcions del nou Estatut d'autonomia sobre els drets dels menors (article 17) i amb relació als deures dels poders públics de garantir-ne la protecció en el marc del reconeixement de l'interès superior de l'infant (article 40.3).

Al llarg de l'any 2006 el Síndic ha impulsat algunes iniciatives importants en aquest terreny. Cal destacar la signatura d'un nou protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i maltractaments greus a menors, amb la participació de cinc departaments de la Generalitat de Catalunya, el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, la Delegació del Govern a Catalunya i el mateix Síndic de Greuges. El nou protocol, que pretén ser un document de referència per a tot Catalunya, fixa les necessitats de millora dels sistemes de detecció, estableix els mecanismes de coordinació interinstitucional i, sobre la base del principi d'intervenció mínima, assenyalava les mesures per a evitar exploracions reiterades a infants que hagin estat víctimes de maltractaments o abusos sexuals.

També cal destacar la signatura a iniciativa del Síndic d'una declaració conjunta entre les defensories de l'Estat sobre les responsabilitats de les administracions públiques envers els menors immigrants no acompanyats. En aquesta declaració, signada a Lleó a les jornades de coordinació anuals, els defensors del poble d'Espanya demanen a les administracions un nivell més alt de coordinació per arribar a acords en la defensa dels drets dels menors. Entre els principis d'actuació proposats hi ha assumir la tutela del menor de manera immediata, facilitar-li assistència jurídica independent de l'Administració i dur a terme les repatriacions només en els casos en què hi hagi garanties de reintegració.

Des del punt de vista dels canvis en la normativa que afecten l'àmbit de la infància, cal destacar especialment l'aprovació de la Llei orgànica 8/2006, del 14 de desembre, per la qual es modifica la Llei orgànica 5/2000, del 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors. Alguns dels articles de la nova llei reforcen mesures de caràcter penalitzador. Entre aquestes mesures destaquen l'ampliació dels supòsits en què es pot imposar mesures d'internament en règim tancat als menors infractors, la supressió de la possibilitat d'aplicar la llei a joves entre els divuit i els vint-i-un anys o la possibilitat que els joves que es trobin en règim tancat puguin acabar de complir la mesura en un centre penitenciari quan llur conducta no respongui als objectius proposats en la sentència. Tanmateix, aquesta llei també inclou una modificació

dels articles 448 i 707 de la Llei d'enjudiciament criminal, amb l'objectiu de fer possible una protecció més alta als menors víctimes, mitjançant l'evitació de la confrontació visual amb l'inculpat i el presumpte perpetrador del delictes.

Així mateix, cal destacar també el llançament, a partir del mes d'octubre de 2006, de la nova pàgina web adreçada als infants i els joves ([www.sindic.cat/infants](http://www.sindic.cat/infants)). Aquesta pàgina web pretén promoure i potenciar la participació i l'accés dels infants i els joves a la institució. Els menors de divuit anys es poden dirigir al Síndic per a expressar opinions, fer consultes o formular queixes.

Aquesta nova pàgina web vol ser una eina pedagògica que serveixi per a difondre la institució i un instrument valuós per a educar en la cultura dels drets i els deures. A més, en aquesta mateixa línia, el Síndic està potenciant les visites i les xerrades a centres educatius de primària i secundària per explicar la institució i els serveis de què proveeix. Al mateix temps s'està en la fase d'establir un consell d'infants, com a espai de participació d'infants i adolescents, per a debatre sobre llurs drets i deures, i fer arribar llurs visions al Parlament.

La nova web d'infants s'està mostrant com un instrument molt útil. Mentre que al llarg dels anys 2005 i 2006 el Síndic va rebre només tretze queixes presentades pels mateixos infants, des de l'obertura de la pàgina web el Síndic ha rebut un total de cent seixanta-vuit missatges (la majoria formulats pels mateixos infants). Alguns d'ells s'han adreçat al Síndic per expressar llur opinió sobre determinats temes que els preocupen, per demanar assessorament i informació i on adreçar-se per a resoldre una determinada qüestió o per presentar llur queixa davant una situació que els afecta.

**La nova pàgina web del Síndic adreçada als infants i els joves en pretén promoure la participació a la institució**

Fins ara les actuacions iniciades mitjançant la pàgina web dels infants són 168, de les quals 25 (14,88%) han estat opinions, 92 (54,76%) consultes i 51 (30,36%) queixes.

Dels escrits rebuts, se'n poden destacar les temàtiques següents:

– Disconformitat/preocupació de l'infant o el jove

- per la manca d'equipaments esportius o lúdics al municipi on viu o pel mal estat d'aquests.
- Grau divers de problemàtica en les relacions entre iguals o amb el professor a l'escola.
  - Disconformitat amb l'aplicació d'una determinada normativa que els afecta, per exemple la conducció de ciclomotors als setze anys en comptes dels catorze.
  - Disconformitat per la manca d'espais verds o per la mala conservació d'aquests.
  - Disconformitat per l'estat de les instal·lacions de l'escola.
  - Disconformitat o preocupació d'un menor tutelat per determinats aspectes que n'afecten la situació o el seguiment.

Les actuacions en l'àmbit de la infància s'ordenen en sis grans apartats. En primer lloc, es revisen les actuacions en l'àmbit de la protecció dels infants i els adolescents desemparats. S'inclou aquí una valoració del cas Alba, el qual va evidenciar l'existència d'algunes disfuncions en el sistema protector, la situació dels centres d'acolliment i d'atenció educativa, els problemes relacionats amb la situació de les famílies acollidores i el desbordament dels equips d'atenció a la infància i l'adolescència.

Un segon apartat es fa ressò dels problemes relatius als processos d'adopció. S'inclou aquí la descripció d'algunes queixes relatives als processos de valoració de la idoneïtat dels adoptants, les deficiències en algunes formes de gestió de les adopcions internacionals —exemplificades en el cas paradigmàtic de les adopcions a les repúbliques de Congo— i els problemes relatius a la inscripció registral d'infants adoptats. Un tercer apartat analitza un camp creixent de recepció de queixes com és ara la conflictivitat intrafamiliar, en el qual es fan evidents les dificultats d'intervenció del Síndic i s'assenyalen les línies de recomanació prioritàries. L'apartat quatre revisa fonamentalment, en l'àmbit de la justícia juvenil, la resposta de l'Administració de justícia respecte a la situació dels centres educatius de justícia juvenil. El cinquè se centra en les actuacions del Síndic al llarg de l'any respecte a la defensa dels drets dels menors immigrants no acompanyats. Cal destacar, en aquest apartat, els problemes de coordinació entre les comunitats autònomes respecte als criteris per a signar ordres de repatriació i la posició de l'Administració respecte a la manca de defensa lletrada dels menors en processos judicials. Finalment, un darrer apartat recull les actuacions del Síndic en altres situacions de risc, com ara les mancances d'alguns recursos de salut per a infants amb trastorn mental o la mendicitat infantil.

## 6.2. Infants i adolescents desemparats

Les queixes rebudes amb relació al procés de protecció d'infants i adolescents per l'Administració prove-

nen, d'una banda, de pares, mares i altres familiars que estan disconformes amb l'actuació de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA); i de l'altra, de professionals, serveis i institucions que entenen que l'Administració intervé inadequadament; no intervé prou o no aboca prou recursos per cobrir les necessitats dels infants i els adolescents que ha de protegir; incorre a vegades en una intervenció negligent; o no té prou en compte a l'hora d'actuar la perspectiva de l'interès superior de l'infant i de les seves necessitats reals.

Pel que fa al primer grup, les queixes, presentades pels familiars fan referència més al com que al què: al tracte que els ha fet sentir poc escoltats o poc ajudats, a la impossibilitat de mantenir un contacte freqüent amb els fills tutelats, a la inadequació del centre assignat, a plans de millora que entenen que són impossibles d'acomplir. Són situacions molt difícils d'acceptar i també molt difícils d'abordar des d'aquest tipus d'institució, perquè molt sovint fan referència a valoracions i decisions tècniques que el Síndic de Greuges no pot qüestionar. Tot i així, en aquests casos, s'atén sobretot a la informació que es dóna als pares i les mares —i com es dóna—, al dret dels infants i els adolescents a tenir contacte amb els pares i els familiars, i a altres qüestions relacionades amb el procés d'intervenció.

Les que provenen de serveis i institucions del sistema de benestar reflecteixen sovint una percepció d'impotència perquè, malgrat una acurada intervenció professional, aquesta intervenció de l'Administració pot esdevenir un altre factor de risc i de patiment per a l'infant, a causa de les deficiències del sistema (manca de recursos adequats, demora en l'assignació de recurs, etc.). En aquests casos, el Síndic disposa normalment d'amplis informes que aporten les persones o els equips que es queixen i pot fer-los suggeriments directament.

### 1. Les disfuncions en el sistema de protecció

Una de les actuacions més significatives que cal destacar en aquest apartat durant l'any 2006 ha estat l'actuació d'ofici 03158/06, amb relació als greus maltractaments infligits a una nena, l'Alba, els quals van generar un important debat social entorn el maltractament infantil i la responsabilitat, les competències i les actuacions de les administracions públiques. En l'*Informe al Parlament 2005* s'hi feia constar el compromís del Síndic de continuar amb l'estudi del sistema de protecció, amb el manteniment de visites i actuacions sobre recursos de la xarxa de protecció, i especialment amb l'actuació d'ofici sobre el funcionament i l'organització dels equips d'atenció i protecció a la infància i l'adolescència (EAIA), com una de les peces clau del sistema de protecció infantil català.

Per tot això, atès el que estableix la normativa en matèria de protecció de la infància, en la Llei 37/1991, del 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, la Llei 8/1995, d'atenció i protecció a la infància i l'adolescència, i la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants, es va obrir una actuació d'ofici amb relació a diversos aspectes crítics del funcionament del sistema i els processos de protecció a Catalunya, especialment en les situacions de maltractament greu (A/0 03158/06).

### **El cas Alba va obrir un important debat social entorn el maltractament infantil i la responsabilitat de les administracions públiques**

Aquesta actuació englobava l'actuació amb referència a dues qüestions:

- L'estudi de les circumstàncies que van portar al maltractament greu d'una nena.
- L'assumpte genèric dels processos de protecció.

La primera qüestió va ser abordada immediatament. Per fer l'estudi de les circumstàncies que havien concorregut en aquest cas i de les actuacions de les administracions, el Síndic va fer arribar sol·licituds d'informació als antics departaments de Benestar i Família, Salut, Educació i Universitats, Interior i Justícia, a l'Ajuntament de Montcada i Reixac, al Consell Comarcal del Vallès Occidental, a la Delegació del Govern a Catalunya, al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

La sol·licitud del Síndic a les administracions i les institucions a les quals es va adreçar va ser:

- L'anàlisi acurada sobre el que havia succeït —la seqüència de les intervencions dutes a terme i de les possibles omissions— i també la interpretació i la valoració corresponents.
- Les possibles propostes de millora o canvi en les formes de coordinació i actuació que es pretenen aplicar de manera immediata i els terminis per a dur-les a la pràctica.

El Síndic es comprometé també a fer una revisió exhaustiva dels aspectes del sistema protector, a vetllar perquè aquest protegeixi de manera més eficaç els menors i a evitar que els maltractaments es

produeixin o es repeteixin per una manca de la intervenció adequada dels poders públics.

### **En el cas Alba no es van fer una valoració i una detecció correctes dels evidents indicadors de risc**

A partir de l'anàlisi de les informacions rebudes i d'altres actuacions relacionades, es va elaborar una resolució, amb les recomanacions corresponents, la qual es va fer arribar a totes les institucions implicades. En aquest informe, s'assenyalava:

- La importància de la valoració i la detecció correctes en aquests casos, davant l'evidència que hi havia hagut indicadors clars de risc que afectaven la nena que no havien estat observats i interpretats adequadament: signes de negligència i de manca de protecció; denúncies d'abús sexual intrafamiliar; incompareixença a visites mèdiques; absentisme escolar; indicadors clars de maltractament: lesions i fractura anteriors, retard evolutiu i del desenvolupament, entre altres.
- La necessitat que les diverses administracions implicades es coordinin. La informació sobre la situació de la nena hi era, però estava fragmentada sense que hi hagués un referent únic. Es tractava d'una informació dispersa i d'una responsabilitat igualment dispersa.
- La necessitat que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència exerceixi activament la responsabilitat protectora que estableix l'ordenament, ja que la institució entengué que aquest organisme no havia exercit la direcció, l'estímul i la supervisió que li corresponien.

### **El Síndic deixà clar que la responsabilitat protectora que estableix l'ordenament recau sobre la DGAIA**

Considerant el conjunt de la informació obtinguda, es feren un seguit de suggeriments i recomanacions adreçats a les diverses administracions i institucions que intervenen en el sistema de protecció de menors a Catalunya. Aquests suggeriments i recomanacions contenien unes reflexions de caràcter general que s'havien de tenir en compte des de l'òptica del

conjunt del sistema protector i continuaven amb unes propostes concretes adreçades de manera particular a cada instància implicada en aquest sistema.

### Les recomanacions de la resolució del Síndic assenyalaren la necessitat de revisar els protocols

La resolució contenia també les recomanacions i els suggeriments que es resumeixen seguidament:

- La conveniència de revisar els protocols.
- La necessitat que la DGAIA assumeixi de manera més decidida el paper central que té en el sistema protector tant pel que fa a la seva pròpia organització com en la coordinació amb altres administracions. Es considerarà que, contràriament al que havien reflectit els mitjans de comunicació, es disposava ja de prou competències i mecanismes sense haver d'esperar cap nova legislació sobre infància.
- La consideració que l'antic Departament de Benestar i Família havia d'assumir el lideratge efectiu de les polítiques i de les mesures de protecció a la infància i l'adolescència, i posar els recursos necessaris i suficients per a garantir-la.
- La consideració que el Departament d'Educació havia de revisar el grau de coneixement i de sensibilització que tenen els diversos membres del personal docent sobre les pautes d'actuació i protocol en cas de maltractaments per a saber detectar-los i com actuar.
- Amb relació al Departament de Salut, la recomanació d'endegar nous programes de formació i divulgació sobre maltractaments infantils a tots els metges pediatres i de família de les àrees bàsiques de salut, a fi de millorar la detecció d'aquestes situacions des dels serveis de proximitat.
- Quant al Departament d'Interior, se sol·licità l'elaboració de les instruccions pertinents perquè en totes les qüestions que afectin menors s'apliquin mecanismes més àgils de comunicació i es millori la formació dels Mossos d'Esquadra en les qüestions relacionades amb els maltractaments i els abusos infantils.
- Pel que fa a la justícia, respectant plenament la independència del poder judicial, el Síndic considerarà que els recursos que la Fiscalia pot destinar a la protecció de la infància s'haurien d'augmentar i s'haurien d'assolir mesures de coordinació àgils i eficaces entre la Fiscalia i la DGAIA. Quant a l'actuació judicial, el Síndic entengué que cal trobar la manera que, quan els jutges intervinguin en afers que afectin possibles maltractaments dels infants,

reforcin els mecanismes d'urgència i tinguin el suport de les administracions per a fer-ho.

Respecte a l'assumpte genèric de la protecció de la infància, està en curs l'estudi de diversos aspectes del sistema de protecció, mitjançant un treball de visites a centres i reunions amb professionals, que continuarà durant l'any 2007 i donarà lloc a un informe monogràfic sobre aquest assumpte.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

A/O 03158/06	Aspectes crítics del funcionament del sistema i els processos de protecció a Catalunya, especialment en les situacions de maltractament greu
--------------	--

#### 2. Altres situacions de maltractament infantil presentades al Síndic

Al Síndic arriben cada vegada més denúncies de situacions d'infants o d'adolescents que presumptament són víctimes de maltractament intrafamiliar. Les persones que s'adrecen a aquesta institució es queixen que l'actuació de les administracions locals i autonòmiques és inexistent, insuficient o inadequada. Els ciutadans que refereixen aquestes situacions són familiars, amics, veïns, professionals de la intervenció social i institucions amb un grau més o menys alt de coneixement de l'infant o l'adolescent afectat.

Alguns dels escrits que denuncien aquest tipus de situacions donen lloc a l'obertura d'un expedient de queixa, quan la persona que s'adreça al síndic és un familiar o un professional que hi tracta directament; en altres casos, s'obre un expedient d'actuació d'ofici, ja que es considera que la institució no ha de donar més informació sobre les actuacions que fa ni sobre els resultats que se n'obtinguin. És a dir, que la vida privada d'aquest infant i la valoració del risc en què es troba no s'ha de traspasar al denunciador.

### Les denúncies sobre maltractaments han incrementat i evidencien una sensibilització ciutadana més alta

Aquests tipus de denúncies es van incrementant, fet que es podria valorar positivament des de la perspectiva d'una sensibilització ciutadana més elevada sobre les situacions de maltractament. Finalment, en altres casos, és el Síndic qui decideix la pertinència d'obrir una actuació quan els possibles maltracta-



ments han estat difosos pels mitjans de comunicació. Seguidament es descriuen alguns d'aquests casos.

El Síndic va rebre un escrit d'un professional sobre una situació de maltractament intrafamiliar d'una adolescent i va decidir obrir una actuació d'ofici per estudiar aquesta situació (Q 11975/06). La situació exposada semblava greu i continuada, i evidenciava que la noia patia un estat depressiu i al mateix temps estava desenvolupant un gran temor respecte als seus progenitors. En la sol·licitud d'informació a l'antic Departament de Benestar i Família es demanava si l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) havia estudiat la situació d'aquesta noia, i en cas afirmatiu, amb quin resultat. Així mateix, en el cas que l'EAIA no tingués coneixement de la situació referida, el Síndic va sol·licitar que s'estudiés amb urgència la situació personal i familiar de la nena. Igualment, la institució es va adreçar també a l'ajuntament del municipi de residència de la noia.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha informat recentment que els serveis socials del municipi estan intervenint en el nucli familiar; que hi havia la previsió d'emetre un informe a l'inici d'any; i que de moment no es considerava necessària la intervenció urgent de l'EAIA del territori. Està pendent una nova valoració del Departament sobre la base de l'informe dels serveis socials d'atenció primària del municipi de residència de la noia.

L'actuació d'ofici 03976/06 es va haver d'iniciar en rebre un escrit d'una senyora que posava de manifest una presumpta situació d'alt risc d'un infant de deu anys que considerava que requeria la intervenció de la institució. L'alerta sobre el cas provenia de l'observació de la veïna que l'infant no anava a escola, voltava pel carrer tot el dia fins a altes hores de la nit, sense cap vigilància ni control, i manifestava actituds violentes envers els objectes de la via pública i les cases veïnes.

El Síndic es va adreçar a l'antic Departament d'Educació i Universitats perquè estudiés l'absentisme escolar denunciat, però a partir de les dades rebudes va entendre que l'infant es podia trobar en situació de risc i va sol·licitar a l'ajuntament del municipi de residència informació sobre: a) si els Serveis Socials coneixien la família o hi intervenien; b) si s'havia derivat el cas a l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, en cas que s'hagués comprovat una situació de risc psicosocial que en requerís la intervenció.

A partir de l'estudi dels informes rebuts del Departament d'Educació i del Consell Comarcal es confirmava l'absentisme escolar de l'infant, la situació de risc en què es trobava i la derivació d'aquest a l'EAIA perquè se'n fes una valoració. Per aquest motiu, el sín-

dic s'adreçà al Departament d'Acció Social i Ciutadania, i sol·licità que se l'informés de la proposta que fes l'EAIA.

Finalment, la queixa 13261/06, en què un jutge en funcions de guàrdia exposà al Síndic les dificultats amb què s'havia trobat dues vegades a l'hora de sol·licitar informació sobre l'exploració mèdica practicada a un infant per una unitat especialitzada en maltractaments i abusos infantils. En ambdós casos l'infant tenia historial mèdic, però en una ocasió l'Hospital exposà que tenia ordres de no remetre la còpia de l'expedient per fax i demanà que s'enviés un funcionari o un mossò d'esquadra a recollir-lo. En l'altre, el jutge va ser informat que qui tenia accés informàtic a aquest tipus d'informe era el personal de la unitat, que aleshores no era present a causa de l'horari laboral. Així mateix, s'indicà que aquests informes només es poden lliurar amb la signatura d'alguna de les persones que treballen a la unitat.

La queixa també es referia a la tardança de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) a contactar amb el jutge de guàrdia quan aquest requerí informes d'un menor. La DGAIA va comunicar al jutge que havien de verificar que la trucada telefònica era del jutjat de guàrdia, però que li trucarien de seguida. Després de vint minuts, el jutge ordenà a la DGAIA la remissió per fax dels informes, ja que no havia rebut la trucada de verificació.

El Síndic sol·licità als departaments de Salut i d'Acció Social i Ciutadania que l'informessin sobre la forma establerta de trametre la informació mèdica d'un menor quan un jutge de guàrdia la sol·licita. Aquesta és una queixa de final d'any i no s'ha rebut encara la resposta dels departaments. Amb tot, s'ha recollit aquesta informació, la qual s'ha aportat a la primera reunió de la Comissió de Seguiment del Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i maltractaments greus a menors.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 11975/06	Adolescent en possible situació de maltractament
A/ 003976/06	Infant al carrer en situació de risc
Q 13261/06	Dificultats d'un jutge en funcions de guàrdia per a obtenir informació sobre la situació d'un infant

### 3. Centres residencials i d'acolliment

Són escasses les queixes que es reben amb relació als centres residencials d'acció educativa i als centres d'acolliment. De la diversitat de situacions que són motiu de queixa, en destaquen les relacionades amb la tardança a iniciar l'estudi de la situació familiar i personal, l'allargament del temps d'estada dels infants en

aquest tipus de centre i, en algun cas, les relacionades amb el règim de visites. Pel que fa als centres residencials d'acció educativa, les queixes rebudes es podrien resumir principalment en tres tipus:

### **Destaquen les queixes relacionades amb la tardança a iniciar l'estudi de la situació personal i familiar de l'infant**

1. La queixa de pares i mares que consideren inadequat el sistema educatiu del centre o bé la cura material que llurs fills hi reben. Normalment aquestes situacions no s'han provat certes, sinó que més aviat reflecteixen l'angoixa que produeix a alguns pares i mares d'infants ingressats en centres la impossibilitat d'exercir per si mateixos la funció parental, i llur disconformitat i estranyament per la manera en què s'exerceix al centre. En aquests casos, el Síndic sol·licita al Departament d'Acció Social i Ciutadania el resultat de les darreres inspeccions i de la supervisió dels equips educatius, a més de la resposta a les qüestions concretes que es plantegen.
2. Una altra de les situacions que ha arribat sovint al síndic ha estat la relativa a adolescents tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència que s'han escapolit del centre en el qual tenen assignada una plaça, fet que els deixa en una situació de desprotecció absoluta: no tenen els pares que els atenguin, però tampoc el centre residencial com a guardador pot exercir de pare i mare perquè no els té. L'origen de la dinàmica dels escapoliments d'adolescents dels centres és divers i complex, però algunes de les característiques de les situacions presentades són comunes, entre les quals destaquen els trastorns mentals i la inadequació del centre assignat.

### **La manca de recursos residencials adequats s'evidencia sobretot en el cas d'adolescents amb dificultats especials**

3. La manca de recursos residencials adequats, sobretot en el cas dels adolescents amb dificultats especials o en el cas de germans, i la consegüent

inadequació del recurs o del centre concret en el qual se'ls ha assignat la plaça. Les queixes recollides sobre aquesta qüestió, especialment respecte a l'assignació del recurs sobre la base de la disponibilitat i no sobre la base de les necessitats dels infants, i les propostes tècniques formulades pels equips tècnics dels centres d'acolliment o dels EAIA són malauradament recurrents en aquest apartat. Aquesta manera d'actuar, juntament amb les llistes d'espera per a obtenir les places, descoratja de vegades els equips responsables de fer les propostes tècniques perquè la demora (sovint de mesos) i la manca d'adequació a les necessitats de l'infant fan témer, a vegades, que la intervenció de l'Administració comporti un empitjorament de la situació real dels infants.

Alguns exemples de les queixes presentades es descriuen tot seguit.

En la queixa 06313/06 un familiar d'una adolescent tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència denuncià al Síndic la negligència d'aquest organisme, arran de l'escapoliment repetit de la noia del centre residencial d'acció educativa i seva la manca d'escolarització. Aquesta persona referia que la noia, quan era fora del centre, freqüentava llocs inadequats per a la seva edat, com ara zones de prostitució i drogues. El Síndic va sol·licitar a l'antic Departament de Benestar i Família: a) si la DGAIA i l'EAIA tenien coneixement de quina era la situació de la noia en aquell moment i de qui en tenia cura; si assistia a classe, i quins ambients i grups freqüentava; i b) si el Cos de Mossos d'Esquadra tenia l'ordre de buscar-la i tornar-la al mateix centre, o bé s'havia fet una proposta alternativa de centre, atesos els escapoliments i la situació de risc que se'n derivava.

### **L'Administració ha d'oferir places residencials adequades a les diverses necessitats**

La DGAIA confirmà els escapoliments repetits, però feia constar que se li havia assignat una plaça en un altre centre i que, si bé al nou centre residencial d'acció educativa la noia va continuar escapolint-se, no ho havia tornat a fer des del darrer ingrés al final de l'estiu. Així mateix, la DGAIA referia que el Projecte educatiu individual abordava els aspectes personals, relacionals i formatius que es treballen des del centre, en coordinació amb l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència que fa la intervenció global del cas. Assenyalava que aquests eren els puntals bàsics

d'abordatge de la situació que en aquests moments es troben en plena aplicació.

El Síndic no aprecià que l'Administració hagués actuat incorrectament, atès que: a) els centres residencials d'acció educativa són centres oberts en els quals es treballa la permanència dels adolescents per mitjà de la relació educativa i tutorial; i b) si bé la noia es va escapar diverses vegades dels centres residencials en els quals residia, fet que la va posar en una situació de risc, li havia estat assignada una plaça en un altre centre. La institució també va recordar a la persona interessada que el Síndic no pot entrar a valorar quina és la manera més adequada d'atendre cada noi o noia que es troba sota la tutela de l'Administració, atès que aquestes decisions s'han de fer sobre la base d'estudis personals i familiars especialitzats. Tanmateix, va recordar a l'Administració la necessitat de vetllar perquè s'ofereixin places residencials adequades a cada infant per a cobrir-ne més bé les necessitats.

Recentment s'ha rebut la queixa (Q 13844/06) de l'equip de serveis socials d'un ajuntament i els informes socials adjunts amb relació a la situació d'alt risc de d'una noia tutelada per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència que s'havia escapolit d'un centre. L'equip de serveis socials manifestava que era la segona vegada que aquesta adolescent s'escapolia del centre i tornava al domicili familiar; que el motiu del desemparament de la menor i dels seus germans havia estat les mancances en la cura bàsica proporcionada pels pares, especialment la incapacitat dels pares per a protegir-los dels presumptes abusos sexuals perpetrats per uns veïns amics de la família; i que la DGAIA no estava actuant diligentment per retornar la noia al centre.

Aquest equip considerava que es vulnerava el que estableix la Llei catalana 8/1995, del 27 de juliol, d'atenció als infants i als adolescents perquè: a) no s'havia prestat l'atenció immediata i àgil a aquests infants ni s'havien evitat demores a l'hora d'intervenir-hi; b) no s'havien evitat les repeticions d'actuacions; c) no s'havia assegurat la protecció de la menor, i d) no s'havia pogut evitar el maltractament institucional. Exposava també que la reacció de les administracions després del primer escapoliment havia estat tardana i que, en aquesta segona ocasió, havien comunicat que se seguia el "procés ordinari en aquests casos", per la qual cosa l'equip entenia que es tractava d'un cas de maltractament i abandonó institucional.

Davant de la situació descrita i atesa la documentació que s'hi adjuntava, el Síndic considerà que no calia demanar informació sobre la noia, sinó que podia suggerir directament que es prenguessin amb urgència les mesures necessàries per a fer efectiva la protecció de la noia: recollir la nena i retornar-la al centre.

En el moment de tancar aquest informe s'ha rebut la resposta del Departament als suggeriments del Síndic, mitjançant un informe en què es fan constar les gestions dutes a terme per aconseguir la localització i el retorn de la noia al centre, gestions que han resultat infructuoses. Per aquest motiu, la DGAIA ha derivat aquesta informació al Gabinet Jurídic Central perquè la situació de la noia es posi en coneixement del jutjat en el qual es tramita el procediment d'oposició a la mesura de protecció adoptada per la DGAIA, a fi que es requereixi judicialment el pare de la noia perquè en faciliti la localització actual.

En vista d'aquesta informació, el Síndic ha decidit finalitzar la intervenció, perquè considera que l'Administració protectora ha fet els esforços necessaris per fer efectiva la protecció de la noia.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 06313/06	Noia escapolida repetidament d'un CRAE
Q 13844/06	Alt risc d'una adolescent escapolida

#### 4. Problemes associats als acolliments en família

Les queixes relatives als acolliments en família es concentren sobretot en les disfuncions generades per l'allargament d'alguns acolliments d'urgència de nadons, la manca d'equiparació dels ajuts que perceben les famílies acollidores alienes i extenses, en detriment d'aquestes últimes, i la manca de suport tècnic i d'ajut econòmic de les famílies acollidores extenses que tenen la guarda judicial de llurs néts o nebots.

**Continuen els casos de manca d'agilitat i diligència a l'hora de gestionar l'acolliment preadoptiu d'infants acollits en règim d'urgència i diagnòstic**

Amb relació al primer tipus de queixa, ja al final del 2005 es va rebre la primera queixa en aquest sentit i al llarg del 2006 se n'han rebut algunes més.

Una acollidora denuncià la manca d'agilitat i diligència en la gestió de l'acolliment preadoptiu d'un infant, acollit en règim d'urgència i diagnòstic (Q 00001/06).

L'infant feia més d'un any i mig que s'estava amb la família d'urgència. Per estudiar la situació, el Síndic

va sol·licitar informació sobre: a) els motius del retard a l'hora de proporcionar una família acollidora preadoptiva a l'infant, atès que cinc mesos abans ja s'havia proposat aquesta mesura i se n'havia informat les persones implicades; b) quina previsió de família preadoptiva hi havia en aquell moment, tenint en compte que l'infant era amb la família acollidora d'urgències i diagnòstic des de feia més de deu mesos i que el termini màxim fixat per a aquest tipus d'acolliment era de sis mesos.

Després d'estudiar la resposta de l'Administració en la qual s'informava sobre la mesura de l'acolliment, el Síndic considerà que:

- En el programa dels acolliments familiars d'urgència i diagnòstic, com en altres documents del Departament, la durada màxima establerta que es fa constar per a aquest tipus d'acolliment és de sis mesos.
- En alguns casos, cal valorar el contingut i la documentació en les quals es basa la resolució amb la proposta d'acolliment preadoptiu, però, per a evitar l'allargament del període establert, cal comprovar les possibilitats de la família extensa d'acollir l'infant abans de posar-lo en una família acollidora d'urgència i diagnòstic, o bé fer-ho amb la màxima agilitat. En el cas d'aquest infant només faltava el document en què es deixava constància de la impossibilitat dels avis d'acollir llur nét.
- L'agilitat a l'hora de facilitar un marc adequat i estable per a l'infant hauria de ser un objectiu compartit entre la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, competent en propostes de mesura i recurs, i l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció (ICAA), que hauria de vetllar perquè el període d'estada de l'infant en la família acollidora fos l'adequat.
- La vulnerabilitat especial dels nadons requereix que tots els passos dels processos d'acolliment d'urgència i diagnòstic als acolliments preadoptius siguin executats amb el màxim rigor per persones amb una alta formació específica i que l'administració competent dugui a terme una supervisió i un suport zelosos. Tanmateix, segons els comentaris traspasats per les famílies acollidores, determinats comentaris i actituds d'alguns professionals envers les famílies acollidores no reflecteixen aquesta preparació imprescindible.
- Alguns plans d'acoblament a una família preadoptiva o biològica són força sobtats i semblen dissenyats per a adequar-se a les necessitats de les famílies sense tenir prou en compte les dels nadons.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir:

- Que s'establís un protocol entre la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció que assegurés les

bones pràctiques en els processos de traspàs d'un infant d'una família acollidora d'urgència i diagnòstic a una família preadoptiva o a la família d'origen.

- Que aquest protocol garantís un tractament especial quant a prioritització i agilització de les gestions i els tràmits necessaris per a fer efectiva la proposta de mesura i recurs per al nadó, sigui quina sigui.
- Que s'establís i s'assegurés la formació tècnica específica dels professionals de les institucions col·laboradores d'integració familiar (ICIF) que fan el seguiment de les famílies acollidores d'urgència i diagnòstic.
- Que es garantís la supervisió tècnica i institucional de les ICIF en els casos de nadons que han de canviar de família acollidora.
- Que es recollís com a possibilitat excepcional que una família acollidora d'urgència i diagnòstic fos estudiada com a sol·licitant d'adopció de l'infant acollit, en el cas que l'interès de l'infant ho recomanés.

En la resposta del Departament es repetia la informació sobre la mesura de l'acolliment familiar, la seva classificació, el context en el qual s'aplica el recurs de l'acolliment, i unes consideracions entorn les famílies acollidores. Tanmateix, el Síndic va entendre que no es responia als suggeriments concrets formulats, especialment a la necessitat d'establir un protocol (Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció-DGAIA) que garantís, entre altres, un tractament prioritari i àgil en el cas dels nadons.

### El Síndic suggerí l'establiment de protocols de bones pràctiques entre les famílies acollidores d'urgència i les famílies de destinació de l'infant

Així mateix, el Departament informava que l'ICAA havia confeccionat protocols d'actuació en què es definien les pautes que calia seguir en els acolliments d'urgència i diagnòstic, i que es duïen a terme sessions tècniques específiques amb els tècnics de les ICIF. El Síndic valorà positivament aquesta informació tot esperant que fos útil per a evitar el que havia passat en els casos presentats i en altres dels quals havia tingut coneixement, en la intervenció dels quals no s'aplicaren bones pràctiques quant a coordinació, celeritat i seguiment continuat de la situació. Per tot això, el Síndic va donar per closes les actuacions en aquests casos individuals, amb la pre-



visió de conèixer més de prop la realitat de l'acolliment familiar, per mitjà de les actuacions d'ofici i les visites que s'hi segueixin.

L'any 2005 la institució va rebre diverses queixes de l'associació AVIS.NÉTS.com, (07632/05 i altres) a partir de les quals el Síndic observà que hi havia una diferència d'ajut econòmic per un valor de 69 € mensuals de les famílies acollidores extenses respecte a les alienes i que aquestes tenien complements segons l'edat i les dificultats dels infants acollits.

### Cal equiparar els ajuts atorgats a les famílies acollidores extenses i alienes

Tot i que es feia constar que aquesta qüestió es consideraria en la futura llei de prestacions econòmiques, aleshores en tràmit parlamentari, el Síndic entengué que, des de la perspectiva dels drets socials, caldria dur a terme les mesures següents:

- L'equiparació dels ajuts atorgats a les famílies acollidores extenses i alienes.
- La quantia dels ajuts s'hauria d'establir sobre la base de: a) el que es considera que permet cobrir les necessitats bàsiques dels infants; b) la renda de la família acollidora; i c) els complements que es requereixin d'acord amb les necessitats específiques de cadascun dels infants acollits.
- Aquesta quantia s'hauria d'atorgar sobre la base de la funció de guarda de l'infant acollit, les obligacions del guardador envers l'infant i la capacitat econòmica de la família acollidora per a fer-hi front, independentment del parentiu.
- S'hauria d'estudiar l'oportunitat d'estendre els ajuts a les famílies acollidores extenses que exerceixen la guarda judicial de llurs néts o nebots, des de la perspectiva de l'obligació dels estats d'ajudar els pares o tutors en la criança dels infants. Així ho estableix l'article 18.2 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants: "Per a garantir i promoure els drets que estableix la Convenció, els Estats membres han de donar l'assistència necessària als pares o guardadors legals per a l'acompliment de les responsabilitats en la criança ..."

Un cop acomplertes les gestions per a conèixer quan es podria disposar de la resposta, el Departament va informar el Síndic que treballava en un nou decret d'equiparació dels ajuts econòmics de famílies acollidores, el qual tindria en compte els suggeriments fets pel Síndic.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00001/06	Nena en acolliment d'urgència proposada per a acolliment preadoptiu
Q 03076/06	Els ajuts econòmics a les famílies acollidores extenses

#### 5. La remodelació de la DGAIA i el desbordament d'equips

A l'inici de l'any 2006 tingué lloc una reestructuració organitzativa de la DGAIA. Aquesta remodelació separava la planificació de la gestió i l'atenció tècnica directa mitjançant la creació d'unes unitats noves: els *equips funcionals d'infància* (EFI), amb responsabilitat sobre els equips d'atenció a la infància i l'adolescència (EAIA), els centres residencials d'acció educativa (CRAE) i els centres d'acolliment. En aquesta nova organització, s'eliminava el servei d'urgències, el qual passava a ser assumit directament pels EAIA i els EFI. Grups de treballadors dels EAIA i dels equips bàsics d'atenció social primària van demanar la suspensió dels nous circuits d'urgència establerts per la circular 1/2006, del 8 de març, i van demanar també la intervenció del Síndic. Aquest obrí una actuació d'ofici AO 4658/2006 sobre la nova estructura de la DGAIA per estudiar si la nova remodelació permetia i facilitava el compliment del que estableixen les lleis 37/1991, del 30 de desembre, sobre mesures de protecció dels menors desemparats i de l'adopció, i la Llei 8/1995, del 27 de juliol, d'atenció i protecció als infants i als adolescents.

La discrepància dels treballadors amb la nova organització es fonamentava en les dificultats tècniques a l'hora d'aplicar la circular esmentada per l'adopció precipitada de l'aplicació de la circular sense haver-ne valorat l'impacte en aquests serveis i per les conseqüències que tindria en la tasca de protecció dels infants i els adolescents. Al Síndic li preocupava també la manca de suport tècnic als EAIA i la manca de supervisió acurada dels centres residencials d'acció educativa per les conseqüències que això podia tenir en l'atenció dels infants i els adolescents atesos pels EAIA i per la DGAIA.

### Alguns treballadors de la DGAIA s'han queixat de les dificultats que comporta la nova organització

Per tot això, després de l'estudi acurat de les darreres estadístiques rebudes de la DGAIA, del desembre de



2005, es va demanar informació sobre l'experiència de dos mesos i escaig de funcionament de la nova estructura de la DGAIA i de l'aplicació de la circular esmentada; i més concretament sobre: a) si s'havia valorat la pràctica del funcionament de l'abordatge de les urgències amb el nou circuit —i amb quin resultat— especialment pel que fa a la coordinació amb els hospitals, l'estudi-diagnòstic d'urgència per l'EAIA, la presa de decisions urgents i les retencions hospitalàries; b) si s'havia fet una primera avaluació de l'impacte dels nous circuits en el treball ordinari dels EAIA, sobretot amb relació a les llistes d'espera per a estudiar i elaborar les propostes; c) quina era la viabilitat del suport tècnic de les EFI, atès que havien de gestionar els recursos i les mesures administratives de tots els equips, els serveis i els centres de la zona; i d) per quan s'havia previst l'increment de professionals dels EAIA.

Tanmateix, respecte a aquest assumpte s'han mantingut contactes amb tècnics dels EAIA i de les EFI, per mitjà dels quals es confirmava que en alguns d'aquests equips la nova organització feia impossible que complissin l'encàrrec que tenien assignat. El col·lapse en algunes zones no semblava garantir una reacció àgil de la DGAIA davant les greus situacions que es presenten.

Els equips d'atenció a la infància de vegades es veuen desbordats per la quantitat de casos que han atendre. Un problema afegit, però, es deriva de les dificultats per a fer viables bones propostes tècniques administratives d'atenció de diverses situacions de desprotecció. L'exemple que es presenta a continuació ho posa de manifest.

### Els equips d'atenció a la infància es veuen de vegades desbordats per la quantitat de casos que han atendre

Un equip d'atenció a la infància i adolescència (EAIA) exposà que cinc adolescents del seu districte s'havien escapolit dels centres en els quals tenien assignada una plaça, els quals es trobaven pel carrer sense figures adultes que en tinguessin cura en l'entorn familiar. Tots presentaven signes de dificultats psicològiques greus i sobre la situació d'un dels nois ja s'havia obert una queixa promoguda per la Síndica de Barcelona. Les dificultats de protecció efectiva dels nois semblava raure, entre altres motius, en: a) el fet que els recursos residencials oferts als nois no coincidien amb llurs necessitats; b) la manca d'atenció psicològica especialitzada als centres de conten-

ció; c) la manca de supervisió educativa i de control de funcionament dels centres, arran de la darrera remodelació de la DGAIA, que va suprimir les àrees educatives que feien aquesta funció; i d) la manca d'agilitat a l'hora de localitzar i traslladar els nois als centres un cop escapolits. El Síndic va demanar al Departament de Benestar i Família que l'informés sobre:

- Quina havia estat la proposta idònia de recurs alternatiu a llur família en cada cas i quin havia estat el recurs assignat.
- Quina havia estat la data de proposta de recurs en cada cas i quina la data d'assignació i d'ingrés.
- Quin tractament psiquiàtric rebia cadascun, des de quan el rebia, quin diagnòstic, pronòstic i atenció mèdicopsiquiàtrica havia de rebre.
- Si el Departament havia fet un estudi de les necessitats d'aquestes situacions d'adolescents barons sense família, que pateixen greus trastorns mentals, amb quin resultat i quina creació de recursos especialitzats se n'ha després.
- Si hi havia llista d'espera al Centre Can Rubió, si algun d'aquests nois s'hi trobava i quina era la data prevista d'ingrés.
- Si s'havia estudiat el resultat del traspàs dels tractaments psiquiàtrics als infants i els adolescents tutelats en la xarxa pública adaptada i si s'havien fet propostes de modificació o millora.
- Quins esforços s'havien fet per a trobar quina era la millor manera que l'Administració exercís la parentalitat en el cas dels adolescents.

La institució també es va adreçar al Departament d'Interior i li va demanar: a) si s'havia rebut la sol·licitud de localització i retorn al centre de cada noi, quina data i quina previsió hi havia per a fer-ho; i b) en quants d'aquests casos s'havien rebut anteriorment sol·licituds de localització i retorn al centre i quantes vegades s'havien dut terme.

El Departament d'Interior ha tramès recentment la informació sobre els requeriments de localització de cadacun dels nois i sobre les actuacions dutes a terme d'acord amb aquests requeriments. Està pendent la informació sol·licitada al Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Respecte a aquesta mateixa qüestió, en el curs de la tramitació de la queixa 742/2006, relativa a la situació d'un noi que s'havia escapolit diverses del centre residencial, el Síndic es va adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania els mesos de maig i novembre, i li va fer arribar les consideracions i els suggeriments següents:

- El noi es trobava en situació de desemparament de fet i, en conseqüència, tenia dret a ser protegit. Les darreres informacions deixaven constància de perill per a la integritat física, psíquica i sexual del

menor, perquè com que vivia i dormia al carrer havia entrat en contacte amb ambients delinqüencials, de prostitució i de consum d'estupefaents.

- La situació de desemparament es derivava de la manca de capacitat protectora de la família i de la manca de la plaça residencial proposada com a més idònia a les seves necessitats, per la qual cosa es trobava en llista d'espera des del mes de gener de 2006.

En conseqüència, el Síndic va suggerir que es busqués la manera de fer-ne efectiva la protecció al centre en el qual té la plaça, prenent les mesures específiques necessàries de contenció física i emocional per a possibilitar-l'hi la permanència, i va concloure que l'Administració protectora havia fet esforços per a fer-ne efectiva la protecció, però que aquests havien estat insuficients. En conseqüència, el mes de novembre passat el Síndic va reiterar al Departament la necessitat que es fes efectiva la protecció a què té dret l'adolescent i que se li assignés una plaça residencial adequada a les seves necessitats al més aviat possible.

El Departament encara no ha respost aquest suggeriment.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00742/06	Altres situacions de risc d'adolescents
Q 09243/06	derivats d'escapiments dels centres residencials

### 6.3. Problemes associats als processos d'adopció

Al Síndic es presenta al llarg de l'any un nombre de queixes considerables entorn diversos aspectes relacionats amb els processos d'adopcions. S'han continuat rebent queixes relacionades amb el procés d'obtenir la idoneïtat per a adoptar. Algunes versen sobre el tracte que reben els sol·licitants de les entitats habilitades per a fer l'estudi o de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció; d'altres fan referència a la disconformitat dels interessats amb el fet d'haver estat declarats no idonis. El Síndic també rep queixes amb relació a la lentitud i la gestió dels tràmits necessaris per a adoptar; o a la manca d'informació clara i concisa sobre l'estat de tramitació de l'expedient d'adopció, els problemes de salut dels menors provinents d'algun país o dels sol·licitants d'adopció; i queixes comparatives de possibles diferències en el procés adoptiu entre les unitats familiars compostes per dos membres i les famílies monoparentals.

#### 1. Sobre les valoracions d'idoneïtat

La queixa 01660/06 es va presentar per una sol·licitant d'adopció monoparental, la qual manifestà la

seva disconformitat amb el tracte rebut per l'ECAI i l'ICAA en el procés seguit per a obtenir el certificat d'idoneïtat per a adoptar, que li va ser denegat. La interessada explicava que no havia rebut una informació preceptiva sobre la proposta de resolució de no-idoneïtat, ni tampoc no se l'havia informada sobre el contingut del procés d'estudi i valoració, ni sobre el seu dret a presentar al·legacions per escrit durant la tramitació del procés administratiu. La interessada explicava que mai va rebre una comunicació formal de l'ICAA que li comunicés l'estat de tramitació del procés de valoració i l'informés del dret a presentar-hi al·legacions.

En la resolució, el Síndic va suggerir que l'ICAA preservés i fomentés els espais i les oportunitats perquè els sol·licitants d'adopció se sentissin acompanyats i assessorats a tot hora, i rebessin de manera transparent la màxima informació sobre la proposta de resolució i sobre els continguts del procés d'estudi i valoració. Igualment, li va recomanar que informés els interessats del dret a presentar al·legacions dins de termini, abans de dictar la resolució definitiva, les quals l'òrgan competent per a redactar la proposta corresponent ha de tenir en compte.

### Els sol·licitants d'adopció han de ser informats sobre la possibilitat de presentar al·legacions abans de la resolució definitiva

Algunes queixes han fet referència a problemes de salut dels sol·licitants d'adopció. Així, en la queixa núm. 07149/06, una sol·licitant d'adopció manifestava la seva disconformitat amb la decisió de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció d'aturar el seu procés adoptiu, perquè fa quatre anys va patir un càncer de mama. La promotora de la queixa adduïa el greuge comparatiu que comporta, en aquest cas, l'aturada de la seva sol·licitud, tenint en compte la possibilitat de les famílies monoparentals d'adoptar i considerant la capacitat del seu marit. Així mateix, la interessada al·legava la manca d'informació per part de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció, el qual no li va trametre cap document escrit que mostrés la font tècnica o jurídica en la qual es fonamentés l'aturada de quatre anys i les raons que sustenten que en interès del menor en tots els casos siguin exactament quatre anys d'espera. Així mateix, afegia que en altres comunitats autònomes aquest temps d'espera és diferent.

Atès que la valoració de l'estat de salut és una de les circumstàncies que esmenta l'article 71 del Decret

127/1997, del 27 de maig de modificació del Reglament de protecció de menors desemparats i de l'adopció, que es té en compte per a valorar la idoneïtat dels sol·licitants, el Síndic va demanar informació a l'Administració, la qual destaca la importància de vetllar perquè l'estat de salut de les persones que sol·liciten l'adopció sigui l'adequat per a tenir una cura correcta de l'infant. De la resposta de l'Administració se'n desprenia que l'ICAA, en la valoració dels informes de salut dels sol·licitants, actua d'acord amb el que estableix el protocol aprovat per l'ICAA el 23 de març de 2006. L'informe exposa que, un cop analitzats els diversos informes de salut i ateses les circumstàncies individuals de la interessada, es va recomanar aturar el procés.

Quant a la comparativa entre les unitats familiars formades per dos membres i les famílies monoparentals, en l'informe de resposta s'especifica que la realitat de les llars és diferent i que quan una llar incorpora un infant, aquest s'adapta a la seva nova situació familiar i a les noves figures de referència que des d'aquell moment tindrà. També es fa referència que els infants adoptats ja han patit una pèrdua, la dels pares biològics. Per aquest motiu, s'intenta evitar, sempre que sigui possible, que aquest infant es torni a trobar immers en una situació de pèrdua d'un familiar tan proper. Així, davant una unitat familiar que vol adoptar s'han de poder valorar tots els aspectes que poden comportar un element desestabilitzador per al futur de l'infant que s'incorpori, ja que l'adopció és una mesura de protecció per als infants.

És per aquest motiu que, quan l'informe del metge assessor proposa suspendre temporalment un procediment d'adopció, es procura, en primer terme, que el moment en què es pugui reprendre el procediment d'adopció sigui, a priori, el que proporcioni a l'infant més seguretat en la possibilitat de gaudir d'uns pares amb capacitat per a tenir-ne cura.

El Síndic ha considerat raonable l'establiment d'un temps d'espera d'acord amb les situacions específiques i el fet que l'anàlisi de cada cas el faci de manera individualitzada un especialista en l'àmbit de la salut. Nogensmenys, aquesta institució analitzarà novament aquesta problemàtica de manera global en l'actuació d'ofici núm. 7486/05, destinada a estudiar els processos d'adopció a Catalunya.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01660/06	Disconformitat amb el tracte rebut per l'ECAI i l'ICAA en el procés seguit per a obtenir el certificat d'idoneïtat per a adoptar
Q 07149/06	Disconformitat amb l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció d'aturar un procés adoptiu, la sol·licitant del qual havia patit un càncer feia quatre anys

## A/O 07486/05 Actuació d'ofici per a estudiar els processos d'adopció a Catalunya

### 2. Les adopcions a la República Democràtica del Congo i a la República del Congo

Cal destacar que la complexitat i la forta demanda d'adopcions internacionals a Catalunya ha portat a una clara saturació de recursos i països disponibles en els quals dur-les a terme.

**La demanda d'adopcions a Catalunya ha portat a una clara saturació de recursos i països disponibles**

Així, les queixes que s'han presentat davant d'aquesta institució fan referència a diversos aspectes d'aquest fenomen, com ara les dificultats a l'hora de gestionar aquest volum d'actuacions, la recerca de nous països, l'acreditació d'ECAI mediadores amb els països d'origen dels menors, les garanties d'adoptabilitat dels infants, la possible utilització de l'instrument del protocol públic per a adoptar per lliure sense la intervenció d'una ECAI acreditada.

A l'agost de 2006, el Síndic de Greuges va tenir notícia de la problemàtica conjunta de set famílies que van trobar nombroses dificultats per a completar el procés adoptiu d'un infant a la República Democràtica del Congo i a la República del Congo. D'acord amb l'encàrrec que el Síndic té legalment atribuït en defensa dels drets de les persones, i específicament dels infants, la institució va obrir l'actuació d'ofici núm. 10290/06, destinada a analitzar els problemes dels processos d'adopció al Congo.

**La pressió de la demanda social no pot en cap cas precipitar les acreditacions de noves entitats col·laboradores**

A partir de l'estudi de les informacions facilitades pels interessats i d'altres fonts documentals, el 14 de novembre de 2006 el Síndic va emetre un informe amb els suggeriments, les reflexions i les propostes corresponents sobre el procés d'adopció al Congo que, més enllà del cas en concret, també es poden

considerar per a millorar les garanties del procés d'adopció a Catalunya en general.

En l'informe esmentat es valora que la pressió de la demanda social no pot, en cap cas, precipitar les acreditacions de noves entitats col·laboradores i menys encara obrir nous processos d'adopció a nous països sense un estudi minuciós de les garanties d'adopció.

Per a millorar les garanties d'adopció, es van fer els suggeriments següents:

- Malgrat que qualsevol ECAI acreditada per l'ICAA ha de disposar de les autoritzacions corresponents de les autoritats del país d'origen dels infants, és el Departament d'Acció Social i Ciutadania com a autoritat central qui, en darrera instància, ha de disposar de totes les garanties d'adoptabilitat dels infants. Quan es tracta d'un país nou, especialment si es tracta d'un país que no és signant del Conveni de L'Haia i no hi ha acords bilaterals d'adopció amb Espanya, l'ICAA hauria de considerar la possibilitat d'enviar un equip pluridisciplinar al país d'origen dels infants amb l'objectiu d'estudiar-ne amb deteniment les condicions d'adoptabilitat.
- En el mateix sentit, l'ICAA hauria de col·laborar amb les autoritats judicials i administratives del país d'origen dels infants per a assegurar l'eficàcia i la transparència dels processos d'adopció. Aquesta col·laboració s'hauria d'estendre a l'ambaixada espanyola del país d'origen dels infants i tenir el vistiplau directe de l'ambaixada responsable d'emetre els visats de sortida dels infants adoptats.
- En el cas específic dels problemes sorgits amb els processos d'adopció al Congo, el manteniment de l'obertura d'adopcions amb aquests països hauria d'exigir tant un estudi en profunditat de les garanties d'adoptabilitat dels infants com l'establiment de garanties en els processos de mediació, aspecte que exigeix una acreditació d'una ECAI per concurs públic, en cap cas de manera provisional.

### Cal que l'Administració disposi de garanties de l'adoptabilitat dels infants

El Decret 97/2001, del 3 d'abril, sobre l'acreditació i el funcionament de les entitats col·laboradores d'adopció internacional, es pot considerar un marc legal que, tot i ser millorable, és adequat per a regular els processos d'acreditació, supervisió i acompanyament de les ECAI. De tota manera, pel que fa a les pràctiques, tant el procés d'acreditació com, sobre-

tot, el procés de supervisió i acompanyament de les ECAI són manifestament millorables. L'externalització de serveis no pot comportar en cap cas un desenteniment de l'Administració pública i cal arbitrar els mecanismes necessaris per a garantir el seguiment de les entitats col·laboradores. El Síndic també va incloure en la seva resolució suggeriments encaminats a garantir el seguiment de les entitats col·laboradores, entre els quals cal destacar la restricció de l'acreditació per raons excepcionals en els supòsits que fixi la Llei.

### L'acreditació d'entitats per raons excepcionals s'hauria de restringir als supòsits que fixa el Decret

Les mesures de supervisió, control i inspecció en cap cas anul·len la importància d'establir els instruments necessaris per a donar suport i acompanyar les ECAI en els tràmits necessaris per a actuar com a institució medidora en adopcions internacionals en el país d'origen i a facilitar les relacions amb les autoritats competents del país d'origen dels infants o les mateixes relacions amb les famílies sol·licitants acreditades com a idònies per a adoptar. Caldria, doncs, que l'ICAA especifiqués quines mesures de suport a les ECAI s'estableixen en les diverses fases de la gestió del procés.

#### Actuacions més significatives

##### Codi Assumpte

A/O 10290/06 Actuació d'ofici per a analitzar els problemes dels processos d'adopció al Congo

### 3. Retard en la tramitació de les inscripcions registrals de naixement de menors adoptats

Algunes de les queixes que el Síndic ha rebut amb relació als processos d'adopció fan referència a la lentitud i el retard a l'hora de tramitar els expedients d'inscripció registral de naixement de menors adoptats. La intervenció del Registre Civil Central era preceptiva fins que va entrar en vigor la Llei 24/2005, del 18 de novembre, que en les disposicions addicionals setena i vuitena modificà determinats articles de la Llei del Registre Civil. Es van afegir a l'article 16 de la Llei del 8 de juny de 1957, reguladora del Registre Civil, tres nous apartats, els quals permeten els adoptants de sol·licitar directament al registre civil municipal de llur domicili la inscripció registral de naixement de l'infant adoptat.



En determinats casos, els terminis s'han anat allargant molt i els promotors de la queixa necessiten la inscripció de naixement de llur fill per a incloure'l en el llibre de família, en la targeta sanitària o per a poder cursar la preinscripció en una escola bressol.

### Els adoptants poden sol·licitar directament al registre civil municipal la inscripció registral de naixement de l'infant adoptat

Així, en el cas de la queixa núm. 00972/06, el pare d'un menor s'adreçà al Síndic per exposar la seva disconformitat amb el retard del Registre Civil de Granollers a l'hora de practicar la inscripció de naixement del seu fill adoptat a Guinea Bissau. El Síndic es adreçà al Registre Civil de Granollers, el qual feia constar que l'expedient d'inscripció de naixement del menor es va promoure en data 17 de febrer de 2004. D'acord amb les normes vigents aleshores, l'expedient es va remetre al Registre Central de Madrid en data 19 de febrer de 2004 i encara no havia estat retornat al Registre Civil de Granollers, per la qual cosa se'n desconeixia l'estat de tramitació. Aquesta institució va remetre la queixa al Defensor del Poble, que informà el Síndic de la finalització de les seves actuacions, ja que la inscripció registral de naixement es va practicar el dia 22 de juny de 2006.

### El retard a l'hora de tramitar la inscripció registral impedeixen de vegades l'accés de les famílies a diversos ajuts

Considerant que aquest retard en la tramitació excedeix qualsevol qualificació del que es podria entendre com a *temps raonable* en la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans i que la reforma operada en la Llei de Registre Civil per la Llei 24/2005, del 18 de novembre, pretén resoldre, almenys parcialment, aquests dèficits, el Síndic s'ha adreçat als diversos jutges encarregats dels diversos registres civils municipals implicats per sol·licitar-los un informe sobre l'estat de tramitació de cadascun dels expedients d'inscripció registrals de cadascuna de les queixes rebudes.

En la queixa núm. 01645/06, la mare d'una menor s'adreçà al Síndic per exposar la seva disconformitat amb relació al retard a l'hora de tramitar l'expedient d'inscripció de naixement de la seva filla adoptada a la Xina. La interessada manifestava que no obtenia informació sobre l'estat de tramitació de l'expedient del Registre Civil de Molins de Rei, des del qual se li havia facilitat un número de telèfon de contacte del Registre Central de Madrid. Malgrat els múltiples intents, però, era impossible contactar-hi. Els terminis s'havien anat allargant i la promotora de la queixa necessitava la inscripció de naixement de la seva filla per a tramitar-li el passaport, ja que havien de viatjar fora de l'Estat espanyol. En la resposta, el Registre Civil de Molins de Rei indicava que lamentava la situació i no disposava de més mitjans per a agilitar la pràctica de les diligències sol·licitades amb relació al Registre Civil Central. Aquesta institució va remetre la queixa al Defensor del Poble, en el qual encara prossegueixen les actuacions.

### La manca de recursos i d'organització dels processos de registre ha col·lapsat el Registre Civil Central

Aquesta institució, d'acord amb l'article 4 de la Llei de Catalunya 14/1984, del 20 de març, del Síndic de Greuges, remet la queixa al Defensor del Poble quan la resposta del registre municipal competent fa referència que el retard en la inscripció de naixement es deu al fet que es va promoure l'expedient d'inscripció registral abans de l'entrada en vigor de la reforma esmentada, i per tant, l'expedient va ser enviat al Registre Civil Central de Madrid, del qual encara no ha estat retornat, i la inscripció registral encara està pendent de practicar.

En aquest sentit, el Defensor del Poble va iniciar la investigació de la situació de desbordament del Registre Civil Central i va recomanar a la Secretaria d'Estat de Justícia de posar tots els mitjans possibles per a cobrir les deficiències observades al Registre Civil Central (anomalies que incloïen la morfologia inadequada de l'edifici, la insuficiència de personal, la manca d'espai per als arxius i la ubicació inadequada, entre altres) i va considerar necessari i urgent un pla especial per a resoldre totes aquestes deficiències que afecten milers de ciutadans.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00972/06	Disconformitat amb el retard d'un registre civil a l'hora de practicar la inscripció de naixement d'un infant adoptat a Guinea Bissau



**Q 01645/06** **Disconformitat amb relació al retard a l'hora de tramitar l'expedient d'inscripció de naixement d'un infant adoptat a la Xina**

#### 6.4. Conflictes intrafamiliars

Les queixes sobre aspectes relacionats amb els conflictes intrafamiliars que tenen conseqüències sobre els infants han crescut notablement al llarg de l'any 2006 respecte a anys anteriors. La temàtica d'aquestes queixes és diversa:

- Negligència d'una part a fer possible el compliment estricte del règim de visites.
- Negligència d'una de les parts a l'hora de tenir cura de l'infant.
- Manca d'assignació de punt de trobada.
- Desacord d'una part amb la manera de fer el seguiment i la valoració de les visites en un punt de trobada.
- Desacord amb haver de complir estrictament el règim de visites establert judicialment perquè, a parer de l'interessat, comporta un perjudici per a l'infant.
- Desacord del menor amb el fet d'acudir a les visites amb el pare o la mare i la petició que la veu del menor sigui escoltada.
- Situacions molt conflictives sobre presumptes, probables o possibles abusos sexuals. Apareixen múltiples denúncies creuades i sovint hi ha expedients judicials oberts en l'àmbit civil i penal simultàniament.
- En altres queixes, els interessats al·ludeixen a l'anomenat *síndrome d'alienació parental* i basen llur reclamació en el fet d'haver estat acusats falsament per l'altra part i en llur disconformitat amb la suspensió o la limitació de visites a l'infant.
- Altres queixes han estat presentades pels avis dels infants, els quals manifesten llur preocupació sobre l'estat i l'evolució de llurs néts i la manca de relació i visites per l'impediment del pare o la mare després de la ruptura de la parella. Aquest dret, el protegeix la Llei 42/2003, del 21 de novembre, de modificació del Codi civil i la Llei d'enjudiciament civil, en matèria de relacions familiars dels néts amb els avis. Aquesta institució orienta aquestes persones perquè rebin l'assessorament jurídic necessari i puguin vehicular judicialment llur pretensió.

Aquests casos presenten unes característiques que dificulten extrema-dament la intervenció del Síndic de Greuges per a defensar els drets dels infants que es veuen involucrats enmig d'una ruptura familiar. El fet que bona part de les queixes se centri en l'àmbit de les relacions privades, que només arribi la queixa d'una de les parts o que els casos disposin d'una sentència judicial ferma o estiguin *sub iudice*

impedeix una actuació més activa d'aquesta institució. En la major part de casos, el Síndic vetlla sobretot perquè els drets dels infants siguin atesos, per la qual cosa remet una còpia al Ministeri Fiscal de les queixes de què es desprèn que l'infant no ha estat escoltat; i actua en qüestions que, com a conseqüència de les ruptures familiars, correspon a les administracions públiques garantir els drets dels infants (punts de trobada, canvis d'escola, ajuts econòmics, etc.).

### El conflictes intrafamiliars presenten unes característiques que dificulten la intervenció del Síndic de Greuges

La queixa núm. 14776/06 planteja el cas d'un procés judicial de divorci contenciós en què una de les parts, la mare d'una menor de vuit anys, s'adreça a aquesta institució per manifestar la seva disconformitat que no s'escolti la voluntat de la seva filla i que el jutjat hagi dictat una resolució de canvi de custòdia a favor dels avis paterns. En aquest cas, el Síndic ha considerat convenient facilitar un espai d'escolta a la menor perquè el contingut de la resolució judicial, que atorga la seva guarda als avis paterns, implica un canvi de municipi, un canvi d'escola a meitat de curs, etc. Aquesta institució ha informat la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya dels termes de l'entrevista amb la menor perquè en tingui coneixement als efectes oportuns.

En la queixa 10893/06, el pare d'una menor s'adreça al Síndic per exposar la seva disconformitat amb la manca d'assignació de punt de trobada, la qual cosa impossibilita que es duguin a terme les visites estipulades judicialment. Aquesta institució es va adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania i a la Fiscalia del Tribunal de Justícia de Catalunya, la qual es va coordinar amb el fiscal responsable del cas. Atès que es tracta d'un cas d'un jutjat de Granollers, el Departament competent va informar que només disposava de punts de trobada a Barcelona ciutat, Lleida i el Prat de Llobregat.

Atesa l'existència de punts de trobada de dependència municipal a la ciutat de Granollers, aquesta institució es va adreçar a l'Ajuntament d'aquest municipi i el va informar sobre la necessitat d'assignar un punt de trobada que faci possible el compliment del règim de visites entre pare i filla, qüestió sobre la qual la

institució encara no ha obtingut resposta. Amb tot, la fiscal coordinadora de menors considerava que si no es podia establir un punt de trobada proper al domicili de la menor, hauria de ser el mateix jutge qui, en compliment de la resolució judicial del 23 de febrer de 2005, acordés un punt de trobada, ja que havia passat massa temps sense que es duguessin a terme aquestes visites i en aquesta sentència també s'acordava un seguiment per l'equip d'assessorament civil i l'obligació d'emetre'n informe per a valorar l'evolució de la menor, la qual cosa no s'ha pogut fer.

Amb relació a la problemàtica dels conflictes familiars, destaca també un conjunt de queixes referides a la disconformitat dels interessats amb la intervenció o la redacció d'un informe psicològic per l'equip d'assessorament tècnic civil del Departament de Justícia, el qual té com a objectiu proporcionar als òrgans judicials elements tècnics que els ajudin a obtenir una visió global de la situació psicosocial en contextos de separació i divorci contenciosos per a facilitar-los la presa de decisions.

En la queixa núm. 11384/06, el pare d'un menor s'adreça al Síndic per exposar la impossibilitat de dur a terme el règim de visites determinat judicialment amb el seu fill, atesa la manca de col·laboració de la mare del menor a l'hora de portar-lo al punt de trobada assignat.

### Es fa un ús escàs de la mediació com a via de resolució de conflictes familiars

La Llei 1/2001, del 15 de març, de mediació familiar de Catalunya, compleix l'encàrrec que estableix la disposició final tercera de la Llei 9/1998, del 15 de juliol, del Codi de família, i instaura la mediació basada en el principi de voluntarietat, segons el qual les parts no solament són lliures d'acollir-se o no a la mediació, sinó també de desistir-ne en qualsevol moment. La Llei 1/2001 té per objecte regular la mediació familiar com a mesura de suport a la família i com a mètode de resolució de conflictes per a evitar l'obertura de procediments judicials de caràcter contenciosos i posar fi als ja iniciats o reduir-ne l'abast. L'aparició de factors (l'existència de múltiples denúncies creuades o d'acusacions d'abús sexual, la manca o no de proves evidents; la manca total i absoluta de comunicació entre les parts; el compliment o no del règim de visites entre l'infant i el membre no custodi; o el recel del membre no custodi) fa palès que la intervenció de la instància judicial té uns límits i no arriba a resoldre completament algunes de les qüestions de fons del problema.

En aquest sentit també destaca la Llei 15/2005, del 8 de juliol, mitjançant la qual es modifica el Codi civil i la Llei d'enjudiciament civil en matèria de separació i divorci (BOE núm. 163, del 9 de juliol de 2005), que permet que les parts puguin demanar en qualsevol moment al jutge la suspensió de les actuacions judicials per a acudir a la mediació familiar i intentar arribar a una solució consensuada en els temes objecte de litigi. La llei esmentada declara que la intervenció judicial s'ha de reservar per quan hagi estat impossible el pacte o el contingut de les propostes sigui lesiu per als interessos dels fills menors o incapacitats o d'un del cònjuges i les parts no hagin atès els requeriments de modificació. Així, amb la finalitat de reduir les conseqüències derivades d'una separació o divorci per a tots els membres de la família, de mantenir la comunicació i el diàleg i, especialment, de garantir la protecció de l'interès superior del menor, s'estableix la mediació com un recurs voluntari alternatiu de solució dels litigis familiars per via de l'acord mutu amb la intervenció d'un mediador imparcial i neutral.

Globalment, de l'anàlisi del conjunt de queixes rebudes en aquesta institució que versen sobre conflictes familiars en processos de separació i divorci se'n desprèn un ús escàs de la via de la mediació, el qual, previ o coetani al procés judicial, podria ajudar a resoldre alguns litigis. El criteri de voluntarietat és inherent a la naturalesa de la mediació, però també es converteix en una limitació a l'extensió de l'ús de la mediació com a mecanisme de resolució de conflictes.

Una altra causa podria ser la manca d'informació i coneixement que tenen les parts sobre la mediació. La formació dels professionals implicats en els processos de separació i divorci, des dels advocats fins als membres de la instància judicial, és important per a estendre la cultura de l'acord. El paper de l'advocat és imprescindible per a intentar rebaixar el conflicte i ajudar que les parts siguin conscients que, encara que el tema estigui en mans d'un jutge, la dinàmica de relació que han d'establir després de la separació és una responsabilitat que els correspon a elles mateixes per a continuar exercint diligentment llur potestat i la responsabilitat que els comporta vetllar per l'infant en comú, bàsicament perquè els drets del menor no es vegin afectats després de la separació dels seus pares.

Nogensmenys, en els casos de confrontació extrema entre les parts, aquesta institució manifesta que s'ha de valorar la conveniència de derivar les parts a una primera sessió de mediació obligatòria. En aquest sentit, el Síndic torna a insistir en la conveniència que les administracions i les instàncies judicials, en la mesura que sigui possible, potenciïn una cultura de l'acord que tendeixi a facilitar els pactes entre els membres de la parella i a preservar la comunicació

entre les parts. La submissió de les parts a la mediació familiar no ha de comportar un obstacle per a la intervenció de l'autoritat judicial.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 14776/06	Mare disconforme amb el fet que no s'escolti la voluntat de la seva filla de vuit anys en el procés judicial de divorci contenciós
Q 10893/06	Pare disconforme amb la manca d'assignació de punt de trobada, cosa que impossibilita dur a terme les visites estipulades judicialment
Q 11384/06	Manca de col·laboració de la mare del menor a l'hora de portar-lo al punt de trobada assignat

### 6.5. Justícia de menors

En l'àmbit de justícia juvenil les queixes, rebudes no són nombroses. Es destaca en aquest apartat el seguiment de la queixa sobre la situació dels centres de justícia juvenil.

El Síndic va rebre una queixa presentada per diversos representants sindicals referida a la situació dels centres educatius de justícia juvenil, arran de l'aplicació de la Llei orgànica 5/2000, del 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors, que els havia posat en una situació insostenible. Aquesta queixa desembocà en una actuació d'ofici.

**Representants sindicals han denunciat la massificació dels centres de justícia juvenil**

Atesos els diversos expedients sobre el funcionament i la situació dels centres educatius de justícia juvenil i de seguiment de diverses actuacions; i atesa la preocupació sobre diversos aspectes del funcionament i de la situació d'aquests centres de què la institució havia tingut coneixement, el Síndic obrí una actuació d'ofici (A/O 03884/06) i s'adreçà al Departament de Justícia, al qual li exposà que les persones interessades manifestaven els problemes següents dels centres:

- La massificació, que no permet una relació educativa personalitzada.
- L'excessiva protocol·lització de la feina dels educadors, que els resta capacitat de reacció i efectivitat en les sancions.

- El canvi de l'edat dels nois, la majoria majors d'edat, que requeriria redefinir els objectius de la intervenció del sistema penal juvenil.
- La manca de reglaments de règim interior o la dificultat d'aplicar-los.

El Departament informà:

1. Del nombre de mesures d'internament i de medi obert que s'havien d'executar arran de la plena aplicació de la Llei orgànica 5/2000, del 12 de gener, reguladora de la responsabilitat penal dels menors; que el dèficit de places disponibles originat a partir de l'any 2001 i de manera progressiva havia portat a la necessitat de sobreocupar els centres existents per sobre de llur capacitat òptima per a poder atendre totes les demandes judicials i no generar una situació de llista d'espera en les mesures d'internament, que hauria estat inacceptable per la societat i els òrgans judicials.

Els plans de mesures urgents per a fer front a la manca de places havien permès incrementar el nombre de places disponibles, que es va acompanyar amb l'augment corresponent de professionals.

Paral·lelament, d'acord amb el Pla director de justícia juvenil de l'any 2004-2007, s'havien cobert quarantaset noves places mitjançant l'obertura de dos nous centres a les comarques de Barcelona; un tercer a les comarques de Tarragona, cadascun amb seixanta places; una unitat terapèutica; cinc pisos d'inserció i l'ampliació del centre Folch i Torres. Al final del pla, l'any 2008, es disposarà de tres-centes cinquanta places d'internament que, segons les previsions del Departament, seran suficients per a poder atendre correctament les demandes d'internament en la data indicada. Aquestes places permetran reduir la sobreocupació dels centres. El Departament feia constar que el pla es va dissenyar per a ser executat de la manera més ràpida possible i detallava les actuacions dutes a terme fins aleshores.

**El Departament de Justícia sosté que s'estan aplicant les mesures establertes en el Pla director**

Finalitzava la informació sobre aquest apartat amb la descripció de la capacitat actual dels centres i feia constar que: a) des de l'adopció de les mesures d'urgència apuntades, els centres de justícia juvenil no s'han vist mai desbordats i no ha calgut utilitzar totes les places dels plans d'urgència; i b) tot i que hi

ha una situació que no és l'òptima, no es pot parlar d'una "massificació que no permeti una relació afectiva amb els nois ni de manca d'espai per a menjar, dormir o reunir-se".

2. Quant a l'excessiva protocolització de la tasca dels educadors, el Departament informà sobre el Reglament de la Llei orgànica 5/2000. En moltes matèries de l'execució de les mesures d'internament, com ara el règim disciplinari, exposava que els menors i els joves privats de llibertat, per a ser sancionats disciplinàriament en un centre, havien de ser objecte de l'obertura d'un expedient contra el qual podien fer les al·legacions que consideressin adequades per a defensar-se i que això comportava un temps, però que era una exigència legal que no es podia qüestionar; així mateix, manifestava que l'alternativa seria un mètode sancionador, paternalista, arbitrari i no ajustat al dret, sense la possibilitat de defensa ni al·legacions, que era el que hi havia vigent abans de la Llei orgànica 5/2000 i que no és reivindicable.
3. Amb relació al model educatiu dels centres de justícia juvenil, el Departament assenyalà que la Llei 27/2001, del 31 de desembre, de justícia juvenil, estableix un model en el qual els professionals d'intervenció directa respecte als menors i els joves són educadors, sens perjudici d'altres professionals que integren els equips tècnics, com ara els psicòlegs o els treballadors socials.

El Departament destacava que els educadors tenen la funció d'educar, però també d'exercir l'autoritat davant els menors i els joves, i que la llei esmentada atorga les funcions de vigilància i seguretat interior dels centres a les persones que hi treballen, dins l'àmbit funcional de cadascú. En aquest apartat, el Departament valorava que no hi ha divisió de rols educatius, perquè els educadors són els encarregats d'educar i els vigilants de seguretat es limiten a donar suport a les funcions de vigilància i seguretat perquè els educadors puguin fer més bé feina.

### El Síndic té previst dur a terme un conjunt de visites als centres educatius de justícia juvenil

4. Es detallava també el que havia comportat el fet que, d'acord amb la llei 5/2000, els menors i els joves poguessin romandre als centres fins als vint-i-tres anys i la tasca educativa que calia fer per a possibilitar-ne la reinserció, la manca de previsió del Departament a l'hora d'aplicar aquestes mesu-

res i la manca de planificació adequada de noves places d'internament.

5. Durant l'any 2005 i part del 2006 s'havia adaptat el marc normatiu dels centres de justícia juvenil a les exigències del Reglament de la Llei orgànica 5/2000, que va entrar en vigor el mes de març de 2005. L'adaptació era complexa per l'absència d'un desplegament reglamentari propi de la Llei 27/2001 i per la inexistència total de normativa interna anterior. S'informà, així mateix, de la creació de la comissió per a l'elaboració del reglament i que aquesta adaptació havia d'implicar una tasca molt important de normativització en l'àmbit dels centres de justícia juvenil que havia comportat l'elaboració de circulars i instruccions, que es detallaven.

En aquest sentit, el Departament entenia que, atès el nombre d'instruccions i circulars dictades, era difícil sostenir que no hi havia normativa interior ni directrius clares sobre com havien d'actuar els diversos professionals dins dels centres.

Pel que fa a la massificació dels centres, el Departament feia constar que s'havien anat aplicant les mesures que havia establert el Pla director i que s'havien acceptat els suggeriments d'aquesta institució en diverses qüestions, de la qual cosa el Síndic s'havia fet ressò, entre els quals destaquen la creació d'una unitat terapèutica, la creació d'un centre educatiu a les comarques de Tarragona i l'increment suficient d'educadors en el moment d'augmentar la capacitat dels centres.

Amb referència a la resposta a la resta de qüestions plantejades, el Síndic considerà que compartia l'argumentació i la valoració que feia el Departament i en valorava positivament el posicionament.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

A/O 03884/06	Situació dels centres de justícia juvenil
--------------	---

#### Els espais de detenció i l'Oficina d'Atenció al Menor

Durant aquest any 2006 el Síndic ha rebut les respostes dels departaments de Justícia i Interior als suggeriments i les propostes que va fer respecte als espais de detenció de menors (A/O 00597/05) i amb relació a les dependències de l'Oficina d'Atenció al Menor de la Unitat Central de Menors (A/O 00602/05).

En el cas dels espais de detenció, com ja es relatava de manera més àmplia en l'*Informe al Parlament 2005*, el Síndic havia considerat i suggerit que:

- L'espai físic, especialment les cel·les d'aïllament, era inapropiat per diverses raons relacionades amb llurs condicions materials.



- Els trasllats de menors haurien de ser prioritaris en les conduccions policials.
- Els Mossos d'Esquadra que intervenen en la vigilància haurien de ser especialitzats o ser formats per a la tasca.
- S'haurien de separar els menors que es troben en situacions personals i d'infracció molt diferents. No s'hauria de custodiar al mateix lloc menors sotmesos a mesures de protecció o pendants que se'n comprovi la situació de desemparament.

Pel que fa a les dependències de l'Oficina d'Atenció al Menor de la Unitat Central de Menors, com també es relatava en l'*Informe al Parlament 2005*, el Síndic havia considerat i suggerit al Departament d'Interior que:

- El recurs no era apropiat per a atendre dignament els menors i les famílies, i requeria una modificació urgent.
- Calia habilitar un espai d'espera adequat per als menors que s'han d'estar molt temps en aquestes dependències, ja que aquest no hauria de ser de cap manera l'espai de custòdia del soterrani al costat dels menors infractors, perquè això comporta entrar en la zona de seguretat, passar escorcolls i conviure en un entorn delinqüencial.
- El servei públic d'atenció als menors que es troba a les dependències de la Fiscalia de Menors (espais de detenció), creat a l'octubre de 2005, hauria de prestar atenció també als menors objecte d'actuacions protectores que no tenen la condició de menors immigrants no acompanyats.

El Departament de Justícia va informar el Síndic que estava previst traslladar les dependències de la Fiscalia de Menors a la Ciutat Judicial de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat, que entrarà gradualment en funcionament entre el 2007 i principi del 2008, i que aquesta nova ubicació permetria una utilització de l'espai idònia per a garantir el tractament dels menors. La millora prevista en aquests espais permetria també la distribució òptima de l'espai disponible pel que fa a la separació dels menors de protecció.

El Departament de Justícia també informava que mentrestant s'havien fet obres de millora de l'edifici per a adequar els espais a les necessitats requerides d'acord amb la Fiscalia, que les havia supervisat.

El Departament d'Interior, al seu torn, va respondre al Síndic que els Mossos d'Esquadra que presten el servei de seguretat dins l'Àrea de Custòdia de la Fiscalia de Menors disposen d'una formació que permet dur a terme amb plenes garanties les tasques que els són encomanades, ja que han rebut com a mínim la formació bàsica impartida a l'Escola de Policia de Catalunya, que —entre altres— tracta de la custòdia i el trasllat de detinguts, i les especificitats del tracte

amb menors d'edat. Es tracta d'un grup de funcionaris assignats al servei de manera fixa.

Quant a l'ús de l'espai de detenció per a custodiar menors de protecció, el Departament d'Interior va assenyalar que el procediment que s'utilitza garanteix sempre que en cap cas els menors hagin de compartir la mateixa sala de custòdia. Quan el respecte a aquestes condicions impedeix que els menors de protecció puguin accedir a l'Àrea de Custòdia, aquests s'ubiquen a les dependències de l'Oficina d'Atenció al Menor. El Departament d'Interior també es referia a una proposta existent de crear una tercera sala dins les dependències, que permetria disposar de més polivalència a l'hora d'ubicar els menors.

Pel que fa al temps de permanència dels menors a la zona de custòdia i la prioritització de llurs trasllats, el Departament d'Interior informava que s'havien mantingut diverses reunions de coordinació entre els serveis policials implicats, el Servei d'Execució de Mesures de la Direcció General de Justícia Juvenil, el Servei d'Educadors i Directores de Centres Educatius, en què s'havia acordat un procediment de treball dins el qual s'establí, entre altres mesures, la prioritat del trasllat de menors. Un cop valorada, després de dos mesos d'haver entrat en funcionament, l'aplicació d'aquests acords havia aconseguit reduir considerablement el nombre de retards en el trasllat de menors. La institució està pendent d'obtenir la resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

El Síndic té previst visitar novament les dependències esmentades per a conèixer-ne la situació actual.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 00597/05	Espais de detenció de menors
A/O 00602/05	Dependències de l'Oficina d'Atenció al Menor de la Unitat Central de Menors

### 6.6. Menors immigrants no acompanyats

La preocupació per aquest grup de nois immigrants que es troben sols en aquest país, llur difícil situació i l'actuació de l'Administració protectora no solament es manté en aquesta institució i en altres institucions de defensa dels drets humans, sinó que és creixent.

Això es reflecteix en la Declaració de Lleó, ja esmentada en la introducció, que van fer els defensors de l'Estat espanyol, reunits en les jornades anuals de coordinació. Per mitjà d'aquesta declaració, es pretenia expressar la responsabilitat dels defensors de vetllar perquè els drets d'aquests menors siguin garantits, remarcar l'obligació que tenen les administracions públiques de vetllar per l'interès superior



del menor (article 3 de la Convenció dels drets de l'infant) i recomanar algunes accions adreçades a assegurar el respecte de llurs drets.

### **El Síndic va impulsar una declaració conjunta de tots els defensors sobre la responsabilitat de les administracions envers els menors immigrants**

Entre aquests principis d'actuació destaca la recomanació que les administracions competents assumeixin la tutela del menor de manera immediata, mentre s'estudia la seva realitat i la del nucli familiar d'origen per a evitar que, en la fase d'estudi, siguin privats d'accedir als recursos socioeducatius i a la formació laboral.

Altres recomanacions es van referir a la necessitat de coordinar els models d'atenció als menors immigrants no acompanyats de les comunitats autònomes, i entre aquestes i les Delegacions del Govern. Així mateix, també es recomanava que es comencés a documentar els menors i a tramitar-ne la residència quan en fos acreditada la impossibilitat de retorn, interpretant el termini de nou mesos que estableix el Reglament (Reial decret 2393/2004, del 30 del desembre) com un termini de màxims.

També en la reunió anual de la Xarxa Europea de Defensors dels Infants (ENOC), que va tenir lloc a Atenes, es va aprovar un manifest en el mateix sentit. En aquest manifest, els defensors es comprometen a continuar treballant en el context de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants, a demanar als governs que adoptin marcs legals i procediments administratius que en protegeixin els drets. També feren constar catorze principis d'intervenció a l'hora de tractar els nois immigrants no acompanyats, entre els quals destaquen:

- Els menors no haurien de ser perseguits ni detinguts.
- Cal establir normes i instruments clars per a identificar-los i per a cercar-ne la família.
- Cal donar-los informació i assessorament jurídic sobre llurs drets.
- Cal facilitar-los l'expressió lliure de llurs punts de vista en la seva llengua
- Cal establir canals per a recórrer contra les decisions administratives.
- No s'ha de repatriar-los sense garanties.

El Síndic va rebre un escrit de l'Ararteko per mitjà del qual en demanava la intervenció amb relació a la situació de tres menors magribins no acompanyats i li exposava les dificultats de cadascun d'ells (Q 07089/06).

La situació dels nois era similar: eren de nacionalitat marroquina; la DGAIA havia instat la Subdelegació de Govern perquè fossin repatriats; es trobaven ingressats al mateix centre sota la tutela de l'Administració; i la sol·licitud va ser resolta favorablement. El nois, per evitar ser repatriats, es van traslladar al País Basc, van ingressar en un centre d'acolliment allà i van ser tutelats per la Diputació de Biscaia, la qual va tramitar-los també el permís de residència, com a eina important per a la continuïtat del procés d'integració educativa i laboral. En aquesta situació, la Policia Nacional els va anar a buscar per fer-ne efectiva la repatriació.

### **Alguns casos posen de manifest la manca de coordinació entre les comunitats autònomes sobre les possibles mesures de repatriació**

L'Ararteko manifestava que aquests fets havien causat molta alarma social, ja que altres menors s'havien escapolit del centre d'acolliment per por que tornés la policia amb resolucions de repatriació, per la qual cosa es trencaven els processos formatius i d'integració sociolaboral. L'Ararteko havia obert també una actuació d'ofici.

El Síndic va sol·licitar informació a l'antic Departament de Benestar i Família sobre les resolucions de tutela dels menors, l'ingrés dels menors en un centre d'acolliment, les gestions dutes a terme per a localitzar-ne els familiars i verificar-ne la situació, i sobre si els menors havien estat escoltats.

En la resposta del Departament, rebuda recentment, s'informava de les circumstàncies personals i familiars dels nois, respecte als quals, segons l'Administració, concorrien els factors següents:

- Hi havia forts lligams afectius entre ells i llurs pares.
- No s'apreciava negligència ni desemparament; eren nois normalitzats en llur entorn i no presentaven trastorns de conducta.
- Havien marxat sense el consentiment dels pares i aquests, un cop informats, no s'oposaven al retorn, sinó que s'interessaren per llur situació.

- La proposta tècnica dels tres era de reagrupament familiar.

Després d'analitzar la resposta de l'Administració, el Síndic ha tornat a dirigir-se al Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat amb l'objectiu de conèixer les oportunitats que han tingut aquests menors de ser escoltats i sobre si se'ls ha informat de llur dret a sol·licitar la intervenció d'un advocat. Així mateix, s'ha sol·licitat informació a la Subdelegació del Govern per a conèixer les garanties de les resolucions de repatriació d'aquests menors. L'expedient, segons la resposta recent de les administracions, continua en tràmit d'estudi. De l'anàlisi se'n desprèn que hi ha problemes de coordinació entre comunitats autònomes en aquesta qüestió.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 07089/06	Situació de tres menors immigrants sols

#### Dret dels menors immigrants a tenir assistència lletrada

El Síndic va rebre la queixa d'un advocat en desacord amb el fet que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència no atengués les seves sol·licituds d'accedir a les actuacions administratives referents a menors immigrants no acompanyats que l'havien designat com advocat i d'acompanyar-los (Q 04208/04).

**El Síndic ha suggerit que els menors immigrants no acompanyats disposin d'assistència lletrada independent de l'Administració**

Un cop analitzada la informació que va facilitar el Departament de Benestar i Família, el Síndic va considerar que

- La Convenció dels drets de l'infant estableix que l'infant ha de ser escoltat en qualsevol procediment administratiu o judicial que l'afecti, i aquest dret no es garanteix solament demanant formalment l'opinió de l'infant, encara que sigui per mitjà d'un representant, sinó que té com a requisit previ el reconeixement d'altres drets com ara tenir informació sobre les opcions possibles existents i les conseqüències que se'n derivin (Manual de preparació d'informes de drets humans de Nacions Unides de 1998).

- L'atorgament d'assistència de lletrats sembla imprescindible per a assegurar l'objectivitat de l'actuació de l'Administració, ja que es tracta de procediments en què en la determinació de l'interès superior del menor en cada cas es contraposa l'existència de recursos limitats de l'Administració que hi poden entrar en conflicte.
- La intervenció lletrada introdueix un element de seguretat jurídica en la intervenció de la DGAIA vers aquests menors, ja que s'estan adoptant decisions d'una transcendència enorme sense la presència de llurs progenitors, que es troben al país d'origen i no poden exercir les funcions parentals, i sense que la DGAIA n'assumeixi la tutela.
- En conseqüència, els menors que ho sol·licitin haurien de poder disposar de la representació d'un lletrat que pugui accedir a llurs expedients administratius, que pugui assessorar-los i que vetlli perquè es puguin fer una opinió, perquè aquesta sigui tinguda en compte i s'actui d'acord amb llur interès en cada cas.

En la seva resposta l'Administració argumentava la diferència entre qui actua en representació del menor perquè exerceixi el seu dret a ser escoltat i qui l'assisteix com a advocat i entenia que, d'acord amb la normativa, només els pares o els tutors estan legitimats per a designar un advocat que representi el menor i, en última instància, la llei, en els processos en què en calgui la presència.

El Departament de Benestar i Família remetia a més a la intervenció del Ministeri Fiscal com a garant dels drets dels menors i al fet que la manca d'assistència lletrada no exclouïa la possibilitat que el menor pogués exercir el dret a ser escoltat per mitjà d'un representant que actués en nom seu. Insistia, així mateix, en la necessitat de no confondre l'interès del menor i la valoració del que necessita en un moment determinat amb els seus desitjos i recordava que la DGAIA no adopta en cap cas una decisió que vagi en contra del que sigui més adequat per a l'infant.

**L'Administració assegura que el menor té la garantia de ser escoltat sense la necessitat de tenir designada l'assistència lletrada**

Tot i així, el Síndic va mantenir el seu suggeriment, ja que va considerar que la comunicació al fiscal és duta a terme per "l'autoritat governativa" —la Subde-

legació del Govern— (art. 92 del Reglament de la Llei orgànica 4/2000) dins el procediment de repatriació, en un moment posterior a aquell en què la DGAIA ha dut a terme l'estudi i la proposta de la situació del menor en el qual es demana l'assistència lletrada. Durant aquest procés d'estudi, atès que no s'assumeix formalment la tutela dels menors no acompanyats, tampoc té lloc la comunicació al Ministeri Fiscal que estableix la Llei 37/1991, del 30 de desembre, sobre les mesures dels menors desemparats i de l'adopció.

El Síndic va insistir, a més, respecte al possible conflicte d'interessos que es produeix en aquests casos entre l'entitat protectora (la DGAIA) i el menor afectat, conflicte que han recollit resolucions de jutjats contenciosos administratius i que han portat a nomenar defensors judicials en els procediments judicials instats contra la repatriació del menor.

El Síndic considerarà que els seus suggeriments no havien estat acceptats i va creure convenient tancar l'expedient i obrir una actuació d'ofici de seguiment dels suggeriments de l'*Informe sobre menors immigrants sols*, presentat al Parlament l'any 2006, entre els quals es fa referència explícita a aquesta qüestió i també als processos de repatriació.

Fa poc es va rebre una queixa (Q 14594/06) referida a diverses qüestions relatives a la repatriació de menors immigrants no acompanyats, en la qual les persones interessades referien que les resolucions dictades per la Subdelegació del Govern a Catalunya, en les quals s'acorda la repatriació d'aquests nois, són nul·les perquè:

- Es prescindeix del procediment que estableixen els articles 35 de la Llei orgànica 4/2000 i 92 del Reial decret 2393/2004, atès que no s'estableix l'acolliment ni l'atenció adequada per a retornar els menors, ni es té en compte la situació real que han d'afrontar en arribar a llur país. Es vulnera el dret dels menors a ser escoltats en l'expedient de repatriació anteriorment a la presa de decisions per la Subdelegació.
- La no-notificació als menors de la resolució de repatriació o el fet que llur representant legal no els l'hagi comunicada constitueix una evident violació del dret a la tutela judicial efectiva. En la majoria de casos no hi ha les condicions objectives per a la repatriació o reagrupació familiar dels menors ni les circumstàncies que exigeixen l'article 35 de la LO 4/2000, l'article 92 del RD 2393/2004 i l'article 9 de la LOPJM, per a dur a terme la repatriació o la reagrupació familiar.
- L'administració protectora hauria de facilitar al menor l'assistència adequada perquè pogués exercir els seus drets, mentre que la realitat és ben contrària: la Comissió de Tutela sol·licita que s'iniciï l'expedient de repatriació a la delegació del

Govern, la qual, sense escoltar el menor, hi acceideix.

El Síndic ha recollit el que s'exposa en aquest escrit per incorporar-ho en l'actuació d'ofici esmentada sobre el seguiment dels suggeriments formulats amb relació a aquestes qüestions en l'*Informe sobre menors immigrants sols*.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 04208/04	Desacord amb la DGAIA pel fet de no atendre les sol·licituds d'accés a les actuacions administratives d'uns menors immigrants no acompanyats
Q 14594/06	Diverses qüestions relatives a la repatriació de menors immigrants no acompanyats

### 6.7. Altres situacions de risc

#### 1. Infants i recursos de salut

L'Associació de Pares i Mares de fills afectats de TDAH (Trastorn per Dèficit d'Atenció i Hiperactivitat) de la comarca del Vallès van presentar un escrit de queixa (Q 03492/06), en el qual deixaven constància de llur desacord amb diversos aspectes relacionats amb el funcionament de la psiquiatria infantojuvenil del Consorci Hospitalari del Parc Taulí, concretament amb els recursos humans destinats a diagnosticar i tractar aquesta afecció, i als criteris diagnòstics.

**Les famílies amb fills afectats de TDAH han presentat una queixa sobre la manca de recursos humans destinats al diagnòstic i al tractament d'aquesta afecció**

A la sol·licitud del Síndic, pel que fa a la primera qüestió plantejada, el Departament de Salut informà que: a) aquest consorci hospitalari disposa d'un equip compost per psicòlegs, psiquiatres, treballador social i infermer; b) en aquells moments faltava per cobrir una plaça de psiquiatra per problemes de manca d'especialistes en el sector, però estava previst de contractar-ne un com més aviat millor; c) la manca de psiquiatres en aquesta especialitat havia provocat canvis en l'equip de facultatius en els darrers temps, fet que havia obligat a reorganitzar

alguns aspectes del servei amb la sobrecàrrega assistencial corresponent en la resta de professionals; d) aquest fet no havia evitat del tot les esperes en la pràctica d'algunes visites i s'estava treballant per a reduir-les el màxim possible. De tota manera, el Departament havia previst una comunicació d'aquest retard en els casos afectats.

Amb relació a la segona qüestió, el Departament exposà les característiques del diagnòstic del TDAH; els criteris de diagnòstic i el seguiment d'infants i adolescents susceptibles de ser diagnosticats amb trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat; i els tres grups de símptomes fonamentals. Igualment, el Departament féu constar que el diagnòstic dels trastorns mentals en nens continua sent un repte tant en els estudis d'investigació com en l'aplicació clínica i que, en l'àmbit de la psiquiatria infantil, per a establir un diagnòstic cal sintetitzar la informació procedent de diverses fonts, la qual cosa pot comportar un problema quan hi ha informació contradictòria. En aquest sentit, el Departament manifestà que sovint la informació proporcionada pels adults sobre els problemes de l'infant i pel mateix infant són significativament diferents.

El Departament indica que, en general, pares i docents solen estar d'acord a l'hora d'identificar un infant amb un trastorn del comportament, malgrat que la correspondència entre llurs informes és sovint baixa. Assenyala també que l'avaluació diagnòstica es pot complicar per l'existència de psicopatologia en els pares, la qual cosa pot influir en la informació que aquests proporcionen sobre el comportament de llur fill. Un altre aspecte que cal considerar és que, dins de la perspectiva categorial, l'aproximació europea a la definició i classificació del TDAH difereix de la nord-americana.

**El Departament de Salut comunicà que s'està treballant en l'elaboració de protocols per a atendre menors amb TDAH**

En el cas concret de l'Àrea de Salut Mental Infantil i Juvenil del Parc Taulí es pot afirmar que la tendència general és utilitzar criteris de diagnòstic més restrictius. Així mateix, es fa constar que en alguns casos que han estat derivats a la institució s'ha pogut constatar l'existència de símptomes de trastorns de nivell jeràrquic superior al del TDAH, per exemple, els trastorns psicòtics. S'entén que, en aquests últims casos, la hiperactivitat o la manca

d'atenció són símptomes d'una estructura psicòtica desestabilitzada. El fet que aquesta sigui la línia general de l'Àrea de Salut Mental Infantil i Juvenil del Parc Taulí no comporta que es negui l'existència del TDAH, atès que hi havia diagnosticats dos-cents cinquanta-tres usuaris tractats segons les recomanacions internacionals: tractament farmacològic, assessorament als pares, coordinació amb els professionals de l'àmbit educatiu i suport a aquests professionals.

El Departament comunicà, així mateix, que en el marc de la CTIC (comissió interdepartamental que debat i marca les línies de tractament de problemes de salut mental) s'està treballant en l'elaboració de protocols de derivació a CSMIJ i neuropediatria per a atendre menors amb TDAH. També, amb la voluntat de trobar fórmules que acostin els interessos dels usuaris, els plantejaments dels professionals i les posicions de les administracions, l'Àrea de Salut Mental del Parc Taulí i l'Ajuntament de Sabadell havien constituït una plataforma en la qual es debaten diverses qüestions relacionades amb la salut mental del sector Sabadell-Cerdanyola-Castellar, a la qual s'havia convidat diverses vegades l'Associació TDAH Vallès per a fomentar la importància de parlar i acostar posicions.

L'informe rebut finalitzava amb la consideració que amb relació als models teòrics subjacents a les pràctiques assistencials, cap pot donar compte de manera exhaustiva dels mecanismes implicats en la gènesi dels trastorns mentals; que tots aporten camps d'hipòtesis i de correlacions que permeten una orientació de les intervencions, però no una teorització sense fissures, i que cadascun dels models pot aportar elements molt útils a l'hora de manejar les diverses problemàtiques psicopatològiques.

En l'informe del Departament es feia constar també que s'havia sol·licitat informació al Departament d'Atenció al Client de la Corporació Parc Taulí, el qual va constatar que en els darrers tres anys no havien rebut cap queixa en aquest sentit.

Un cop analitzada la informació rebuda, el Síndic va considerar convenient finalitzar les actuacions sobre aquest assumpte, i va recordar i suggerir al Departament de Salut: a) la necessitat d'un treball coordinat dels professionals que tracten aquesta problemàtica, amb la indicació institucional de treballar de manera articulada i respectuosa amb les diverses línies; i b) potenciar el seguiment de les famílies i la participació d'aquestes en el tractament i el diagnòstic dels pacients menors, considerant que el diàleg entre els professionals i les famílies, i l'intercanvi d'opinions en aquests casos és molt important i repercuteix en benefici dels infants i els adolescents.



Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03492/06	Desacord amb els recursos humans destinats a diagnosticar i tractar el TDAH, i als criteris diagnòstics d'una unitat de psiquiatria infantojuvenil

## 2. Mendicitat infantil

Després de rebre els informes de l'Administració, que es feren constar en l'*Informe al Parlament 2005*, el Síndic va contactar amb les persones que havien presentat queixes sobre la mendicitat infantil al carrer. Aquestes informaren que havia baixat molt el nombre d'infants que acompanyen les mares en l'exercici de la mendicitat i que s'observava que les administracions estaven treballant en aquesta qüestió.

Després d'estudiar el contingut dels informes i els documents adjunts, el Síndic va valorar que s'estava fent un treball important per a resoldre el problema plantejat, amb l'estudi de la realitat i de les necessitats d'aquest col·lectiu, per mitjà del procés de treball conjunt entre les diverses instàncies implicades. Així mateix, el Síndic entenia que s'havien posat les bases per a una actuació que permetia l'atenció adequada d'aquest grup d'infants i d'adolescents, i va donar per acabades les actuacions. Tot i així, va obrir una actuació d'ofici de seguiment de l'aplicació de les mesures acordades (A/O 00774/06).

### La DGAIA i el Casal d'Infants del Raval han posat en marxa un servei per atendre les menors romaneses

Per aquest motiu, es va adreçar al Departament de Benestar i Família i va sol·licitar que se l'informés sobre l'aplicació de les línies d'acció iniciades per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, especialment sobre els resultats de: a) els contactes amb el Consolat de Romania; i b) les coordinacions amb els serveis socials d'atenció primària de les zones de residència dels menors presentats a la DGAIA. El Departament informà de les dificultats amb què s'havia trobat a l'hora d'aplicar el Pla d'acció establert des del territori per les mateixes característiques de la població a la qual va adreçat; manifestà la necessitat de modificar-lo; i assenyalà la previsió que el programa fos desenvolupat per professionals que intervinguessin exclusivament sobre aquest col·lectiu. El Síndic sol·licità que se l'informés sobre la previsió d'iniciar el nou programa i sobre la composició de l'equip de professionals.

Malgrat les dificultats per a l'aplicació del Pla, en el marc de l'actuació d'ofici sobre aquesta qüestió, el Síndic ha tingut coneixement del comunicat del 23 de novembre de 2006 del departament de Benestar i Família en el qual es posa de manifest que les menors romaneses ateses per la DGAIA i llurs famílies disposaran d'un centre de dia al Raval que els permetrà millorar llur situació social. La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i el Casal dels Infants del Raval han posat en marxa aquest servei per combatre l'exclusió social d'aquestes joves. El projecte pretén atendre aquestes joves durant el dia, i oferir-los recursos i activitats que puguin considerar atractius. Segons les previsions de la DGAIA i el Casal dels Infants del Raval, el Centre de Dia podria atendre simultàniament entre dotze i quinze adolescents romaneses, les quals hi assistirien acompanyades de llurs nadons.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00774/06	Actuació d'ofici de seguiment d'aplicació de mesures en casos de mendicitat infantil al carrer

## 6.8. Relacions amb les administracions

En l'àmbit de la protecció infantil, l'interlocutor del Síndic és principalment el Departament d'Acció Social i Ciutadania, seguit dels departaments d'Interior, Justícia i Salut, i els ajuntaments dels municipis on resideixen els infants.

Respecte al Departament d'Acció Social i Ciutadania cal assenyalar les dificultats importants amb les quals es troba el Síndic per a complir amb l'encàrrec que té encomanat, principalment a causa de:

- La tardança a l'hora de respondre les sol·licituds d'informació: durant l'any 2006, en els expedients relacionats amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA), aquesta demora s'ha traduït en un període d'espera de diversos mesos.
- La informació rebuda, que és insuficient per a poder resoldre les queixes, ja que sovint és molt genèrica, amb reflexions d'índole general sobre els recursos i les mesures, però sense concretar les qüestions plantejades.

La demora a l'hora de respondre afecta tant expedients sobre situacions de presumptes vulneracions de drets a infants i a adolescents concrets com situacions que afecten els drets d'un col·lectiu. Entre aquests, cal destacar les actuacions relatives a una nova organització de la DGAIA (A/O 04658/06), que fa difícil complir el manament de protegir els infants i els adolescents, i també la manca de resposta als



suggeriments formulats amb relació a l'equiparació d'ajuts a les famílies acollidores extenses, les quals es fan càrrec de llurs néts o nebots en una gran precarietat econòmica (Q 07632/05 a 07637/05).

S'observa que algunes de les demores en les respostes, relatives a situacions individuals d'un infant o d'un adolescent, tenen l'origen en la manca de resolució del problema. La informació arriba quan l'objecte de la queixa ha estat resolt: quan la plaça residencial ha estat assignada (Q 00742/06) o l'acolliment familiar ha començat. Finalment, en altres casos l'Administració espera a respondre després d'haver pres les decisions que afecten l'infant, per exemple quan l'EAIA o el centre d'acolliment ja ha fet la proposta tècnica i administrativa.

També cal destacar l'actuació d'ofici que el Síndic va obrir amb l'objectiu d'estudiar la problemàtica dels processos d'adopció a la República Democràtica del Congo i República del Congo (AO 10290/06).

El Síndic no va poder disposar de la informació necessària per a elaborar-ne l'informe perquè no va rebre la resposta a tres escrits que va adreçar a l'antic Departament de Benestar i Família per a demanar informació sobre aquest assumpte. Es tractava d'un cas que requeria una intervenció àgil del Síndic, atenent-ne el caràcter urgent.

Amb tot, a partir de l'estudi de les informacions facilitades pels interessats, de les entrevistes amb els responsables del Departament de Benestar i Família i d'altres fonts documentals, el 14 de novembre de 2006 el Síndic va emetre un informe amb els suggeriments, les reflexions i les propostes corresponents, amb l'objectiu de millorar les garanties del procés d'adopció a Catalunya en defensa de l'interès superior dels infants.

## 6.9. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa	05026/04
<b>Denúncia sobre la saturació d'un centre d'acolliment</b>	
Amb relació a la denúncia sobre la saturació d'un centre d'acolliment de Girona, el Síndic fa al Departament de Benestar i Família els suggeriments següents:	
a) Que es creïn noves places de centre d'acolliment per a nadons de les comarques gironines, a fi d'acabar amb la sobreocupació de les places per a nadons al centre.	
b) Que s'ampliï l'equip educatiu per a assolir una ràtio adequada educadors/infants que en permeti una bona atenció, mentre no es creïn les noves places.	

c) Que s'agiliti el procés de remodelació del centre, s'hi incorpori la perspectiva de les necessitats dels infants a l'hora de dissenyar-lo i es busqui la ubicació més favorable per als infants mentre durin les obres.

d) Que se substitueixin les baixes de l'equip tècnic, a fi que no es perllongui l'estada dels nadons més del que sigui imprescindible. Aquesta actuació continua en tràmit, ja que s'ha sol·licitat informació actualitzada sobre les qüestions més rellevants.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 07488/05**

### **Desaparició d'un infant d'un centre de la DGAIA**

Amb relació a la queixa de dues famílies col·laboradores de la DGAIA referent a dos menors germans que es van escapar d'un centre, el Síndic recorda que se segueixi amb molta cura l'evolució d'aquests dos germans, tenint en compte llur trajectòria d'ingressos i sortides de diversos centres, l'edat que tenen, la situació familiar i llur vincle afectiu amb la mare. Així mateix, s'ha de vetllar per l'interès dels menors i valorar la relació d'aquests amb les famílies col·laboradores, que han demostrat que tenen un interès constant i legítim pel benestar dels adolescents.

Un cop acceptats aquests recordatoris, el Síndic finalitza les actuacions en aquest assumpte.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 02316/05**

### **Denúncia de possibles maltractaments en un centre de menors**

Amb relació a la queixa presentada per la manca d'actuació suficient del Departament de Benestar i Família, el Síndic considera que, ates que el menor ha estat traslladat a un centre terapèutic que s'adequa més a les seves necessitats i on rep una atenció individualitzada, la queixa ha estat resolta.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 06536/05**

### **Presumptes maltractaments en un centre**

Arran de la queixa presentada per un menor, relacionada amb possibles maltractaments a partir d'un incident greu en un centre, el Síndic ha insistit davant el Departament de Justícia sobre la necessitat d'aplicar amb rigor el protocol específic establert en aquests casos i, especialment, garantir que els nois estiguin sempre acompanyats de l'educador en tot el procediment.

El Departament de Justícia ha informat el Síndic sobre l'aplicació del protocol específic per a l'aïllament i la immobilització dels nois que compleixen mesura als centres educatius de Justícia Juvenil, la qual cosa ha permès finalitzar les actuacions d'aquesta institució amb relació a aquesta queixa.

**Queixa 01435/05****Sol·licitud del reconeixement oficial de la situació d'acolliment d'uns infants que tenen els pares detinguts**

Amb relació a la queixa de la persona interessada pel fet que l'Administració no reconegui oficialment l'acolliment de dos menors, arran de la detenció de llurs pares, el Síndic suggereix al Departament de Benestar i Família que doni les instruccions necessàries perquè s'estudiï la situació dels menors i s'adoptin les mesures adequades per a protegir-los. També envia una còpia de l'escrit a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en compliment del que estableix l'article 253 del Codi de família.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 07369/05****Dificultats de les famílies monoparentals en els tràmits d'adopció internacional a la Xina**

Amb relació a la queixa de les famílies monoparentals en els tràmits d'adopció internacional a la Xina, el Síndic recomana que l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció (ICAA) activi mecanismes que facilitin circuits d'informació periòdica, individual, detallada i transparent als interessats, i reunions i espais de trobada perquè aquests puguin conèixer de primera mà les variacions del procediment administratiu de llur expedient d'adopció, segons les baixes produïdes, els ajornaments, els arxivaments i altres circumstàncies, etc.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 04470/05****Dificultats per a inscriure un fill adoptiu al Registre Civil**

Amb relació a la queixa per la impossibilitat d'inscriure al Registre Civil un nen adoptiu, el Síndic s'ha adreçat al Departament de Benestar i Família per suggerir-li que, sempre que sigui possible, acceleri al màxim els processos d'inscripció dels menors des del moment que se n'assigna la tutela, tenint en compte el temps i la complexitat que comporta la tramitació dels expedients d'inscripció registral fora de termini.

Atès que actualment l'expedient està pendent que es dicti la interlocutòria judicial corresponent que acordi la inscripció del nen, segons especifica l'informe de resposta esmentat, el Síndic dona per finalitzada la seva intervenció en aquesta queixa.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 01809/05****Dificultats per a adoptar un infant a Kazakhstan**

Amb relació a la queixa referent a la tramitació de les adopcions al Kazakhstan, el Departament de Benestar i Família ha informat que:

-El març de 2003, mitjançant un concurs públic, l'Institut Català de l'Acolliment i de l'Adopció

(ICAA) va acreditar una entitat col·laboradora d'adopció internacional (ECAI) per a tramitar expedients d'adopció a Kazakhstan.

- Al final del mateix mes, el Ministeri d'Educació i Ciència de Kazakhstan va acceptar l'acreditació de l'entitat en qüestió amb la recomanació que, atès que no hi havia legislació en matèria d'adopció internacional, per a evitar adopcions i tramitacions irregulars, amb vista a futures ocasions, tramitesin els expedients per mitjà d'entitats acreditades.
- El mes de febrer de 2004 el Ministeri d'Afers Socials va informar totes les comunitats autònomes que l'Ambaixada d'Espanya a Kazakhstan alertava de les dificultats que comportava la tramitació d'adopcions sense ECAI.
- Atesa aquesta situació, l'ICAA va establir el criteri de només admetre la tramitació d'adopcions en aquest país mitjançant ECAI per poder garantir la seguretat del procés.
- Malgrat que continua recomanant la tramitació per ECAI, l'ICAA informa que possibilitarà que les famílies que ho desitgin, després de ser informades dels riscos existents, tramitin el procés per la via diplomàtica.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

**Queixa 03949/05****Disconformitat amb la mesura de l'aturada provisional d'adopcions presa pel govern d'Etiòpia**

Amb relació a la queixa per la mesura de l'aturada provisional d'adopcions presa pel govern d'Etiòpia, el Síndic es torna a adreçar al Departament de Benestar i Família per demanar-li que l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció esmerci els esforços necessaris per a garantir que la informació dels possibles i diversos aspectes que sorgeixen en la tramitació dels processos d'adopció arribi amb la màxima celeritat, formalitat i transparència a les persones sol·licitants.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 01432/05****Intervenció de menors en un espectacle de circ**

Arran d'una queixa per la intervenció de menors en un espectacle de circ, el Síndic va constatar que l'empresa havia sol·licitat els permisos laborals preceptius perquè els menors poguessin participar a l'espectacle. Així mateix, va comprovar que el Departament de Treball n'havia autoritzat l'actuació, atès que s'acomplien els requisits legals d'autorització de la família, acord dels menors, i compatibilitat entre el treball i llurs necessitats educatives i de desenvolupament.

També va constatar que els menors tenien un horari regulat, un temps d'ensenyament, un ensinistrament controlat, una tutela i que els responsables del circ els tractaven amb cura.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

**Queixa 03948/05****Custòdia de fills i pares a la presó**

El Síndic ha hagut de finalitzar les seves actuacions en aquesta queixa, la qual plantejava qüestions relatives a la relació que tenen algunes mares que són a la presó amb llurs infants, atès que la promotora no ha respost els requeriments d'informació.

**Desestiment del promotor**

**Actuació d'ofici 00597/05****Espais de detenció**

El Síndic obre una actuació d'ofici arran de la visita al centre de custòdia i detenció del menor i fa un seguit de recomanacions als departaments de Justícia, Interior, i Benestar i Família amb relació a:

1. La presència i l'actuació dels Mossos d'Esquadra
2. Les condicions materials i les activitats dels menors a l'espai de detenció
3. La separació dels menors
4. Els centres d'internament en si i l'actuació dels professionals del nou servei d'atenció.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 00865/04****Disconformitat d'un intern d'un centre penitenciar amb la suspensió del règim de visites que tenia establert amb un infant**

Amb relació a la disconformitat d'un intern d'un centre penitenciar amb la suspensió del règim de visites que tenia establert amb el seu fill, que està tutelat per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, el Síndic suggereix al Departament de Benestar i Família que, amb vista a futurs casos, l'inici de la convivència amb una família acollidora no comporti sempre la suspensió de les visites als progenitors, sinó només de manera excepcional, quan es causi un perjudici a l'infant.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 04038/04****Manca de plaça residencial per a un noi amb trastorn mixt de conducta**

Amb relació a la manca de plaça residencial per a un menor d'edat que pateix trastorn general del desenvolupament, sense llenguatge i amb trets autistes, el Síndic suggereix al Departament de Benestar i Família de la Generalitat que el menor accedeixi a una de les places tan aviat com siguin creades i també que s'ofereixin recursos específics i diversificats mentre no siguin operatives les mesures que es preparen.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 07632/05****Disconformitat amb relació als ajuts econòmics que reben els avis que tenen la guarda judicial dels infants**

Amb relació a la queixa sobre els ajuts econòmics que perceben els familiars que tenen la guarda judicial i l'equiparació amb les famílies acollidores alienes, el Síndic suggereix que s'equiparin els ajuts atorgats a les famílies acollidores extenses i alienes; que la quantia dels ajuts s'estableixi segons:

- a) el que es consideri que permet cobrir les necessitats bàsiques dels infants;
  - b) la renda de la família acollidora;
  - c) els complements que es requereixin segons les necessitats específiques de cada un dels infants acollits;
3. que aquesta quantia s'atorgui segons la funció de guarda de l'infant acollit, les obligacions del guardador envers l'infant i la capacitat econòmica de la família acollidora per a fer-hi front, independentment del parentiu;
4. que s'estudii l'oportunitat d'estendre els ajuts a les famílies acollidores extenses que tenen la guarda judicial de llurs néts o nebots, des de la perspectiva de l'obligació dels estats d'ajudar els pares o els tutors en la criança dels infants. Així ho estableix l'article 18.2 de la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 03077/05****Manca de condicions de l'espai de visites de la DGAIA**

Davant la denúncia sobre les condicions del lloc de visites de la Direcció General d'Atenció a l'Infància i a l'Adolescència (DGAIA) del Departament de Benestar i Família, el Síndic suggereix al Departament:

- 1.- Que agiliti les gestions perquè siguin possibles els punts de trobada per a les visites dels infants tutelats amb llurs famílies i per a les entrevistes dels equips d'atenció amb els pares.
- 2.- Que, mentre no es traslladin les visites als punts de trobada, es trobi una solució temporal per a separar les visites dels infants amb llurs pares del lloc d'entrevistes dels professionals amb aquests, i que els espais de visites tinguin un entorn afavoridor de les relacions paternofiliales, malgrat que siguin vigilades.
- 3.- Quant a la ludoteca, cal atènyer-se a les condicions establertes per als serveis.

El Síndic indica que la Llei 11/2005, del 7 de juliol, de modificació i derogació parcial de diverses lleis relatives a entitats públiques i privades i en matèria de personal estableix que el Govern ha de regular aquest servei en el termini de sis mesos.

Un cop rebuda la resposta del Departament, el Síndic va considerar que li mancava informació més concreta sobre alguns punts, per la qual cosa s'hi tornà a adreçar al juliol de 2006.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**



## 7. MEDI AMBIENT

### 7.0. Medi ambient en xifres

#### 7.1. Introducció

#### 7.2. La informació i la participació en la gestió pública del medi ambient

#### 7.3. Alguns exemples concrets que han estat sotmesos a la consideració del Síndic

#### 7.4. L'alterabilitat del paisatge

#### 7.5. L'ordenació del territori com a competència municipal

#### 7.6. Ubicació de contenidors d'escombraries

#### 7.7. La manca de planificació i l'oposició a determinats projectes d'equipaments

#### 7.8. Antenes de telefonia mòbil

#### 7.9. Línies d'alta tensió

#### 7.10. Relacions amb les administracions

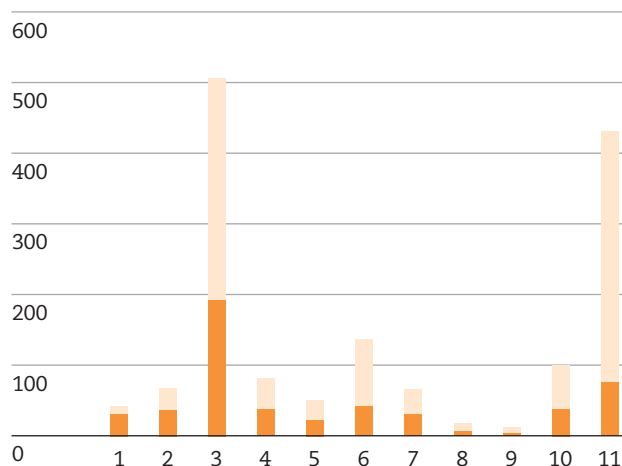
#### 7.11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors



## 7.0. Medi ambient en xifres

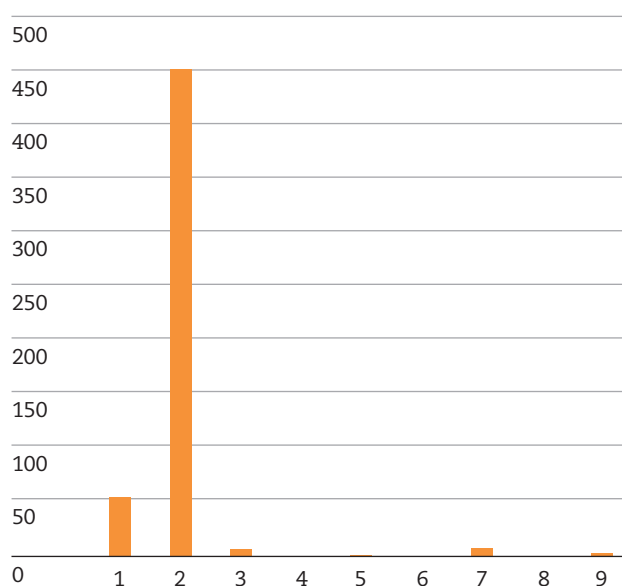
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1</b> Danys causats per empreses de serveis públics	-	32	10	<b>42</b>
<b>2</b> Impactes ambientals	-	37	31	<b>68</b>
<b>3</b> Contaminació acústica	1	191	313	<b>505</b>
<b>4</b> Contaminació olfactiva	-	38	44	<b>82</b>
<b>5</b> Aigües	2	21	27	<b>50</b>
<b>6</b> Residus	-	42	95	<b>137</b>
<b>7</b> Molèsties d'animals	-	31	36	<b>67</b>
<b>8</b> Maltractaments animals	-	7	12	<b>19</b>
<b>9</b> Inundacions	-	4	9	<b>13</b>
<b>10</b> Llicències d'activitats	-	39	62	<b>101</b>
<b>11</b> Altres	2	74	354	<b>430</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>516</b>	<b>993</b>	<b>1.514</b>



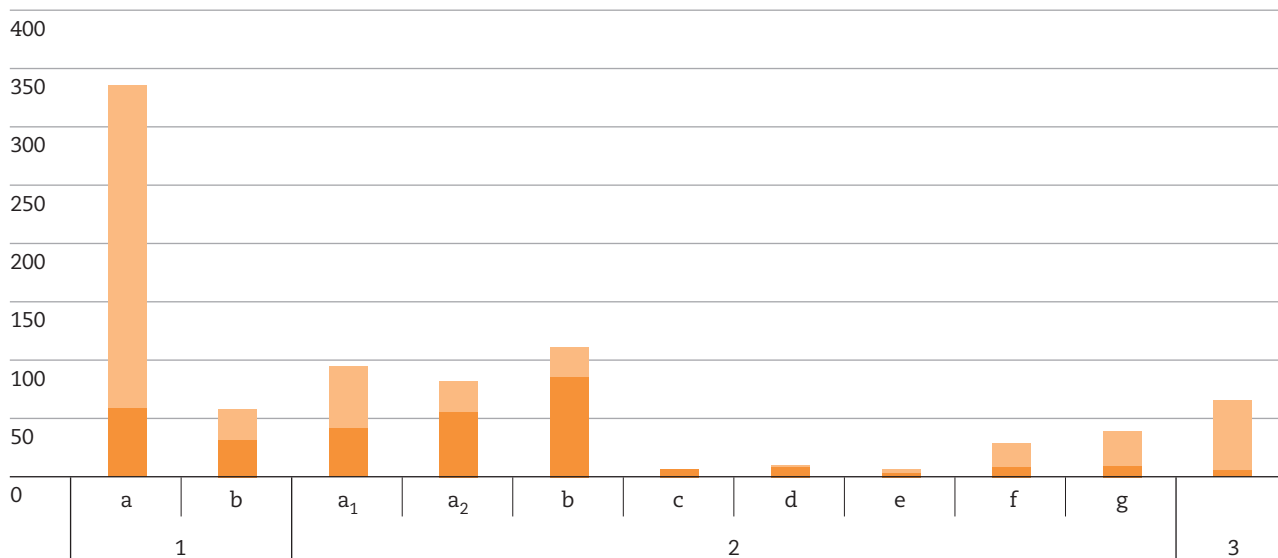
### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1</b> Administració autonòmica	5	48	<b>53</b>
<b>2</b> Administració local	-	449	<b>449</b>
<b>3</b> Administració central	-	7	<b>7</b>
<b>4</b> Administració perifèrica	-	-	-
<b>5</b> Administració institucional	-	1	<b>1</b>
<b>6</b> Administració judicial	-	-	-
<b>7</b> Serveis públics privatitzats	-	8	<b>8</b>
<b>8</b> Altres administracions	-	-	-
<b>9</b> Privada o inconcreta	-	3	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>516</b>	<b>521</b>



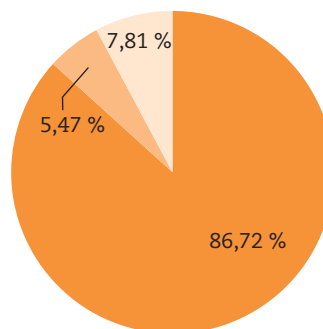
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>91</b>	<b>303</b>	<b>394</b>
<b>a En tràmit</b>	59	277	<b>336</b>
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	32	26	<b>58</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>223</b>	<b>158</b>	<b>381</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	42	53	<b>95</b>
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	56	26	<b>82</b>
<b>b Accepta la resolució</b>	86	25	<b>111</b>
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	7	0	<b>7</b>
<b>d No accepta la resolució</b>	9	1	<b>10</b>
<b>e No col·labora</b>	4	3	<b>7</b>
<b>f Tràmit amb altres ombudsman</b>	9	20	<b>29</b>
<b>g Desistiment del promotor</b>	10	30	<b>40</b>
<b>3 No admesa</b>	<b>6</b>	<b>60</b>	<b>66</b>
<b>Total</b>	<b>320</b>	<b>521</b>	<b>841</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	111	86,72%
Accepta parcialment la resolució	7	5,47%
No accepta la resolució	10	7,81%
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>100,00%</b>



## 7.1. Introducció

La presentació de l'Informe al Parlament 2006 coincideix en el temps amb la presentació al Parlament de l'informe extraordinari *Contaminació acústica*, motiu pel qual sembla prudent no fer un èmfasi especial en aquest resum anual de les queixes que tenen a veure amb aquesta matèria, per a no repetir argumentacions, de manera que es dedicarà aquest apartat de l'Informe a altres problemàtiques mediambientals que, si bé no representen un volum de queixes comparable amb les que tenen a veure amb els sorolls, tenen unes implicacions similars per a les persones que en resulten afectades.

Amb relació als temes mediambientals, el nou Estatut d'autonomia de Catalunya recull el dret de totes persones a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut, d'acord amb els estàndards i els nivells de protecció que determinen les lleis. I també el dret a gaudir dels recursos naturals i del paisatge en condicions d'igualtat, i el deure de fer-ne un ús responsable i evitar-ne el malbaratament.

**Totes les persones tenen dret a viure en un medi equilibrat, sostenible i respectuós amb la salut i el deure de fer-ne un ús responsable**

La primera reflexió està lligada al fet que, tot sovint, davant de projectes d'intervenció en el territori per alguna administració pública, els interessats que presenten una queixa al Síndic fan apel·lació al paisatge com a bé jurídic objecte de protecció, en contra de les decisions adoptades per l'administració competent.

El Síndic, davant aquestes consideracions, no solament ha d'analitzar el fons de la qüestió, sinó els procediments per mitjà dels quals es prenen les decisions; molt especialment com s'hi articula la participació ciutadana.

Sobre el fons de la qüestió, per intentar esbrinar si darrere un projecte en qüestió hi ha la vulneració d'algun dret —sense analitzar si el projecte és pertinent, la qual cosa pertany al camp de la discrecionalitat

en l'actuació dels poders públics— el Síndic ho posarà de manifest sense qüestionar, en cap cas, l'autoritat democràtica de qui en tindrà finalment la capacitat de decisió.

Sobre el procediment, el Síndic no solament ha de supervisar que s'hagi complert la legislació vigent, sinó que ha de vetllar perquè es garanteixi el principi de promoció de la participació ciutadana que conté la Constitució, i de manera molt àmplia i explícita, el nou Estatut d'autonomia de Catalunya, si cal més enllà de la norma. La millor manera de combatre l'oposició ciutadana a determinats equipaments, anomenada *Nimby* (*not in my back yard*) (al costat de casa, no), és convèncer les administracions que han de convertir les obres públiques en una oportunitat per a la gent que en resulta afectada de fer-se-les seves, de participar-hi.

**Moltes queixes fan apel·lació al paisatge com a bé jurídic objecte de protecció**

Les explicacions poc transparents i les convocatòries formals sense una autèntica tasca de promoció de la participació no ajuden a desfer dubtes i a entendre la necessitat de l'equipament, i creen espais d'incertesa. Combatre el *nimby* implica ser transparent, representa fer participar la gent, no com una obligació estètica, sinó des de la convicció de la participació com un valor que cal fomentar. El principi següent: “mai no m'atreviria a donar una llicència si pensés que hi ha un veí que no ha tingut l'oportunitat de donar-hi la seva opinió” és la millor vacuna contra el *nimby*, contra la manca de compromís de la societat amb allò que ella mateixa construeix.

Al llarg d'aquests darrers anys, en els informes anuals de la institució s'ha anat insistint en la importància que han de tenir els processos d'informació i participació ciutadana davant d'iniciatives públiques que, per llur caràcter, poden crear una actitud preventiva de negació de la bondat del projecte —o de rebuig bel·ligerant— dels ciutadans que se'n puguin considerar afectats.

**Les administracions han de convertir les obres públiques en una oportunitat perquè la gent afectada les faci seves i hi participi**

Aquests conflictes estan relacionats amb iniciatives públiques diverses que abasten des de la instal·lació

d'equipaments que presten serveis personals, com ara centres d'atenció de drogodependents, presons, acolliment de persones sense llar, instal·lacions d'abocament o recuperació de deixalles, grans infraestructures de transport, fins a activitats a la via pública. Es tracta també de la responsabilitat dels electors i els gestors públics amb relació al contingut i el funcionament del sistema de govern democràtic, que evidentment cal considerar en tant que aquestes iniciatives poden afectar l'entorn natural i la qualitat de vida de les persones.

En aquest apartat de l'Informe dedicat al medi ambient, el Síndic vol apuntar els aspectes que tenen a veure amb algunes intervencions públiques amb una incidència especial en l'entorn personal i físic, l'aspecte del qual es pot veure modificat.

## 7.2. La informació i la participació en la gestió pública del medi ambient

L'accés a la informació i la participació dels ciutadans en els afers públics no solament n'és un dret, sinó també és una mesura de prevenció i, si cal, de gestió del conflicte actual o previsiblement futur.

La normativa de dret positiu és extensa en matèria de participació i informació, tant d'aplicació general com específica als diversos processos administratius existents. Com a darrera novetat, cal esmentar la Llei 27/2006, del 18 de juliol, per la qual es regulen els drets d'accés a la informació, de participació pública i d'accés a la justícia en matèria de medi ambient, que incorpora les darreres directives en aquest àmbit i que deroga l'anterior Llei 38/1995, del 12 de desembre. A més, molts ajuntaments aproven llurs pròpies normatives, moltes de les quals amb una important vocació innovadora.

**L'accés a la informació i la participació dels ciutadans en els afers públics és també una mesura de prevenció i gestió dels conflictes**

Així mateix, es disposa també d'una important bateria de declaracions i manifestos de lliure adhesió, com ara la Carta de salvaguarda dels drets humans a la ciutat, els processos de participació coneguts com a Agenda 21 o la Carta d'Aalborg.

A tall de recordatori, els signants de la Carta d'Aalborg proclamen el següent: "Garantirem l'accés a la

informació a tots els ciutadans i els grups interessats, i vetllarem perquè puguin participar en els processos locals de presa de decisions". Segons la informació que subministra el Departament de Medi Ambient i Habitatge, més del 32% dels municipis catalanes ha signat la Carta d'Aalborg, municipis que representen el 82% de la població total catalana. Així doncs, el grau de vinculació a aquests compromisos és general.

Igualment, el Sisè programa d'acció comunitari en matèria de medi ambient, amb un període de vigència de deu anys des del juliol de 2002, insisteix que les polítiques en aquest àmbit s'han de posar en pràctica i donar una rellevància especial, entre altres qüestions, a un ampli diàleg amb els interessats que fomenti la consciència mediambiental i la participació del públic, i faciliti dades sobre l'estat i l'evolució del medi ambient (punt 3 de l'article 2 del Sisè programa).

Tot i així, el Síndic entén que cal anar encara més lluny del que pugui ser l'estricta compliment de la norma o de les declaracions esmentades, amb un canvi d'actitud de les administracions públiques que propiciï un accés més real dels ciutadans a la informació i a la participació d'aquests en els processos de presa de decisió i d'execució de les diverses polítiques.

Els instruments ordinaris d'informació i participació que estableix la normativa poden assegurar el compliment formal d'aquest deure, però no el grau de participació i consulta real i efectiva a què s'hauria d'aspirar. Així doncs, cal el desenvolupament imaginatiu de noves propostes que incorporin elements propis de la participació més directa (recollida de dades, opinions, consideració de propostes, etc.) amb altres més propis de la tècnica de relacions públiques i institucionals que difonguin el sentit i el fonament dels projectes objecte de desenvolupament i involucriïn la ciutadania en el seguiment de l'execució.

## 7.3. Alguns exemples concrets que han estat sotmesos a la consideració del Síndic

Al llarg dels darrers anys, s'observa una persistència en la presentació de queixes que expressen la disconformitat dels que en són promotors amb iniciatives públiques que entenen que afecten de manera negativa el que consideren que ha de ser un entorn físic que cal preservar o millorar, o un entorn més personal que pot afectar directament llur salut i qualitat de vida.

Així, amb una voluntat merament enunciativa, cal recordar les demandes d'intervenció d'aquesta institució amb relació als temes següents: la cobertura de la Gran Via de Barcelona en el tram comprès entre la

Plaça de les Glòries i la llera del Besòs; la idoneïtat del túnel de Bracons; la redacció del Pla director de l'Aeroport de Barcelona i el que ha significat l'execució i l'entrada en funcionament de la tercera pista; la pertinència de la recuperació del tramvia a l'Àrea Metropolitana de Barcelona i el seu traçat; la pertinència i el traçat de la línia elèctrica transfronterera de 400Kv; la pertinència i el traçat de la línia elèctrica d'unió Aragó-frontera francesa amb la línia Sentmenat-Sallente; la inclusió dels espais naturals de la Vall de Filià i Vall d'Àneu a la Xarxa Natura 2000; o l'actuació urbanística del Pla parcial de Muntanyans II al municipi de Torredembarra.

En el cas concret de les obres corresponents al traçat del tren AVE, s'ha sol·licitat la intervenció del Síndic amb relació a les qüestions següents: el soterrament de les línies del ferrocarril en aproximar-se a l'estació de Sants; el soterrament del traçat a les poblacions de Montmeló i Montcada i Reixac; un traçat alternatiu al seu pas pel centre urbà de Barcelona; el Projecte urbanístic de la Sagrera-Sant Andreu amb motiu de l'arribada del AVE; i els sorolls i les molèsties en zones urbanes per la construcció de l'AVE.

Davant la majoria d'aquestes demandes, el Síndic ha expressat, de manera genèrica, les consideracions següents:

El Síndic recorda la potestat de decisió discrecional de les administracions públiques, sempre que la solució adoptada sigui suficientment motivada i s'hagin respectat les garanties que doten de seguretat jurídica el procediment de formació de la voluntat política. És a dir, no supervisa els criteris d'oportunitat considerats pels responsables polítics. En conseqüència, ordinàriament, el Síndic s'absté d'intervenir quan encara està en marxa un determinat procediment en el qual s'han establert els moments d'informació, presentació d'al·legacions, audiència i els òrgans de govern encara no han adoptat cap resolució dinal, tret que hi hagi indicis que s'han conculcat aquestes garanties.

Amb relació a aquests i altres conflictes que es podrien enquadrar en el fenomen *nimby*, el Síndic considera que, de vegades, poden ser l'expressió de la confrontació entre el principi de l'interès col·lectiu i l'interès individual o privat, que posa la defensa dels drets de l'individu per sobre dels del grup. El Síndic recorda que són les autoritats públiques les que han de trobar les polítiques més adequades per a fer front a aquests problemes de la manera més integradora possible.

La ciutadania té el deure d'assumir un cert grau de responsabilitat davant la necessitat de disposar d'infraestructures i equipaments que serveixin per a tota la comunitat, tot convertint les protestes en actituds més responsables i solidàries.

El Síndic ha proposat que sigui el president del Govern de la Generalitat qui lideri un procés transparent de diàleg entre administracions, partits polítics, entitats socials, experts i associacions de veïns per a arribar a un pacte nacional que permeti afrontar aquests problemes d'ordenació, ús del territori, i emplaçament d'equipaments i sistemes generals.

Finalment, el Síndic ha recordat que, sens perjudici de la necessitat de donar més impuls i eficàcia als instruments d'informació i participació ciutadana, la responsabilitat inalienable de la decisió final resideix en la legítima autoritat democràtica i la decisió finalment presa, de vegades, ha de ser diferent de la que expressa almenys una part del ciutadans.

**Les autoritats públiques han de trobar les polítiques més adequades per a conciliar el principi de l'interès col·lectiu i l'interès individual**

Així, el Síndic manté obertes algunes de les queixes descrites per supervisar bàsicament dues qüestions que es consideren fonamentals: l'adequació dels procediments emprats en la normativa de compliment obligat en matèria de respecte als espais protegits o la immissió acústica; i el respecte als processos de participació, consulta i informació, tant dels procediments legalment establerts com d'aquells que en cada cas concret es puguin considerar més eficaços i funcionals per a la finalitat perseguida.

Del treball elaborat se'n desprèn el següent:

Una manca d'eficiència dels instruments establerts de participació i informació que permetin als ciutadans poder manifestar el que convingui i, en tot els casos, sentir-se protagonistes, involucrats i degudament considerats per les administracions actuants, en allò que afecti llurs interessos en un sentit lax.

Freqüentment és la mateixa administració pública qui no respecta els instruments que, de manera discrecional, ha afegit als ordinaris amb la pretensió de reforçar els mecanismes d'informació i participació.

De vegades, alguns ciutadans o organitzacions de ciutadans confonen el dret a participar o a ser escoltats, amb l'obligació de l'Administració pública d'acceptar-ne les demandes. Una certa dificultat de les administracions a l'hora d'identificar els represen-



tants estables de les reclamacions col·lectives i llur grau de representativitat. També es detecta que la representativitat d'alguns col·lectius organitzats és qüestionada per altres ciutadans que també es consideren afectats.

**S'ha detectat una manca d'eficiència dels instruments de participació i informació establerts, i l'incompliment d'aquests mecanismes per la mateixa administració**

Així mateix, s'observa una certa tendència de les administracions públiques a considerar com a interlocutors únics, o gairebé únics, les organitzacions veïnals, prescindir de facilitar informació al conjunt de ciutadans no organitzats i, massa sovint, adoptar actituds contràries a determinats col·lectius a partir d'apriorismes que treuen riquesa al debat.

També s'ha detectat la dificultat o el risc d'adoptar determinades decisions no prou ponderades en àmbits que es poden considerar de caràcter contingent, com per exemple les que poden afectar el paisatge. A tall d'exemple, les queixes 07512/05 i 07524/05.

**S'identifica també una dificultat de les administracions per a identificar els representants de les reclamacions col·lectives**

Amb relació a aquest darrer apartat, el Síndic és conscient del grau de subjectivitat i d'indeterminació a l'hora d'utilitzar determinats conceptes quan es valora l'afectació al paisatge. Entén que el paisatge és el resultat de l'acció combinada de l'espontaneïtat dels fenòmens naturals i de l'acció volguda de l'home, i que el resultat de les intervencions, fruit d'un tractament curós, respectuós i justificat, amb el transcurs dels anys també pot esdevenir un patrimoni cultural objecte de preservació.

A tall d'exemple, sense pretensió d'elevat fet a la categoria de fet cultural objecte de protecció, es pot

tenir present el cas de la recuperació del tramvia com a transport públic a Barcelona. Fa només tres anys es van presentar diverses queixes per la disconformitat, tant amb l'oportunitat de recuperar aquest vehicle com a mitjà de transport, com amb l'impacte al paisatge urbà i el soroll (nou) que produïa. No s'ha rebut cap altra queixa relacionada amb el tramvia, per la qual cosa es pot afirmar que ha estat acceptat com a mitjà de transport.

**7.4. L'alterabilitat del paisatge**

Tal com s'exposava en la introducció, el marc estatutari recull el dret dels ciutadans a gaudir d'un paisatge preservat, per la qual cosa es constata que el paisatge és tan transcendent que l'Estatut el reconeix com a bé objecte de protecció.

Tanmateix, un paisatge és un territori tal com és percebut per la comunitat, el caràcter del qual pot ser degut a factors naturals o modificat per comportaments humans.

Així mateix, la Llei 8/2005, del 8 de juny, de protecció, gestió i ordenació del paisatge, té com a objectiu principal preservar-ne els valors patrimonials, naturals, científics, econòmics i socials, per mitjà de la creació d'instruments diversos: els catàlegs i les directrius del paisatge (per a integrar-los en el planejament territorial), les cartes del paisatge (com a instruments de concertació d'estratègies entre diversos agents territorials), l'Observatori del Paisatge (com a entitat col·laboradora i de suport a la Generalitat) i el Fons de Protecció, Gestió i Ordenació del Paisatge (com a instrument financer que ha de permetre dur a terme aquest seguit d'actuacions específiques).

El mateix preàmbul de la Llei del paisatge fa referència a l'impacte que determinades infraestructures han produït al paisatge, el qual ha patit processos de degradació i de banalització.

En aquest sentit, cal destacar les queixes Q 05810/05 i Q 05976/05, presentades pels consells escolars del CEIP Ribagorçana i de l'IES del Pont de Suert, respectivament, en el desplaçament que l'oficina del Síndic va dur a terme al Pont de Suert el mes de setembre de 2005. Les queixes feien referència al risc que comporta la proximitat de dues línies d'alta tensió als centres educatius.

El Síndic va sol·licitar un informe als departaments de Treball i Indústria, i d'Educació i Universitats, amb relació a les actuacions que havien dut a terme ambdós departaments, a l'efecte d'avaluar els factors de risc que poguessin afectar la salut i la seguretat de treballadors i alumnes, i també sobre les possibles mesures preventives que calia aplicar.

El Departament de Treball i Indústria va facilitar una còpia de l'informe tècnic que certificava que els valors dels camps electromagnètics estaven molt per sota dels límits establerts en el Reial decret 1066/2001, del 28 de setembre, que estableix les condicions de protecció sanitària davant de camps electromagnètics.

Així mateix, es va posar en coneixement del Síndic que el Pont de Suert no figurava entre els municipis en què s'havien fet estudis multicriteri per a determinar el grau d'impacte de les línies elèctriques d'alta tensió, dins del Pla de desplaçament/soterrament de línies elèctriques d'alta tensió de Catalunya. No obstant això, el Departament estava obert a encarregar i finançar l'estudi del municipi, si aquest ho sol·licitava i assumia el cost de l'obra civil de les actuacions de desplaçament/soterrament que es poguessin acordar.

A partir d'aquesta informació, el Síndic va fer les recomanacions oportunes al Departament de Treball i Indústria per resoldre el cas objecte de la queixa amb la màxima celeritat possible.

El Departament va informar el Síndic que havia acceptat el suggeriment i que, per tant, la Direcció General d'Energia i Mines iniciaria la tramitació de la contractació d'un estudi d'impacte ambiental de les línies elèctriques aèries d'alta tensió en les àrees urbanes del municipi de Pont de Suert. Així mateix, va assenyalar que comunicaria aquesta previsió a l'Ajuntament del Pont de Suert perquè facilités les dades territorials i de planejament necessàries a l'empresa que fos contractada per a dur a terme l'estudi.

**L'Administració ha de tenir cura del paisatge urbà, amb les eines urbanístiques i mediambientals, les ordenances i els processos participatius**

Cal precisar que, tot i que l'objecte de la queixa raïa en el risc que, per a la salut, comporten aquesta mena d'infraestructures, implícitament, s'hi pot trobar un vessant paisatgístic, ja que l'impacte d'aquest tipus d'infraestructures al paisatge és innegable.

La ciutat té el seu propi paisatge, teixit d'edificis de cases, blocs d'oficines, esglésies, arbres, rètols, fanals, etc. És l'administració qui ha de tenir cura del paisatge urbà, amb les eines urbanístiques i

mediambientals; amb les ordenances; amb els processos participatius. Ha de tenir cura de les noves façanes, els vials, les voreres, les zones arbrades, ja que els arbres també formen part del paisatge d'un poble o d'una ciutat, en tant que hi estan integrats, tal com els plataners de la ciutat de Barcelona.

En aquesta matèria, a tall d'exemple, el Síndic ha tramitat la queixa 06165/06, presentada pels problemes que li causen a la interessada les acàcies del carrer de vianants de Barcelona on viu. La promotora de la queixa afirmava que cada primavera els arbres pateixen una plaga de pugons i desprenen un líquid enganxós, a banda del núvol d'insectes que els envolten. Aquest fet provoca que la terrassa del seu domicili es torni inservible cada any, a banda d'altres problemes (no poder obrir finestres, haver de llençar plantes, etc.).

En l'escrit de queixa s'exposava que l'Ajuntament de Barcelona fumiga aquests arbres un o dos cops durant la primavera, sense que aquestes intervencions resolguin definitivament el problema.

En vista del contingut de la queixa, el Síndic es va dirigir a l'Ajuntament de Barcelona per corroborar aquests extrems. En resposta, l'informe elaborat per l'Institut Municipal de Parcs i Jardins va posar de manifest les actuacions dutes a terme per a solucionar la qüestió.

L'informe assenyala que cada any, amb l'arribada de la primavera i l'estiu, i l'augment de les temperatures les plagues s'activen i colonitzen diverses espècies vegetals arbòries. Així mateix, l'Administració posa de manifest que el pugó és un insecte homòpter que s'alimenta de la saba dels diversos vegetals. El pugó actua com a plaga omnívora, ja que colonitza diverses espècies vegetals i constitueix una plaga endèmica de diverses espècies botàniques, entre les quals es troba l'acàcia.

L'Institut Municipal de Parcs i Jardins exposa que, de tota manera, els arbres, com a éssers vius, són susceptibles de presentar anomalies en llur estat general o es poden veure afectats per plagues o malures. No obstant això, incidia en els beneficis que aporten, ja que contribueixen a millorar el medi ambient urbà, i la qualitat de vida dels ciutadans i ciutadanes.

Malgrat que aquesta afirmació sigui certa, el Síndic va recomanar a l'Administració que, ateses les reiterades molèsties que pateix la promotora de la queixa, s'intensifiquessin encara més els tractaments fitosanitaris als arbres ubicats al seu carrer i, així mateix, va suggerir-li la possibilitat de podar aquests arbres (d'acord amb llur ubicació o mida, o elements propers, com ara voreres, terrasses, balcons, etc.), i fins i tot substituir-los per altres espècies més resistents i no tan sensibles a aquesta mena de plagues.

Un aspecte que cal considerar en el camp de la destrucció del paisatge és la modificació involuntària del paisatge per factors externs, com ara els incendis forestals. Per tant, és obligació de les diverses administracions adoptar les mesures necessàries per a preveure i evitar els incendis per mitjà de les eines que tenen a l'abast.

### El Síndic va recomanar a l'Administració de Barcelona que s'intensifiquessin els tractaments fitosanitaris als arbres

Es va plantejar al Síndic la queixa 00661/04 per diverses qüestions, entre les quals destacava l'estat d'abandonament d'uns terrenys al municipi de Dosrius —declarat zona d'alt risc d'incendi forestal— pel perill d'incendi que comportava.

Del conjunt d'actuacions respecte a l'Ajuntament de Dosrius i el Departament de Medi Ambient i Habitatge, se'n destaca la constatació de l'existència de buits legals amb relació a la normativa en matèria de prevenció d'incendis.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Dosrius que el Decret 123/2005, del 14 de juny, de mesures de prevenció dels incendis forestals en urbanitzacions sense continuïtat immediata amb la trama urbana, establia un nou calendari de presentació, davant la Direcció general del Medi Natural del Departament de Medi Ambient i Habitatge, del plànol de delimitació de les urbanitzacions, les edificacions i les instal·lacions afectades per la Llei 5/2003, del 22 d'abril, de mesures de prevenció dels incendis forestals.

La Llei té per objecte establir mesures de prevenció d'incendis forestals pel que fa a les urbanitzacions que no tenen continuïtat immediata amb la trama urbana i que estan situades a menys de cinc-cents metres de terrenys forestals, i a les edificacions i les instal·lacions aïllades situades en terrenys forestals. El plànol de delimitació ha de ser aprovat pel ple de l'Ajuntament i tramès al Departament de Medi Ambient.

La disposició transitòria única del Decret estableix que els municipis de fins a cinc mil habitants, com ara Dosrius, han de presentar el plànol en el termini de nou mesos des de l'entrada en vigor del Decret, és a dir, a comptar des del 17 de juny de 2005; per tant, el termini finia el 17 de març de 2006.

Per aquest motiu, el fet que el ple l'Ajuntament no hagués aprovat els plànols de delimitació dins de termini no permetia donar compliment a les obligacions que conté l'article 3 de la Llei 5/2003. Al mateix temps, la derogació de l'article 2 del Decret 64/1995 —un cop exhaurit el termini de què disposen els subjectes obligats a complir les mesures de prevenció dels incendis forestals, sense que l'hagin dut a terme pel fet que el plànol de delimitació no ha estat aprovat per l'Ajuntament— duu a una situació no establerta per la Llei: d'una banda, hi ha la derogació de l'article 2 del Decret 64/1995, pel qual s'estableixen mesures de prevenció d'incendis forestals i, de l'altra, el fet que no és possible aplicar la Llei davant la no-determinació de les urbanitzacions, edificacions i instal·lacions que s'hi veuen afectades.

Així, el Síndic va posar de manifest al Departament de Medi Ambient i Habitatge que, pel que fa a la persecució de l'incompliment del deure d'aprovar el plànol de delimitació, en l'anàlisi duta a terme en l'informe de la Direcció General del Medi Natural establia la possibilitat d'encaixar l'incompliment com una de les infraccions lleus o greus tipificades en la Llei, la qual cosa porta a l'absurd, ja que el mateix ajuntament s'hauria de perseguir a si mateix, pel fet que era l'òrgan competent per a tramitar el procediment sancionador per la comissió de les infraccions lleus i greus. És per això que la institució ha recomanat al Departament de Medi Ambient i Habitatge la possibilitat de promoure una modificació de la Llei a l'efecte d'aplicar-ne el règim sancionador i no deixar sense resposta els incompliments normatius atribuïbles a les corporacions locals.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00661/04	Queixa per l'estat d'abandonament d'uns terrenys i pel perill d'incendi que això comporta
Q 07524/05	Disconformitat amb el traçat d'una línia elèctrica que passa a prop d'un habitatge
Q 05810/05	Disconformitat pel risc que comporta la proximitat de dues línies d'alta tensió a uns centres educatius
Q 05976/05	Disconformitat per la presència d'unes acàcies que cada primavera pateixen una plaga de pugons i desprenen un líquid enganxós

### 7.5. L'ordenació del territori com a competència municipal

El 5 d'octubre de 2006 fou presentat un manifest a la seu de l'Institut d'Estudis Catalans que reclama una nova cultura de l'ordenació del territori a l'Estat

espanyol. Els signants del manifest consideren que la gestió prudent del territori ha d'esdevenir l'element central d'un nou debat ciutadà. La notable capacitat tècnica per a transformar la naturalesa i els espais de vida, el ràpid augment de la població i dels nivells de consum s'han d'acompanyar amb la prudència i el respecte a l'hora d'utilitzar i gestionar els recursos que hi ha a disposició.

Per aquests i altres motius, els impulsors del manifest consideren que la nova cultura del territori s'ha de nodrir d'una sèrie de principis, criteris o prioritats definits en deu punts. Un punt que cal destacar és que la planificació municipal ha de tenir com a principal objectiu facilitar l'accés a l'habitatge, el gaudi dels serveis i la preservació de l'ambient.

L'aspecte del gaudi dels serveis sembla un element central, perquè els poders públics puguin decidir, per exemple, el nombre de telèfons mòbils i d'antenes al bell mig de les ciutats (Q 06117/05) o per decidir què es fa amb el ferrocarril de la Pobla de Lillet, per exemple.

Aquest ferrocarril és el causant que durant vint minuts cada hora hi hagi un impacte ambiental sonor de dotze decibels per sobre del soroll ambiental, ocasionat pel seu senyal acústic, a partir de la necessitat de garantir la seguretat dels residents en aquell municipi i sense que els mesuraments superin els límits legalment establerts, encara que sembla clar que l'activitat resulta molesta. (Q 04325/06).

La protecció del medi és una competència pròpia dels municipis, d'acord amb el que estableixen els articles del Decret 4/2003, del 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya. Són nombroses les queixes plantejades en aquesta institució pel que es podria considerar una protecció deficient del medi pels ajuntaments. És exemplificativa la queixa 06425/05, plantejada pel mal estat de conservació del solar annex a l'habitatge de la promotora al municipi de Mont-roig del Camp, per l'alt risc d'incendis i l'existència de rates i brutícia que afectaven el seu propi habitatge.

La resposta de l'Ajuntament de Mont-roig del Camp a la sol·licitud d'informació del Síndic fou que a causa de les dimensions del solar no es podia considerar que aquest fos el causant de les rates, els ratolins, les paparres i la resta d'animals que es generaven arran de la brutícia, les escombraries i la porqueria acumulada, sinó que tot això ho atribuïa a usuaris o veïns de l'entorn poc responsables amb els residus generats i sense cap tipus de consciència mediambiental.

A banda d'això, indicava que el solar tenia arbrat i sotabosc propi que és material inflamable i que, per la mateixa condició de finca urbana, no s'hi havia fet

cap tipus d'aprofitament ni neteja. També posava de manifest que a l'Ajuntament li era gairebé impossible garantir la neteja de les parcel·les no construïdes, de propietaris de fora del municipi, quan ni els propietaris ni els veïns compleixen les obligacions respectives.

### Els propietaris de terrenys, construccions i instal·lacions n'han de complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació

En aquest sentit, el Síndic va recordar al consistori que l'article 189 del Decret legislatiu 1/2005, del 26 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme, estableix que les persones propietàries de tota mena de terrenys, construccions i instal·lacions n'han de complir els deures d'ús, conservació i rehabilitació establerts per aquesta Llei, per la legislació aplicable en matèria de règim de sòl i per la legislació sectorial; i que les persones propietàries o l'Administració han de sufragar el cost derivat dels deures esmentats. Els ajuntaments han d'ordenar, d'ofici o a instància de la persona interessada, l'execució de les obres necessàries per a conservar les condicions esmentades, tal com va fer el mateix ajuntament respecte a la propietària de la parcel·la, sens perjudici que si s'incompleix injustificadament aquesta ordre d'execució, l'Administració pugui adoptar mesures d'execució forçosa.

Així mateix, l'article 66.3 del Decret 4/2003, del 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, estableix que el municipi té competències pròpies en matèria de protecció de la salubritat pública, de recollida i tractament de residus, i en matèria de prevenció i extinció d'incendis, per la qual cosa li correspon l'adopció de les mesures necessàries per a exercir-les.

Per aquest motiu, es va recordar a l'Ajuntament de Mont-roig del Camp que era competència seva vetllar perquè el requeriment formulat a la propietària del solar es complís i es garantissin unes condicions mínimes de seguretat i salubritat.

L'Ajuntament va tenir en consideració les recomanacions del Síndic i va procedir, juntament amb la propietària del solar, a netejar-lo.

També és interessant ressaltar la queixa 04455/05. La persona que n'era promotora es va dirigir a la institució i va exposar les molèsties diverses que li provocava la presència de coloms en una granja aban-



donada situada a davant del seu habitatge al municipi de Camarles. La situació ja havia estat exposada pel promotor de la queixa a l'Ajuntament, sense que aquest fes cap mena d'actuació per a resoldre-la.

L'Ajuntament de Camarles va informar el Síndic que la policia local tan sols havia vist tres coloms a l'antiga granja que motivava la queixa.

No obstant això, el Síndic va assenyalar que la seva preocupació era l'estat d'abandonament de la granja esmentada i les molèsties que aquesta situació podia causar al veïnat, per la presència de coloms o per altres motius que generin insalubritat.

### Es va demanar que s'adoptessin mesures per a resoldre la situació de risc per a la salubritat pública

Per aquesta raó, va recordar a l'Ajuntament que la seva intervenció es justificava plenament pel que podia significar una manca d'exercici dels deures legals de l'ordenament jurídic: d'una banda, la legislació de règim local, que atribueix competències als municipis en matèria de protecció de la salubritat pública i, de l'altra, la legislació urbanística, que també els permet actuar —per la via de les ordres d'execució, per exemple— en els casos en què els titulars dels immobles no els mantenen en les condicions de conservació que pertoen.

Atès que no es tenia constància de cap actuació per cap d'aquestes dues vies, es va demanar que s'adoptessin les mesures adequades per a donar compliment a la legislació esmentada i resoldre la situació de risc per la salubritat pública que provocava l'antiga granja. En el moment de tancar aquest informe no ha arribat la resposta al suggeriment.

### La planificació territorial i urbanística és un instrument essencial per a l'actuació dels poders públics

Així mateix, cal posar en relleu que la planificació territorial i urbanística és un instrument essencial per a l'actuació dels poders públics. Aquesta premis-

sa és un altre dels punts que destaca el manifest per a una nova cultura del territori, que defensa la importància de la legislació, de la normativa i de la gestió urbanística per al bon govern del territori. Per tant, sobre la base d'aquests preceptes, les administracions no poden ignorar les exigències de la ciutadania quan els plantegen qüestions en què llur intervenció és exigible per llei.

Quan els mecanismes establerts per a compel·lir els propietaris d'aquelles parcel·les no hagin estat efectius, en última instància, l'Administració local té l'obligació d'intervenir per a resoldre la problemàtica.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 06117/05	Disconformitat per l'existència d'una antena de Telefónica ubicada al costat d'un col·legi
Q 06425/05	Disconformitat pel mal estat de conservació d'un solar annex a un edifici
Q 04455/05	Disconformitat per les molèsties que provoca la presència de coloms en una granja abandonada situada davant d'un habitatge
Q 04325/06	Disconformitat amb un ferrocarril que causa un impacte ambiental sonor de dotze decibels per sobre del soroll ambiental

#### 7.6. Ubicació de contenidors d'escombraries

En la cultura del no (*nimby*) es podrien incardinar totes les queixes que es reben a la institució relatives al desacord dels ciutadans amb llurs ajuntaments per la ubicació dels contenidors d'escombraries. Certament això no vol dir que la ubicació dels contenidors sigui sempre la idònia i que les queixes no tinguin fonament. De ben segur moltes vegades se'n podria millorar la ubicació, però també en aquest aspecte cal que la ciutadania estigui més conscientada.

Evidentment, aquesta afirmació s'ha de matisar. El fet que els ciutadans hagin de patir la ubicació d'uns contenidors sota la finestra o davant la porta de casa s'ha d'entendre, sempre que les condicions d'higiene i salubritat siguin les adequades. És a dir, que les bosses d'escombraries estiguin col·locades dins dels contenidors, que no hi hagin bosses trencades i obertes per fora o a sobre les voreres o calçades, i que els serveis de recollida municipal funcionin plenament. D'això se'n desprèn que, en molts dels casos, la problemàtica no rau tant en la ubicació dels contenidors, sinó en l'estat en què es troba la zona on aquests són ubicats.

Pel que fa a aquesta qüestió, és interessant fer referència a la queixa 13770/06, que —tot i que no va ser



admesa a tràmit, ja que la institució va considerar que l'actuació de l'Administració no havia estat irregular— és destacable perquè el fenomen de l'oposició a determinats serveis que es consideren molestos és del tot visible. En concret, la promotora de la queixa mostrava el seu desacord amb la futura ubicació d'uns contenidors de recollida selectiva que havia previst l'Ajuntament d'Esparreguera.

De fet, els veïns de la urbanització on s'havien d'ubicar aquests contenidors havien mantingut una reunió amb representants de l'Ajuntament, amb l'objectiu de proposar reubicacions i amb la finalitat d'evitar una afectació més alta dels habitatges. No obstant això, tot i que en principi no estava prevista la ubicació a prop de l'habitatge de la promotora de la queixa, se'n va decidir el desplaçament, tot i les dificultats tècniques per a donar servei a una part important de població.

La institució va considerar que, atès que era competència pròpia del municipi el servei de recollida i tractament de residus, corresponia a l'Administració decidir l'emplaçament que considerés més oportú i que beneficiés un conjunt més gran de la ciutadania.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 13770/06	Disconformitat per la ubicació de contenidors de recollida selectiva d'escombraries en un lloc diferent del que s'havia acordat

### 7.7. La manca de planificació i l'oposició a determinats projectes d'equipaments

L'actuació de l'Administració té una incidència directa o indirecta en el medi. Sovint, la incidència es pot dir que és indirecta, ja que s'autoritza —amb unes o altres condicions— l'exercici d'activitats que subjectes privats desenvolupen a càrrec seu i que tenen repercussions en la vida d'altres ciutadans. En d'altres, és la mateixa administració la que és al darrere de les iniciatives que afecten el medi. Així, la prestació de serveis públics —sigui directament, sigui per mitjà de la concessió a una empresa privada— o la realització de determinades infraestructures al servei del conjunt dels ciutadans són exemples del que es vol il·lustrar en aquest apartat.

Aquestes actuacions de les administracions no sempre són compartides per tots els ciutadans i no són poques les vegades que alguns d'ells —a títol individual o agrupats en col·lectius diversos— hi manifesten clarament el rebuig. Ara bé, aquestes manifestacions adquireixen un altre caràcter quan s'acredita que les administracions responsables del servei, de l'equipament o de la infraestructura no

han actuat correctament, com es detalla tot seguit. La manca d'una planificació acurada del que representa la posada en marxa d'un determinat servei o la presa d'una decisió sobre l'ordenació urbanística del municipi genera disfuncions que —com a mínim— podrien haver estat menors.

### El bon govern o la bona administració reclama dels ens públics una valoració dels interessos generals

El principi del bon govern no s'hauria de limitar únicament a tractar de corregir a favor del ciutadà algunes de les deficiències dels procediments administratius. Precisament, el bon govern o la bona administració reclama dels ens públics una valoració dels interessos generals, i no simplement dels interessos d'uns quants. Com s'ha exposat, en aquestes properes línies es tracta de destacar alguns exemples en què l'actuació de l'Administració no ha tingut en compte els interessos dels ciutadans, la qual cosa ha afavorit situacions de vulneracions de drets o de perjudicis. Un altre enfocament de la situació que hagués tingut la complicitat de la ciutadania hauria evitat les queixes dels veïns i, segurament, hauria disminuït el descontentament dels ciutadans envers les administracions. En essència, cal recordar que una bona planificació és la clau de l'èxit i que l'existència d'aquesta planificació mostra la capacitat i la voluntat de les administracions com a entitats responsables del territori, i dels interessos i les preocupacions dels ciutadans.

Tanmateix, l'absència de planificació de les administracions sobre l'impacte de determinats equipaments és el que hi ha al darrera de la queixa 00164/06. Aquesta queixa va ser presentada per una veïna de Piera per les molèsties que ocasiona el nombrosos trànsit de camions que es dirigeixen al dipòsit de residus de Can Mata —situat al municipi d'Hostalets de Pierola— i que travessen el centre de Piera. Aquesta infraestructura ha provocat un increment de la circulació de camions per la zona, sense que s'hagin adaptat les comunicacions per carretera que puguin assumir aquest increment del trànsit. Manquen les connexions imprescindibles per a assolir el volum de camions de gran tonatge que ja accedeixen a aquesta infraestructura, el qual previsiblement augmentarà amb la construcció de l'Ecoparc 4, instal·lació de tractament de residus que donarà servei a diversos municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona. Si s'hagués previst el trànsit de camions per vials que no afectessin els ciutadans, es podria haver evitat en bona part l'oposició veïnal.

Cal, doncs, preguntar-se: quants opositors a l'activitat del dipòsit de residus en qüestió, dels abocadors o de les pedreres s'hi haurien oposat, si s'hagués previst d'antuvi el trànsit d'aquells camions per uns vials que no afectessin els ciutadans? Fins a quin punt l'efecte *nimby* està estimulat per unes administracions que podent fer les coses bé les fan malament i sense previsió ni prevenció?

### La Llei de mobilitat estableix una sèrie d'objectius i criteris per gestionar-la des de l'òptica de la sostenibilitat

Davant les queixes veïnals per les molèsties dels camions que travessen el centre de Piera, el Síndic va recordar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques que el Parlament de Catalunya va aprovar l'any 2003 la Llei de mobilitat, que estableix una sèrie d'objectius i criteris per a la gestió de la mobilitat des de l'òptica de la sostenibilitat, la reducció de l'impacte ambiental del transport, l'anàlisi de la planificació i la implantació d'infraestructures, i la racionalització de l'ús de l'espai viari.

L'Administració va informar el Síndic de la futura construcció de la variant de Vallbona d'Anoia i Piera, però va rebutjar el suggeriment formulat per la institució d'adoptar les mesures provisionals adequades per a ordenar el trànsit de camions i estudiar les possibles vies alternatives o la realització dels itineraris provisionals necessaris per a evitar les disfuncions en la mobilitat que provoca el dipòsit de residus de Can Mata. En vista d'això, el Síndic va lamentar la manca de disposició del Departament per a trobar una solució provisional al problema i donar compliment —encara que sigui de manera parcial— a la legislació que exigeix a les administracions un esforç per a impulsar la racionalitat, la sostenibilitat i la seguretat de la mobilitat.

Aquest cas, però, també serveix per a exemplificar l'augment de les manifestacions de preocupació ciutadana pel deteriorament del medi ambient, que molt freqüentment s'associa a la construcció de noves infraestructures. No es pot oblidar que el rebuig ciutadà a determinats projectes freqüentment té molt a veure amb una manca d'informació detallada als veïns d'allò que es vol fer i amb quina finalitat. La transparència en la presa de les decisions públiques, la difusió d'informació completa i l'articulació de fórmules de participació efectiva dels veïns són elements que ajuden a legitimar la decisió que

finalment adopti l'Administració en exercici de les seves competències i també, cal dir-ho, la seva autoritat democràtica. A més, seguir aquestes recomanacions enriqueix el debat ciutadà i ajuda a diluir determinades actituds de simple rebuig frontal davant de nous projectes.

Amb relació a això, cal remarcar que el Síndic ha rebut la Q 10490/06, presentada per una associació per a la defensa del patrimoni natural, que s'oposava precisament al projecte impulsat per l'Ajuntament dels Hostalets de Pierola de construir un nou vial per a connectar l'autovia A-2 amb el dipòsit de residus de Can Mata, situat a la carretera B-231. Atès que la queixa feia referència a un projecte en tràmit d'aprovació, el Síndic va recordar als promotors de la queixa la impossibilitat d'entrar en l'esfera de discrecionalitat política que correspon per llei a les administracions públiques per a la gestió dels assumptes d'interès general, igual que la realització de determinades infraestructures i les característiques concretes que aquesta ha de tenir. Tot i això, el Síndic va encoratjar als promotors de la queixa a participar en el procés d'aprovació del projecte i presentar les al·legacions i les observacions que estimessin adequades. Així mateix, els va oferir reiniciar les actuacions si observaven alguna irregularitat pel que fa a l'exercici de llur dret d'informació i participació en el procés d'aprovació del projecte per l'Administració.

### La transparència en la presa de decisions, la informació completa i la participació efectiva dels veïns ajuden a legitimar les decisions de l'Administració

L'absència de planificació no es limita als supòsits d'infraestructures concretes. També la manca d'una reflexió inicial sobre els efectes que provoca l'autorització d'una determinada activitat poden generar disfuncions notables amb el pas del temps, tal com ha posat de manifest la queixa 02210/05, arran de les molèsties ocasionades als veïns del nucli urbà de Sant Vicenç de Castellet pel trànsit de camions provinents de les pedreres de Can Padró, al municipi de Castellsbell i el Vilar. L'afectació dels camions és notable, ja que el trànsit incessant de més de dos-cents vehicles diaris ha malmès el ferm de diversos carrers del municipi, provoca puntes de soroll cada cinc o sis minuts, omple de pols els habitatges de la zona i, de vegades, algunes cases han patit danys per l'impacte

directe d'algun camió, a banda de les esquerdes d'alguns immobles que podrien haver estat originades per aquest trànsit.

La solució d'aquesta situació passa per la construcció d'un accés a les pedreres que no passi pel nucli de Sant Vicenç i, en les converses mantingudes entre els agents implicats, es va decidir que aquest accés es fes des de l'autopista Terrassa-Manresa. Segons la informació que el Departament de Política Territorial i Obres Públiques ha tramès al Síndic, la Direcció General de Carreteres està redactant un projecte en aquest sentit. Tot i que el finançament de l'execució del projecte pels titulars de les pedreres encara no està tancat, el Síndic ha insistit davant les administracions implicades en la necessitat de posar fi amb urgència als patiments dels veïns. Sembla evident —als efectes del que interessa destacar en aquest informe— que l'origen de la queixa dels veïns rau en una absència de reflexió de les administracions implicades sobre l'itinerari d'accés a les pedreres en el moment en què aquestes van iniciar l'activitat. Si la legislació ambiental habilita les administracions a imposar determinades mesures correctores a activitats i establiments públics perquè no causin molèsties, haurien d'haver fet el mateix els municipis afectats per a ordenar el trànsit dels camions provinents de les pedreres, qüestió en la qual són plenament competents. Una actuació decidida en aquest sentit hauria evitat els perjudicis patits pels veïns i, alhora, hauria resultat més eficient des d'un punt de vista econòmic.

Ara bé, a banda dels casos en què es comprova que ha fallat quelcom a l'hora de planificar, l'actuació de l'Administració també ha generat queixes, pel fet de no haver respectat la normativa ambiental vigent. Una veïna de Santa Coloma de Farners va presentar la queixa 07515/05, relativa a la contaminació ocasionada per la filtració dels lixiviats i les pudors que s'originen a la planta de compostatge de la Selva.

Tant el Consell Comarcal com el Departament de Medi Ambient i Habitatge van informar el Síndic del funcionament irregular de la planta esmentada, la qual, a més, no havia superat el control inicial dut a terme per una entitat ambiental de control, la qual cosa va comportar un pronunciament desfavorable en comprovar-ne les múltiples insuficiències i els aspectes no documentats. Des d'aleshores, l'Administració reconeix que no s'ha presentat cap nova documentació que acrediti l'esmena de les deficiències detectades, tot i que la planta continua en funcionament. Tanmateix, cal fer notar que s'han adoptat mesures per a resoldre els problemes de filtracions dels lixiviats: es van netejar els pous dels veïns afectats pels lixiviats, s'ha limitat en set-centes tones mensuals l'entrada de material objecte de tractament i, finalment, s'ha creat una taula tècnica inte-

grada per totes les parts que ja ha arribat a diverses conclusions i que es troba en disposició de fer un projecte global de millora de la instal·lació que permeti solucionar els problemes, tot i que es trigarà, com a mínim, divuit mesos a poder-lo aplicar.

## Cal que les administracions públiques garanteixin i compleixin la legislació mediambiental

Ara bé, a més, es comprova que actualment la planta de compostatge funciona sense ajustar-se a la legislació ambiental, ja que no ha passat el control inicial pertinent. En l'*Informe al Parlament 2005* es va dedicar una atenció especial a aquest tràmit del control inicial i a les repercussions negatives per al medi ambient que en pot tenir l'absència. Per això, el Síndic va recordar a les administracions esmentades que el compliment de la legislació mediambiental és aplicable amb caràcter general a tots els ciutadans i les empreses, tot i que es pot dir que les administracions públiques encara estan més obligades que ningú a garantir-ne l'aplicació amb relació al funcionament dels serveis públics que poden provocar molèsties als ciutadans. La prestació d'un servei, com ara el de la planta de compostatge que va motivar la queixa, no pot implicar que les administracions desconeguin la legislació vigent ni ignorin els efectes que el funcionament del servei pot comportar al medi ambient.

Les administracions públiques han de fer pedagogia i han de donar exemple en molts àmbits; especialment en el respecte al medi ambient. Per això, cal insistir en el fet que tant la titularitat pública dels serveis com les potestats que es deriven dels contractes pels quals se'n concedeix l'explotació habiliten plenament l'Administració perquè exerceixi les seves facultats d'ordenació i regularització del servei, i perquè exigeixi al concessionari les mesures pertinents per a evitar molèsties a tercers i perjudicis al medi ambient.

Altres situacions similars es van produir en la queixa per les molèsties causades per pudors i sorolls de l'Ecoparc de Montcada i Reixac (Q 01823/05) o en la queixa per la ubicació d'una infraestructura de radio-comunicació de l'Ajuntament de Calella emplaçada al municipi de Pineda de Mar (Q 02897/03), a què es fa referència en un apartat posterior.

La manca d'actuació de les administracions davant determinats impactes sobre el medi ambient té el

risc d'acabar legitimant conductes que constitueixen una infracció de les normes vigents, com posa en relleu la queixa 06424/05. L'abocament de terres procedents d'obres i desmunts a Andorra en una finca del municipi de Coll de Nargó va comportar que l'Agència de Residus de Catalunya imposés una sanció al titular de la finca i al transportista de les terres. Ara bé, aquests abocaments —sota la pretesa aparença d'una millora de finca agrícola— es feien d'acord amb la llicència d'obres municipal i a l'empara d'un conveni entre l'Ajuntament i el transportista que establia una compensació econòmica al municipi pels suposats perjudicis mediamambientals que causava aquesta operació.

La queixa es presentava perquè el titular de la llicència entenia que no havia comès cap infracció, però el Síndic va recordar que la constatació dels fets per diversos inspectors i agents de l'autoritat no havia estat desvirtuada per altres elements probatoris aportats pels sancionats. A més, el Síndic va anar més enllà i va considerar que no era suficient la decisió del Departament de Medi Ambient i Habitatge de deixar l'Ajuntament al marge de qualsevol responsabilitat per aquests abocaments i que, com a mínim, calia modular la sanció imposada als interessats a partir de l'aparença de legalitat generada pels acords municipals.

Certament, en aquest àmbit, cal celebrar l'aprovació del Decret 396/2006, del 17 d'octubre, pel qual es regula la intervenció ambiental en el procediment de llicència urbanística per a millora de finques rústiques que s'efectuïn amb aportació de terres procedents d'obres de la construcció. Fins ara, les dificultats per a discernir quan era una millora de finca rústica o un dipòsit de residus inerts havia provocat nombrosos problemes que la manca de coordinació entre administracions no ajudava a resoldre.

**La manca d'actuació de les administracions davant determinats impactes sobre el medi ambient pot acabar legitimant conductes contràries a les normes vigents**

El Síndic va entendre que la responsabilitat municipal en la protecció del medi ambient obligava l'Ajuntament de Coll de Nargó a adoptar una decisió que no passava simplement per la percepció d'una com-

pensació econòmica per l'abocament, sinó que més aviat reclamava de l'Administració municipal una actitud proactiva que garantís que realment l'aportació de terres afegia valor a la finca afectada i no es limitava simplement a la constitució d'un dipòsit de residus inerts, sense respectar les condicions que determina la normativa ambiental.

Finalment, la queixa 01663/06 és un altre exemple d'aquest alliberament o deslliurament que de vegades la mateixa Administració fa de la seva responsabilitat sobre la protecció del medi ambient. Aquesta queixa posa l'accent en un article del Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals que fa recaure sobre els titulars de les finques l'obligació de conservar i mantenir les connexions a la xarxa de clavegueram.

Les connexions al clavegueram són uns elements molt poc manipulables i, en canvi, es troben exposats a una sèrie d'accions sobre les quals els titulars de les finques no tenen cap control, com ara les obres efectuades per companyies de serveis, el trànsit de camions pesats, l'estat i la situació del clavegueram principal, etc. Certament, la capacitat del titular de la finca per a evitar els danys sobre aquests elements és molt limitada. L'exercici d'accions en via de responsabilitat civil contra els tercers que malmetin les dites connexions pot resultar poc efectiva, sobretot en casos en què el causant dels danys és difícil d'identificar. A més, moltes vegades els ocupants de les finques són els mateixos propietaris i la finca constitueix llur domicili, sense que puguin —cap norma els habilita a fer-ho— controlar l'estat de les connexions al clavegueram ni allò que es fa en el domini públic.

Així, no poden comprovar si l'actuació de les companyies de serveis que han obert rases en la via pública ha afectat o no la connexió al clavegueram municipal i, en cas que l'hagi afectat, el reglament esmentat deslliura de responsabilitat aquestes empreses. L'obertura de rases en la via pública per tercers sense llicència ni coneixement de l'Administració local o l'incompliment de la senyalització viària de prohibició del trànsit de vehicles d'un pes determinat per certs carrers pot provocar danys en el paviment i, de retruc, al clavegueram i a les connexions. Per això, el Síndic entén que no sembla raonable fer recaure únicament en els titulars de les finques les obligacions que estableix l'article 16.1 del Reglament metropolità d'abocament d'aigües residuals i ha demanat que es modifiqui a l'Entitat Metropolitana dels Serveis Hidràulics i del Tractament de Residus per eximir de responsabilitat el titular de la finca en els casos en què el manteniment incorrecte o els danys patits per les connexions al clavegueram estigui motivat i tingui l'origen en actuacions de tercers respecte als quals el titular de la finca no pot exercir cap control. El suggeriment ha estat acceptat.



A tall de conclusió, amb aquests exemples s'ha intentat fer evident que el que de vegades era una oportunitat de progrés i de millora en la protecció del medi ha esdevingut finalment un problema, un cúmul de disfuncions que ha generat perjudicis per als ciutadans. Així, l'aposta per uns equipaments de tractament de residus moderns i punters pot quedar desvirtuada per l'absència d'una planificació de la mobilitat que genera la nova infraestructura, ja que una reflexió prèvia de la xarxa viària que envolta la infraestructura ajuda a reduir les externalitats negatives que provoca i suma en positiu a l'hora de millorar el medi. Cal estar especialment atent davant de situacions com les que s'han exposat, ja que són exemples d'actuacions de les administracions que desmotiven el comportament cívic dels ciutadans i promouen l'individualisme, precisament en un àmbit —el dret a un medi ambient adequat per al desenvolupament personal— que es caracteritza per una implicació global.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00164/06	Disconformitat amb el nombrós trànsit de camions que travessen el centre de Piera
Q 010490/06	Disconformitat per la construcció d'un nou vial per a connectar l'autovia A-2 amb el dipòsit de residus de Can Mata
Q 02210/05	Disconformitat pel trànsit de camions provinents de les pedreres de Can Padró
Q 07515/05	Disconformitat per la filtració dels lixiviats i les pudors que s'originen a la planta de compostatge de la Selva
Q 01823/05	Disconformitat amb les pudors i els sorolls de l'Ecoparc de Montcada i Reixac
Q 02897/03	Disconformitat amb la ubicació d'una infraestructura de radiocomunicació de L'Ajuntament de Calella emplaçada al municipi de Pineda de Mar
Q 06424/05	Disconformitat amb una resolució de l'Agència de Residus sobre un expedient sancionador
Q 00663/06	Disconformitat amb el contingut d'un article del Reglament metropolità d'abocament d'aigües

### 7.8. Antenes de telefonia mòbil

En els darrers anys han proliferat les queixes dels ciutadans per la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil en la proximitat de zones habitades i són freqüents les protestes veïnals davant dels ajuntaments per aquest motiu.

L'elevat nombre de telèfons mòbils i el fet que aquest sigui un mitjà cada cop més usual per a connectar-se a Internet (gràcies als mòbils de tercera generació o UMTS) requereix les infraestructures corresponents

que donin cobertura a tot el territori i, en aquest sentit, també hi ha exemples de reclamacions pel fet de no disposar de cobertura en una determinada població.

### Han proliferat les queixes per la instal·lació d'antenes de telefonia mòbil en la proximitat de zones habitades

La preocupació d'alguns ciutadans davant la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil en les proximitats de llur domicili no és nova, com ja va recollir l'Informe al Parlament 2001.

Davant les queixes que rep el Síndic per situacions d'aquest tipus, l'actuació de la institució s'adreça a comprovar que la instal·lació concreta que motiva la queixa compleix la legalitat vigent. La regulació específica que conté el Decret 148/2001, del 29 de maig, i el Reial decret 1066/2001, del 28 de setembre, juntament amb les disposicions genèriques de la legislació ambiental i urbanística i el que puguin establir les ordenances municipals aprovades en la matèria constitueixen avui dia un cos normatiu que les administracions no poden ignorar.

### La passivitat de l'Ajuntament a l'hora d'aplicar les normes que l'obliguen a suspendre el funcionament de l'antena genera desconfiança entre els veïns

Però, sobretot, cal que els ajuntaments no facin una infrautilització de les potestats que els reconeix l'ordenament, ja que una actitud administrativa d'aquest tipus porta a incrementar el rebuig veïnal davant aquestes instal·lacions. És el cas, per exemple, de la queixa 09276/06, presentada per diversos veïns de Canet de Mar. En aquest cas, l'Ajuntament permet que funcioni una antena de telefonia mòbil sense haver passat el control inicial que exigeix la mateixa llicència municipal i sense iniciar cap expedient sancionador ni de suspensió de l'activitat.



El fet que l'Ajuntament permeti el funcionament de l'antena i no apliqui les normes que l'obliguen a suspendre'n l'activitat genera una desconfiança addicional entre els veïns que no s'ajusta al que hauria de ser el bon govern dels assumptes públics. Cal pensar que molt sovint les respostes socials són motivades per la manera com s'ha imposat i promogut una tecnologia, una infraestructura o un equipament determinats, o per la confiança que els ciutadans tenen en les institucions a qui en pertoca dur a terme la gestió. En aquests casos, i com ja s'ha esmentat en l'apartat anterior, és fonamental fer transparent la presa de les decisions que corresponguin, difondre la informació de què disposi l'Administració d'una manera completa i articular fórmules de participació efectiva dels veïns per a explicar-los les característiques i l'abast de la instal·lació.

### Cal un esforç de les administracions locals per a gestionar els afers que superen els límits del terme municipal

Ara bé, paral·lelament, s'ha de destacar com a correcta i encertada l'actuació municipal que, malgrat considerar que pot arribar a legalitzar una instal·lació, l'atura i n'ordena la suspensió fins que no disposi de les llicències necessàries, com va reflectir la queixa 07818/06, relativa a l'Ajuntament de Mediona.

En qualsevol cas, l'autoritat democràtica, que en una Administració local és manifestada, per exemple, pel ple que aprova una ordenança per regular les infraestructures de telefonia mòbil, ha de servir tant per a fer complir la normativa general i la mateixa ordenança a l'hora de regular les instal·lacions que s'ubiquen al terme municipal com per sotmetre's a les disposicions normatives que siguin aplicables en un altre municipi. En aquest sentit, la queixa 02897/03 il·lustra el cas de l'Ajuntament de Calella, que és titular d'una antena ubicada al municipi de Pineda de Mar i que no disposa de cap permís ni municipal ni estatal per a l'ús de l'espai radioelèctric, per la qual cosa es pot considerar com a clandestina. Tot i que el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Calella que es poses en contacte amb l'Ajuntament de Pineda de Mar, a fi d'iniciar els tràmits de legalització de la infraestructura, no hi ha hagut cap mena de resposta de l'Administració municipal ni de col·laboració amb el Síndic. Cal lamentar aquesta actitud passiva de l'Ajuntament de Calella pel que fa a una instal·lació seva situada fora del seu terme, sobretot

si es té present que el mateix Ajuntament es va dotar l'any 2002 d'una ordenança reguladora de les activitats i les instal·lacions de radiocomunicació.

En definitiva, en aquest assumpte cal un esforç addicional de les administracions per a gestionar la complexitat que caracteritza una tecnologia nova i variable, que actua en una escala espacial que moltes vegades supera els límits del terme municipal i sobre la qual les dades disponibles són sovint inadequades. Seria recomanable, doncs, que aquesta dificultat no es veiés incrementada per la manca d'una resposta clara, decidida i immediata de les administracions davant de situacions no ajustades a la normativa, ja que això alimenta encara més l'alarma social i contribueix al deteriorament de la confiança dels ciutadans en les institucions públiques.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 09276/06	Disconformitat pel funcionament d'una antena de telefonia mòbil sense haver passat el control inicial
Q 07818/06	Disconformitat per la instal·lació d'una antena de telefonia mòbil al costat d'un habitatge
Q 02897/03	Disconformitat per l'existència d'una antena que no disposa de cap permís per a l'ús de l'espai radioelèctric

#### 7.9. Línies d'alta tensió

El projecte per a la construcció d'una línia elèctrica de 400Kv entre Sentment i Bescanó, promogut per l'empresa Red Eléctrica de España SA, ha motivat la presentació de diverses queixes davant d'aquesta institució.

Així, pel que fa a les queixes (com ara la Q 11219/06) que plantegen una disconformitat amb el traçat de la futura línia, el Síndic recorda que no pot entrar en l'esfera de discrecionalitat política que correspon per llei a les administracions públiques per a la gestió dels assumptes d'interès general, com ara la realització de determinades infraestructures. Al Síndic no li correspon valorar la conveniència o la necessitat d'una determinada obra o infraestructura pública ni les solucions tècniques concretes que llur construcció o llur traçat requereixin, ja que això correspon a les administracions amb competències sobre la matèria, amb l'exercici d'una potestat que és discrecional. De tota manera, cal remetre's a les consideracions exposades en l'apartat 3 d'aquesta part de l'informe dedicada al medi ambient.

Així mateix, tant en una queixa que estava tancada (Q 07524/05) com en una altra que ha arribat recentment (Q 00369/07) també es plantegen qüestions amb relació al procediment administratiu relatiu a

l'aprovació del projecte esmentat i als drets d'informació dels ciutadans interessats. En aquest sentit, cal assenyalar que aquesta institució està estudiant detalladament les consideracions que exposen els promotors de les queixes per formular els suggeriments oportuns a l'Administració, si escau.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 11219/06	Desacord pel fet que els cables de la línia de molt alta tensió passin a 20 metres dels edificis on viuen
Q 07524/05	Disconformitat amb el traçat d'una línia d'alta tensió al municipi de Bescanó

### 7.10. Relacions amb les administracions

En el camp de l'activitat mediambiental les relacions amb l'Administració són clarament millorables, bé per una manca de cultura en la defensa dels drets vinculats al medi ambient, o bé per les dificultats tècniques dels ajuntaments per a fer complir la legislació o pels problemes que comporta l'execució subsidiària de les resolucions. La veritat és que una part significativa de les administracions no acaba d'actuar tal com caldria i això estimula les reaccions contràries a determinats projectes o comportaments.

És el cas de l'ajuntament de les Terres de l'Ebre que s'ha esmentat abans: quan se li sol·licita informació sobre una finca abandonada dins la qual hi ha una munió de coloms, respon que ha fet una inspecció i no troba el solar ni la granja abandonada; un membre del Síndic (que no coneix el terme) es desplaça al municipi i la troba a l'instant; quan li se li remarca l'indret a l'Ajuntament, respon que la policia local hi ha vist dos o tres coloms (en la visita s'observa una autèntica plaga de coloms a l'interior d'aquella granja abandonada). Davant aquesta situació, el ciutadà ha perdut la confiança en la institució del seu ajuntament. El Síndic, doncs, ha de denunciar aquestes actuacions i exigir el respecte dels drets dels ciutadans.

### 7.11. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixes	02334/04
	02923/04
<b>Informació deficient sobre la manca de potabilitat de l'aigua</b>	
El Síndic, davant del fet que no s'ha avisat la població sobre la situació de l'aigua de consum humà fins que han passat més de setze mesos, recomana al Departament de Salut que en els protocols d'actuació corresponents incorpori la posada en marxa del mecanisme de repressió de les conductes que poden ser constitutives d'infracció i que, en cas que	

no s'hagi produït la prescripció de les possibles infraccions, incoï el procediment sancionador corresponent contra l'empresa responsable del subministrament d'aigua.

Així mateix, recomana a l'Ajuntament de Bellvei, que és qui n'exerceix la potestat de direcció i control, que adopti alguna mesura en el marc de la regulació de la relació que té establerta amb la concessionària.

Pel que fa a la manera d'avisar la població, el Síndic entén que s'haurien de determinar i estudiar els mitjans més eficaços per a fer arribar la informació a la població i considera que, si l'entitat gestora disposa d'uns domicilis de recepció de factures per al cobrament, els hauria d'utilitzar per a fer arribar qualsevol comunicació sobre la potabilitat de l'aigua, la qual cosa continua sent compatible amb els bans i altres sistemes de difusió emprats.

**Accepta la resolució del Síndic**

Queixa	05015/05
<b>Molèsties ocasionades per una guingueta a la platja</b>	
En l'informe de l'any 2005 ja es va fer referència a una queixa per la resposta de l'Ajuntament de Cunit a les molèsties ocasionades per una guingueta de platja i es va indicar que el Síndic considerava que el fet que la guingueta tingués una autorització d'ocupació, fruit del procés d'adjudicació dels aprofitaments temporals, no l'eximia d'obtenir la corresponent llicència ambiental o el permís municipal ambiental per al desenvolupament d'una activitat recreativa; calia, a més, que respectés particularment la normativa vigent de contaminació acústica. Així mateix, el Síndic considerava convenient que, abans que arribés la propera temporada estival i es poguessin tornar a reproduir els mateixos fets, l'Ajuntament ja hagués incorporat en el plec de condicions totes les prescripcions sobre les condicions d'explotació de la guingueta, que si no es complien permetessin resoldre'n l'adjudicació. L'Ajuntament de Cunit ha informat el Síndic que en el plec de clàusules aprovat per a la temporada 2006 s'han corregit les contradiccions que el Síndic havia posat de manifest i que s'hi recull gran part de les recomanacions i suggeriments formulats. Tot i això, el Síndic ha considerat convenient formular algunes observacions amb relació a determinades prescripcions que conté el plec:	
1. En matèria d'horaris de funcionament de l'activitat, caldria corregir en la propera temporada la previsió horària i difondre la rectificació d'una errada entre els explotadors de les guinguetes.	
2. En cap cas es consideren les guinguetes com a activitat de bar musical. No es pot permetre el desenvolupament d'una activitat diferent a l'emparada pel permís municipal ambiental i, encara menys, quan un aïllament del mòdul de guingueta no pot reduir el nivell de soroll perquè es tracta d'instal·lacions molt obertes. Per aquest	

motiu, quan hi hagi instal·lats aparells reproductors en un bar caldrà suprimir qualsevol element que pugui desvirtuar la qualificació que tenen atorgada com a activitat de restauració (mecanismes que converteixen l'ambientació musical en l'activitat principal).

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 05131/05**

**Inactivitat d'un ajuntament davant la petició de construcció d'un vial per a resoldre les molèsties causades per les activitats insalubres d'un restaurant**

Arran de la disconformitat de la persona promotora de la queixa amb l'actuació de l'Ajuntament de Vilafranca del Penedès davant les molèsties de sorolls ocasionades pel funcionament d'un restaurant, el Síndic entén que no es pot permetre que els constants requeriments de correcció d'una activitat es facin dependre de les denúncies d'una persona. D'aquesta manera, doncs, un cop constatat l'incompliment de les mesures correctores ordenades, cal adoptar una mesura cautelar de suspensió fins que no quedi degudament acreditada i verificada l'eficàcia de les obres d'aïllament acústic.

En vista de tot això, atès que la persona interessada ha denunciat la persistència de les molèsties produïdes per l'activitat, el Síndic suggereix que duguin a terme les actuacions corresponents per a resoldre al més aviat possible aquesta qüestió. En aquest sentit, entén que s'han de tenir en compte les disposicions de la Llei 16/2002, del 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, i les disposicions que recull l'Ordenança reguladora dels establiments de pública concurrència.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 04057/05**

**Queixa pels sorolls d'un bar musical**

Arran de la queixa pels sorolls que ocasiona un bar musical a Pallejà, el Síndic recorda a l'Ajuntament la necessitat de donar resposta a la situació denunciada, relativa als aldarulls que sembla que es produeixen al voltant de l'establiment.

Tot i que els promotors de la queixa van comunicar a la institució el cessament de l'activitat, el Síndic va considerar necessari reiterar les consideracions formulades en cas que en el futur es tornés a desenvolupar l'activitat. Així, recorda que no n'hi ha prou amb regular mitjançant les ordenances corresponents la protecció del medi ambient i la prestació de serveis de vigilància complementària —que tendeixen a evitar les molèsties que puguin generar determinats establiments, etc.— sinó que cal fer efectives les prescripcions que contenen aquestes ordenances amb els mitjans adequats, ja que, altrament, l'abandonament de l'exercici de les facultats d'actuació del consistori reverteix negativament en els veïns de l'entorn afectat.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 01240/05**

**Molèsties pels sorolls causats per bandes rugoses instal·lades com a elements reductors de velocitat**

Amb relació a la queixa de la promotora per la manca de resposta de l'Ajuntament d'Alella davant les denúncies presentades per les molèsties ocasionades pels sorolls que provenen d'uns reductors de velocitat instal·lats davant d'un domicili, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que adopti les mesures adequades per a resoldre aquesta situació i, d'aquesta manera, compleixi les disposicions de l'Ordenança municipal.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 06836/05**

**Problemes amb el compliment de la Llei de protecció dels animals**

El Parlament va aprovar la Llei 12/2006, del 27 de juliol, de mesures en matèria de medi ambient i de modificació de les lleis 3/1988 i 22/2003, relatives a la protecció dels animals, de la Llei 12/1985, d'espais naturals, de la Llei 9/1995, de l'accés motoritzat al medi natural, i de la Llei 4/2004, relativa al procés d'adequació de les activitats d'incidència ambiental.

La disposició addicional primera d'aquesta llei determina que el Departament de Medi Ambient i Habitatge ha d'establir, d'acord amb les disponibilitats pressupostàries, línies d'ajuts als ens locals perquè puguin dur a terme les funcions que els corresponen en virtut de la Llei 22/2003, del 4 de juliol, de protecció dels animals. També manifesta que el Departament de Medi Ambient i Habitatge ha de donar suport tècnic i assessorament als ens locals perquè duguin a terme les funcions que els corresponen en virtut de la Llei 22/2003, i que els termes i les condicions d'aquest suport s'han de regular per mitjà de convenis de col·laboració.

En compliment d'aquesta llei, el Departament ha fet pública la Resolució MAH/3247/2006, del 26 de setembre, per la qual s'obre la convocatòria i s'aproven les bases per a la concessió de subvencions a ens locals per a l'any 2006, per a facilitar l'aplicació de l'article 11.1 de la Llei 22/2003, del 4 de juliol, de protecció dels animals, mitjançant el qual es prohibeix el sacrifici de gats i gossos a les instal·lacions per al manteniment d'animals de companyia i als nuclis zoològics en general.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 01896/05**

**Inactivitat de l'ajuntament en la neteja d'un solar**

El Síndic, amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de la Palma de Cervelló en la neteja d'un solar, dóna per resolt l'assumpte, atès que l'Ajuntament informa que ja s'ha fet la neteja de la parcel·la esmentada.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 02695/05****Manca de disposició, en la normativa del cànon de l'aigua, del dret a gaudir de l'ampliació de trams de les persones que no siguin titulars del contracte**

La persona interessada es queixa de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) perquè, tot i que té la condició de família nombrosa, no es pot acollir al nou cànon de l'aigua per a gaudir d'un nou tram de consum, pel fet que no és propietària de l'habitatge, sinó llogatera. En conseqüència, el Síndic recomana a l'Administració que en properes modificacions normatives inclogui tots els supòsits no establerts actualment, els quals, amb els mitjans de prova que l'Administració consideri pertinents, permetin l'accés al benefici d'ampliació del tram a totes les famílies de quatre membres o més.

**No accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 04969/04****Queixa sobre el soroll de les campanes d'una església de l'Hospitalet de Llobregat**

Amb relació a la queixa de la promotora per les molèsties que li ocasionen les campanes d'una església a l'Hospitalet de Llobregat, el Síndic considera que cal una regulació excepcional d'aquest assumpte que estableixi des de la supressió del toc durant determinades franges horàries fins a l'acceptació de nivells de so superior als estàndards o la seva disminució mitjançant una regulació automàtica dels moments de funcionament.

Així mateix, el Síndic entén que és en el si de les diverses comunitats locals en què s'han d'acordar els criteris d'ús de les campanes, tenint en compte les circumstàncies de l'entorn físic, la dedicació laboral majoritària de la població i les diverses tradicions.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 02113/04****Queixa sobre les campanades horàries d'una església de Barcelona**

Amb relació a la queixa de la persona interessada per l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant les molèsties que li ocasionen les campanes d'una església, el Síndic considera que la normativa actual en aquesta matèria permet una regulació excepcional en un ús local.

Aquesta regulació excepcional podria establir des de la supressió del toc durant determinades franges horàries fins a l'acceptació de nivells de so superior als estàndards o la seva disminució mitjançant una regulació automàtica dels moments de funcionament.

Així mateix, el Síndic entén que és en el si de les diverses comunitats locals en què s'han d'acordar els criteris d'ús de les campanes, tenint en compte les circumstàncies de l'entorn físic, la dedicació laboral majoritària de la població i les diverses tradicions.

**Accepta parcialment la resolució del Síndic**

## 8. RELACIONS LABORALS I PENSIONS

### 8.0. Relacions laborals i pensions en xifres

#### 8.1. Treball

1. Introducció
2. Riscos laborals
3. Centres col·laboradors i el pagament de les subvencions
4. Ús abusiu de les mesures alternatives a la reserva del 2% per a la contractació de treballadors amb discapacitat
5. Situació precària de treballadors estrangers a les empreses
6. Conciliació de la vida personal, familiar i laboral

#### 8.2. Seguretat social

1. Introducció
2. Miscel·lània de la problemàtica de les queixes sobre pensions
3. Pensions dels càrrecs electes de l'Administració local
4. Treballadors autònoms

#### 8.3. Pensions i beneficis especials derivats d'amnistia

#### 8.4. Relacions amb les administracions

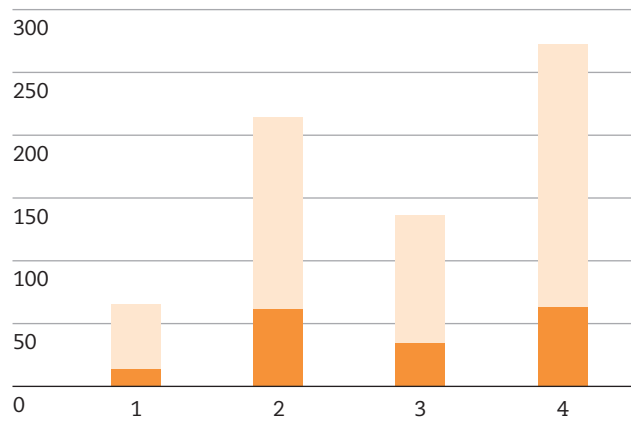
#### 8.5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors



## 8.0. Relacions laborals i pensions en xifres

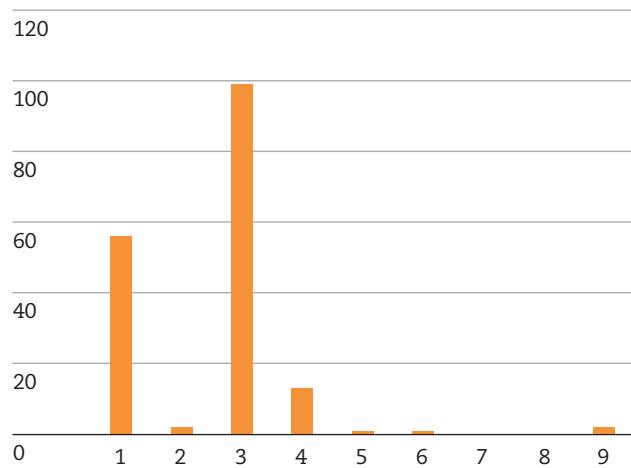
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Pensions</b>	-	<b>14</b>	<b>52</b>	<b>66</b>
Pensions especials republicans	-	3	26	29
Indemnització per privació de llibertat	-	11	26	37
<b>2 Seguretat Social</b>	-	<b>62</b>	<b>153</b>	<b>215</b>
Afiliacions i cotitzacions	-	18	40	58
Pensions contributives INSS	-	44	113	157
<b>3 Treball</b>	<b>1</b>	<b>34</b>	<b>102</b>	<b>137</b>
Conciliació vida familiar	1		6	7
Expedients reguladors d'ocupació	-	1	3	4
Formació (SOC i altres)	-	15	20	35
INEM	-	9	40	49
Inserció laboral	-		8	8
Oficines de Treball de la Generalitat	-	4	10	14
Riscos psicosocials	-	4	2	6
Treball	-	1	13	14
<b>4 Altres</b>	<b>2</b>	<b>61</b>	<b>210</b>	<b>273</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>171</b>	<b>517</b>	<b>691</b>



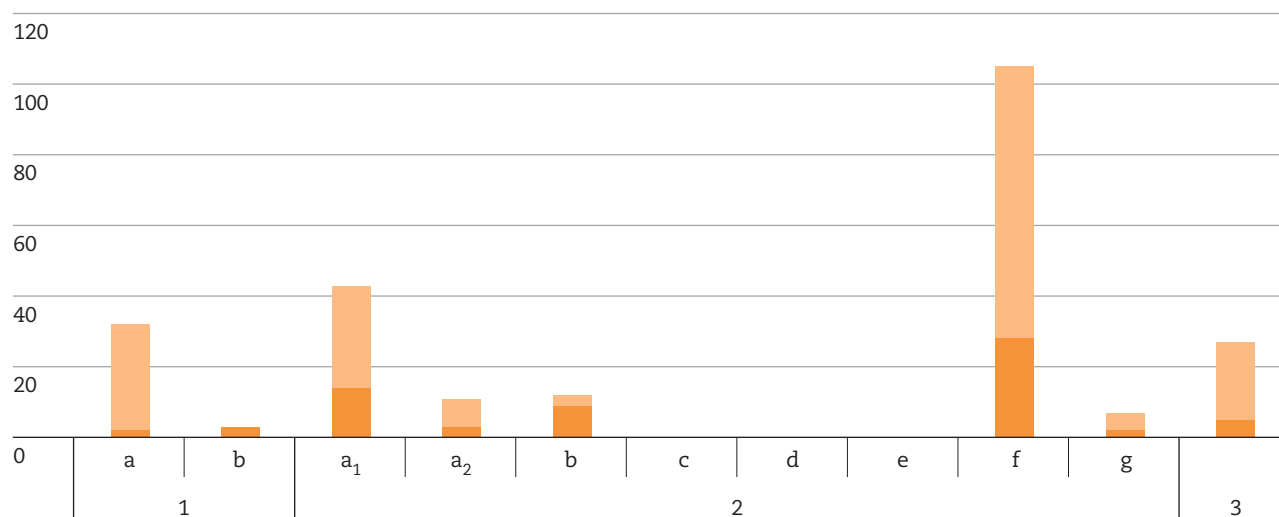
### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	2	54	<b>56</b>
<b>2 Administració local</b>	-	2	<b>2</b>
<b>3 Administració central</b>	1	98	<b>99</b>
<b>4 Administració perifèrica</b>	-	13	<b>13</b>
<b>5 Administració institucional</b>	-	1	<b>1</b>
<b>6 Administració judicial</b>	-	1	<b>1</b>
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	-	-	-
<b>8 Altres administracions</b>	-	-	-
<b>9 Privada o inconcreta</b>	-	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>171</b>	<b>174</b>



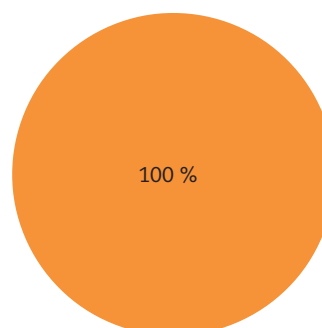
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>5</b>	<b>30</b>	<b>35</b>
<b>a En tràmit</b>	2	30	32
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	3	-	3
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>56</b>	<b>122</b>	<b>178</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	14	29	43
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	3	8	11
<b>b Accepta la resolució</b>	9	3	12
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	-	-	-
<b>d No accepta la resolució</b>	-	-	-
<b>e No col·labora</b>	-	-	-
<b>f Tràmit amb altres ombudsmen</b>	28	77	105
<b>g Desistiment del promotor</b>	2	5	7
<b>3 No admesa</b>	<b>5</b>	<b>22</b>	<b>27</b>
<b>Total</b>	<b>66</b>	<b>174</b>	<b>240</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	12	100,00%
Accepta parcialment la resolució	-	-
No accepta la resolució	-	-
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>100,00%</b>



## 8.1. Treball

### 1. Introducció

Durant l'any 2006 han estat de nou objecte de queixa les problemàtiques d'ocupació, de formació de les persones treballadores, d'intermediació en les polítiques actives i les dificultats d'accés al treball de determinats col·lectius o l'accés a les prestacions i als diversos subsidis d'atur.

Els conflictes individuals en les relacions de treball han obligat el Síndic a orientar els afectats vers llurs respectius drets i accions judicials, o bé a denunciar davant la Inspecció de Treball i Seguretat Social les presumptes infraccions laborals. Per això, d'acord amb les competències que té atribuïdes el Síndic, no s'han pogut admetre a tràmit determinades queixes o s'han traslladat al Defensor del Poble.

**Continuen les dificultats d'inserció al mercat de treball per a persones amb risc de marginació i discapacitats**

Les dificultats d'inserció al mercat de treball per a determinats col·lectius continuen sent una constant i aquests col·lectius necessiten encara el suport i més ajudes de les administracions, les quals (tant el govern autonòmic com el de l'Estat) així ho han entès i han pres mesures per corregir-ho.

La precarietat laboral, amb una contractació temporal excessiva, l'escàs ús de la contractació a temps parcial i la problemàtica amb relació a la dificultat de poder conciliar la vida familiar i laboral no ajuden que es rebaixi la taxa d'atur, ni que es pugui compatibilitzar, sobretot per a les dones, la feina amb la maternitat. També, en aquests casos, el Govern de l'Estat ha resolt durant l'any 2006 aprovar i convalidar l'acord sobre la reforma laboral que veié la llum el passat mes de juny (Reial decret- llei 5/2006, del 9 de juny, per a la millora del creixement i de l'ocupació) transposat a la vigent Llei 43/2006, del 29 de desembre.

Tot i això, el contingut de les queixes fa palès que tampoc s'ha resolt l'ocupació de persones amb risc de marginació, ni la problemàtica de la inserció dels discapacitats, tot i les bonificacions que tenen les empreses per a contractar-los i les obligacions legals de reserva que tenen les empreses i les administracions públiques.

Quant a les persones en situació de risc d'exclusió i la relació amb les empreses d'inserció laboral, la pro-

blemàtica és diversa. El Síndic enguany ha tornat a rebre queixes sobre el retard a l'hora de rebre les subvencions, cosa que fa perillar els programes de reinserció i la subsistència de les empreses esmentades. La manca de desplegament de la Llei 27/2002, del 20 de desembre, sobre mesures legislatives per a regular les empreses d'inserció sociolaboral ha estat objecte d'estudi i seguiment per part del Síndic, a fi d'incidir en la correcció d'aquesta problemàtica, la qual també va reiterar el Parlament en la Resolució 394/VII (BOPC núm.329, del 3 de maig de 2006).

**La Llei 27/2002 sobre mesures legislatives per a regular les empreses d'inserció sociolaboral ha de ser desplegada**

Les escasses mesures de foment i de desenvolupament dels programes d'ajuts per aquestes empreses han motivat el Síndic a suggerir-ne el desplegament i a prendre les mesures adequades perquè es compleixi la Llei.

La protecció de la salut a la feina, la prevenció de riscos laborals, i l'assetjament a la feina encara afecta, malauradament, massa treballadors.

Enguany s'ha corregit —tot i que no de manera absoluta— l'esperada actualització de la llista de malalties professionals de l'antic reglament preconstitucional. El nou quadre de malalties professionals, però no inclou, com fa anys que reclama el Síndic, les malalties psicosocials.

### 2. Riscos laborals

El dret a la salut i la seguretat a la feina es configura com a dret bàsic en la relació laboral i com a deure bàsic derivat del contracte de treball, i constitueix una obligació per a l'empresari, autònoma i independent de retribuir amb el salari el treball prestat.

El Pla de govern per a la prevenció de riscos laborals 2005-2008, amb la participació de tots els agents socials, ha de ser una eina vàlida per a combatre el nombre i la gravetat dels sinistres per causa del treball a Catalunya. L'exigència de la responsabilitat empresarial i el fet de vetllar pel compliment empresarial de les normes ajudarà, sens dubte, a protegir el dret dels treballadors davant dels riscos laborals.

Enguany el Síndic ha de tornar a insistir en aquest informe que, per a evitar la sinistralitat i l'elevat índex de mortalitat, cal prevenir més en el treball,

prioritzar i investigar els riscos emergents, els sectors i els col·lectius de treballadors més afectats.

### La Llei de pressupostos generals de l'Estat per al 2007 va establir sistemes de reducció de les cotitzacions a la Seguretat Social a les empreses amb baixos índexs de sinistralitat

Ja es coneixen quins factors són els causants de la sinistralitat: la competitivitat empresarial en els mercats tant nacionals com internacionals, el recurs de les subcontractacions, i els treballadors amb contractació temporal i una alta rotació, que impedeix que adquireixin uns bons coneixements del lloc de treball sobre els quals també cal incidir.

El Síndic ha intervingut enguany en algunes denúncies sobre la presumpta manca de control de la Generalitat sobre les empreses en matèria de prevenció de riscos laborals.

### El Síndic va intervenir en algunes denúncies sobre la presumpta manca de control sobre les empreses de prevenció de riscos laborals

Quant a l'actuació de l'Administració sobre el control dels serveis de prevenció aliens o les empreses de prestació de prevenció de riscos laborals, hi ha un primer nivell de control materialitzat en l'autorització prèvia necessària perquè una entitat pugui actuar com a servei de prevenció respecte d'una o més empreses i segons l'àmbit territorial d'actuació; una autorització que només es concedeix després d'un llarg procediment administratiu de comprovació de tots els requisits que exigeix la normativa d'aplicació, en el qual intervenen, a més de l'autoritat laboral que concedeix l'autorització, òrgans tècnics especialitzats com ara la Inspecció de Treball i Seguretat Social, i els centres de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball.

En un segon lloc, hi ha tota una campanya d'actuació específica de la Inspecció de Treball i Seguretat Social que fa diversos anys que funciona i que es repeteix cada any.

En concret, el Departament de Treball va informar el Síndic que, en el marc de la Comissió Territorial de la Inspecció de Treball i Seguretat Social a Catalunya —dins la programació territorial d'objectius per a l'acció inspectora corresponent a l'àmbit territorial de Catalunya per a l'any 2005— es va fixar com a objectiu específic número u de la programació de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, relativa a la matèria de la seguretat i salut laborals, desenvolupar un programa de control de compliment d'obligacions i qualitat dels serveis prestats pels serveis de prevenció, comprovant, a més de les obligacions generals (correcció dels concerts, qualitat del servei presat i manteniment dels requisits d'acreditació), el compliment de llurs obligacions en matèria de la vigilància de la salut, quant a l'existència de protocols adequats, la pràctica dels exàmens mèdics corresponents i l'impacte en les polítiques preventives de les empreses de les actuacions del Servei de Prevenció.

Així mateix, en la programació ordinària dels Centres de Seguretat i Condicions de Salut en el Treball hi ha un programa específic de serveis de prevenció aliens, en el qual, com a objectius generals, hi consten: "controlar el manteniment de les condicions d'acreditació dels serveis de prevenció aliens i controlar l'eficàcia de les actuacions fetes a les empreses per aquests serveis de prevenció aliens i, com a específics, informar i assessorar sobre els requisits tècnics dels projectes de serveis de prevenció aliens, tant en fase provisional com definitiva; controlar el manteniment de les condicions d'acreditació dels serveis de prevenció aliens i supervisar l'actuació tècnica a les empreses usuàries dels serveis de prevenció aliens".

Per això, el Síndic entengué que de la queixa 04656/06 no se'n desprèn cap irregularitat de l'Administració social o dels seus agents, en aquest cas del Departament de Treball i Indústria o de la Inspecció de Treball i Seguretat Social que pogués motivar la prossecució de les actuacions del Síndic.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 04656/06	Disconformitat amb el fet que la Generalitat no controli empreses de serveis de prevenció de riscos laborals

### 3. Centres col·laboradors i el pagament de les subvencions

Arran de la problemàtica denunciada per diversos centres i entitats educatives col·laboradores sobre les

dificultats en la planificació i la programació dels centres dins els programes de garantia social i pel retard a percebre les corresponents subvencions en la formació ocupacional, el Síndic de Greuges va obrir l'actuació d'ofici 01271/06.

Les queixes posaven de manifest que els esmentats programes de garantia social els atorga el Departament d'Educació i els subvenciona el Departament de Treball. Un dels principals problemes és que la planificació i la programació dels centres es fa per anys escolars, mentre que els cursos ocupacionals es planifiquen per anys naturals i en dues convocatòries. Això va fer que l'any 2005 les autoritzacions es publicuessin al final de novembre, per la qual cosa es va començar la formació dels alumnes amb la pèrdua de més de cent hores de subvenció i el risc que els centres comencessin el curs sense saber si se'ls atorgaria la subvenció.

### **El Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre les dificultats de planificació dels centres de formació causades pel retard a l'hora de pagar les subvencions de formació ocupacional**

Davant d'això, el Síndic va suggerir que es millorés la coordinació entre ambdós departaments i es publicuessin dins del termini escaient i en la forma pertinent les autoritzacions, de manera que no es perdessin les cent hores de subvenció.

Pel que fa als retards a l'hora de cobrar les subvencions, va suggerir l'agilitació dels pagaments per a reduir els problemes de finançament dels centres i coadjuvar que funcionin correctament.

El Departament de Treball va reconèixer el retard en l'atorgament de les subvencions dels programes de garantia social i en la resta de convocatòries de subvencions de formació ocupacional pel canvi normatiu de bases dels programes i la regulació de la justificació econòmica, la qual cosa endarrerí la publicació de les convocatòries i l'atorgament de les subvencions. També va informar que ambdós departaments mantenen un diàleg constant per coordinar el calendari i els continguts dels programes formatius i que el Servei d'Ocupació de Catalunya havia pres les mesures oportunes perquè les accions del programa de garantia social es poguessin desenvolupar amb normalitat dins del període escolar.

Així, el mes d'agost de 2006, una resolució del Servei d'Ocupació de Catalunya va obrir la convocatòria per a presentar les sol·licituds per a la realització de programes de garantia social durant el curs escolar 2006-2007 i es desplega el procediment de concessió de les subvencions per a la realització d'aquests programes. Pel que fa a aquest punt, doncs, es van acceptar els suggeriments formulats pel Síndic.

### **El Síndic va suggerir l'agilitació dels pagaments per reduir els problemes de finançament dels centres i millorar-ne funcionament**

Ara bé, pel que fa al pagament de les subvencions per a tots els programes de garantia social de l'any 2005, l'Administració indicà que es fa una bestreta del 50% de la subvenció atorgada quan s'inicia l'acció, però que no es pogueren tramitar totes les ordres de pagament, mentre esperava que el Departament d'Economia incorporés els crèdits corresponents. És per això que el Síndic tornà a reiterar el seu suggeriment d'agilitar el procediment d'atorgament i pagament de les subvencions per a tots els programes de formació ocupacional i el pagament de les subvencions dels programes de garantia social.

En veure que, tot i haver reiterat el suggeriment, no s'havia corregit la lentitud i el retard en el pagament de les subvencions, el Síndic va obrir una nova actuació d'ofici (núm. 10593/06) dirigida a verificar la situació i l'estat real dels pagaments de les esmentades subvencions als centres, verificar els atorgaments de les ordres de pagament de les subvencions i conèixer els endarreriments i els anys pendents de pagament de tots els centres col·laboradors afectats.

### **El Síndic va obrir una actuació d'ofici per verificar la situació dels pagaments de les subvencions a tots els centres educatius afectats**

Alguns d'aquests centres es troben en una situació econòmica molt precària, amb dificultats de finança-



ment. És obvi, doncs, que el pagament a temps els alliberaria i coadjuvaria que les accions formatives es poguessin desenvolupar amb normalitat.

La institució està pendent d'aquesta darrera informació sol·licitada al Departament de Treball.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01271/06	Sobre el retard en el lliurament de
A/O 10593/06	les subvencions per a la formació ocupacional als centres i entitats educatives col·laboradores

#### 4. Ús abusiu de les mesures alternatives a la reserva del 2% per a la contractació de treballadors amb discapacitat

La presentació d'una queixa amb relació a la denegació a una empresa de l'excepcionalitat sol·licitada per a acollir-se a les mesures alternatives del compliment de la quota de reserva per a la contractació del 2% de treballadors amb discapacitat va fer que el Síndic no solament admetés a tràmit la queixa en qüestió, sinó que també iniciés l'obertura d'una actuació d'ofici.

Concretament, l'any 2001, la Direcció General de Relacions Laborals va reconèixer la situació d'excepcionalitat de l'empresa per un període de dos anys, i com a mesura alternativa a la contractació directa de treballadors discapacitats, l'empresa va contractar amb un centre especial de treball.

**El Síndic va obrir una actuació d'ofici amb relació al compliment de la Llei d'integració social dels disminuïts**

Un cop passats els dos anys, l'empresa va presentar una nova sol·licitud. La Direcció General li va denegar i el conseller de Treball va ratificar la desestimació de la resolució impugnada per l'empresa.

El Síndic va admetre la queixa a tràmit, a fi d'informar-se sobre el posicionament del Departament amb relació al compliment de la Llei d'integració social dels disminuïts (LISMI).

En aquest sentit, el Departament informà que par- teixen de considerar que les mesures alternatives han de respondre a una situació d'excepcionalitat acreditada i que l'objectiu de la normativa sobre tre-

ball i discapacitat és la incorporació dels treballadors amb discapacitat en el mercat ordinari. Tot i que es reconeix que en els últims anys la Inspecció de Treball i Seguretat Social s'havia centrat a aconseguir una conscienciació de les empreses respecte a llur obligació, actualment cal incidir directament sobre la contractació de treballadors discapacitats i llurs condicions de treball, sens perjudici del compliment correcte de les mesures alternatives, en cas que fer- ne ús sigui procedent.

Davant del recurrent incompliment per empreses i administracions de la quota de reserva per a les persones discapacitades establerta en la Llei d'integració social dels disminuïts de l'any 1982, el Govern de l'Estat i el Govern de la Generalitat van adoptar una sèrie de mesures alternatives de caràcter excepcional en empreses de cinquanta treballadors o més, com fou la contractació de les persones discapacitades per mitjà dels centres especials de treball.

Per mitjà de les diverses queixes rebudes es constata un ús abusiu d'aquestes mesures alternatives, ja que es féu palès que els treballadors discapacitats eren contractats de manera excepcional per mitjà d'aquests centres quan podrien ser contractats directament per l'empresa, de manera que tampoc s'ha pogut normalitzar la situació dels treballadors discapacitats. És per això que es va iniciar una actuació d'ofici encaminada a conèixer l'impacte d'aquestes mesures alternatives.

Concretament es va demanar al Departament de Treball informació sobre el nombre de declaracions d'excepcionalitat i el nombre d'empreses que s'hi ha acollit, el nombre de treballadors discapacitats contractats per mitjà dels centres especials de treball, la incidència de les mesures alternatives, el possible augment o disminució de la contractació directa durant els anys d'aplicació de les mesures alternatives i, finalment, el capteniment del Departament amb relació a l'aplicació i el compliment de la contractació directa de la LISMI.

**Es fa un ús abusiu de les mesures excepcionals per a la contractació de personal amb discapacitat per mitjà dels centres especials de treball**

El Departament féu arribar el seu informe, del qual se'n desprenia que durant molts anys l'obligació de

millorar la integració laboral dels treballadors discapacitats no ha estat assumida per les empreses, de manera paral·lela a la manca de consciència global de la societat amb relació a la integració social d'aquestes persones.

Aquesta manca de conscienciació empresarial s'ha vist agreujada per l'establiment de mesures alternatives a la contractació, que no afavoreix la comprensió que es tracta de mesures de caràcter excepcional. De la informació rebuda se'n desprèn que el Departament de Treball —per mitjà de la Direcció General de Relacions Laborals— ha actuat zelosament i diligentment en el compliment de la legalitat vigent, amb l'objectiu de millorar la qualitat de l'ocupació i la millora de la integració laboral dels treballadors discapacitats, amb llur incorporació al mercat ordinari de treball i la contractació directa, sens perjudici dels programes d'inserció (Ordre TRI/378/2006, del 19 de juliol).

**Durant molts anys l'obligació de millorar la integració laboral dels treballadors discapacitats no ha estat assumida per les empreses**

Això no obstant, el Síndic suggerí que es continuessin fomentant aquests aspectes i recordà que es fes un seguiment rigorós del compliment de les mesures alternatives autoritzades a les empreses, amb la trama d'informació a la Inspecció de Treball, i que l'objectiu de la integració laboral dels treballadors discapacitats continuï sent prioritari tot emfasitzant la contractació directa, és a dir, seguint el principi de prioritat de la incorporació al sistema productiu ordinari que estableix l'article 37 de la LISMI.

Així mateix, el Síndic va recordar que cal que es continuï vetllant pel compliment legal de la reserva del 2% dels llocs de treball en empreses de més de cinquanta treballadors (article 38 de la LISMI), que es millori el foment i l'estímul de la contractació dels discapacitats, i el control de la contractació per mitjà del registre de treballadors disminuïts demandants d'ocupació, i s'intenti integrar el treballador discapacitat en el sistema ordinari de treball.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05971/05	Disconformitat per l'incompliment de la contractació directa establerta en la Llei

**d'integració Social del personal discapacitat**

**A/O 07314/05 Sobre l'incompliment per les empreses i les administracions de la quota de reserva per a les persones discapacitades**

## 5. Situació precària de treballadors estrangers a les empreses

L'ocupació manté un bon ritme de creixement, com ho demostren les afiliacions a la Seguretat Social, les quals continuen ascendint. L'atur registrat reflecteix una clara tendència a la baixa. La taxa de temporalitat de la contractació, un dels punts febles assenyalats pel Síndic fins a l'any passat, s'ha corregit amb mesures de millora en l'ús de la contractació temporal i la lluita contra la cessió il·legal de treballadors, i s'ha traduït en un fort augment dels contractes indefinits.

El diàleg social, doncs, ha produït els seus efectes positius i l'acord per a la millora del creixement i de l'ocupació, signat pel Govern, CEOE, CEPYME, CCOO i UGT, ha millorat l'estabilitat en el mercat de treball. Recentment, la Llei 43/2006, del 29 de desembre, per a la millora del creixement i de l'ocupació estableix per llei les mesures ja establertes en el Reial decret llei 5/2006, del 9 de juny, per a impulsar la contractació indefinida —amb bonificacions de contractes i reduccions de cotitzacions empresarials— limita l'ús de la contractació temporal, introdueix transparència en la subcontractació d'obres i serveis entre empreses, i reforça el sistema de la Inspecció de Treball i Seguretat Social.

**Persisteixen col·lectius de treballadors desocupats amb necessitats econòmiques especials i dificultats per a trobar feina**

Això no obstant, persisteixen col·lectius de treballadors desocupats amb necessitats econòmiques especials i dificultats per a trobar feina, sobretot per als més grans de quaranta-cinc anys (queixa 00175/06). Per això, en aquests casos, el Govern de l'Estat va prorrogar per a l'any 2006, amb el Reial decret 393/2006, del 31 de març, l'anomenada *renda activa d'inserció*, regulada de nou, per donar resposta al doble objectiu de reinserció laboral i protecció per desocupació, en el Reial decret 1369/2006, del 24 de novembre.

L'arribada d'immigrants en aquest país, assimilada pel mercat de treball, presenta episodis de remunera-

racions inferiors a la mitjana i condicions a vegades irregulars, tot i l'impacte —de ben segur que positiu— per a l'Estat del benestar, com se'n desprendeu de la queixa 04813/05, en la qual es denunciava uns fets amb relació als horaris de les jornades laborals de treballadors immigrants en determinades indústries càrnies, ja tramitada l'any passat i de la qual en guany s'ha fet el seguiment.

**La població immigrant és assimilada satisfactòriament pel mercat de treball, però amb remuneracions inferiors a la mitjana**

Atès que s'atemptà contra els afectats, se'n vulneraren els drets, i així mateix, es contravingué la legalitat vigent en matèria de contractació, condicions i obligacions de les empreses en les relacions laborals, el Síndic recomanà la investigació d'aquests casos i la intervenció del Departament de Treball i de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, a fi que en duguessin a terme la investigació corresponent, i exercissin llurs funcions de vigilància i control de la normativa vigent.

Del resultat de les funcions inspectores se'n desprendieren infraccions, amb l'aixecament de les actes d'infracció corresponents i, consegüentment, s'iniciaren expedients sancionadors. Tant del Departament de Treball com la Inspecció comunicaren al Síndic el resultat de les actuacions i de les actes d'infracció, tal com el Síndic havia recomanat. Com s'acceptaren les recomanacions del Síndic, la institució donà per finalitzades les seves actuacions.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00175/06	Disconformitat per la denegació de l'accés al programa "Renda activa d'inserció"
Q 04813/05	Disconformitat per la presumpta explotació d'immigrants subsaharians en determinades empreses càrnies d'Osona
Q 00335/06	Sol·licitud d'anàlisi d'un assumpte a la Seguretat Social
Q 05888/06	Disconformitat amb un acomiadament en una empresa

## 6. Conciliació de la vida personal, familiar i laboral

Durant els darrers anys la conciliació de la vida personal, familiar i laboral ha adquirit notorietat políti-

ca i mediàtica. Ara bé, les percepcions socials sobre els treballs i la família no han canviat tant.

**La dificultat de conciliar la vida laboral, familiar i personal afecta directament el teixit productiu**

Hi ha importants impediments materials a l'hora d'implantar les polítiques de conciliació en societats com la catalana, amb un estat del benestar poc desenvolupat: manca d'escoles bressol, de centres de dia, de residències per a persones grans, de serveis d'atenció a la vida diària, de polítiques familiars i d'ocupació que tinguin en compte la flexibilitat horària.

Els mateixos empresaris són conscients de la relació existent entre treball remunerat i funcions domèstiques. Per això, quan s'han de cobrir llocs de responsabilitat, prefereixen homes casats i amb fills que dones, ja que aquestes, a diferència dels homes, tindran conflictes i tensions entre les responsabilitats familiars i les laborals a l'hora de gestionar llur vida quotidiana.

Encara que es parli moltíssim de les polítiques denominades de conciliació de la vida laboral i familiar, les dades mostren aspectes poc esperançadors. Així, segons l'*Informe de trajectòries personals i professionals de dones amb estudis tradicionalment masculins*, elaborat per l'Institut de la Dona i el Centre d'investigació i Documentació Educativa (CIDE), un 70% de les dones professionals de menys de trenta anys opta per viure sense parella. La raó principal és allargar llur etapa formativa i així poder ser més competitives en el complicat mercat laboral.

**Cal reordenar la jornada laboral en el marc de veritables polítiques de flexibilitat**

El president de la Comissió Nacional per a la Racionalització dels Horaris Espanyols ja va manifestar que Espanya és el l'únic país en l'àmbit europeu que té uns horaris peculiars, amb moltes hores presencials al lloc de treball i les xifres més baixes de productivitat.

Els efectes derivats de la dificultat de conciliar la vida laboral, familiar i personal afecta directament el

teixit productiu. Si la societat s'encamina cap empreses socialment responsables, cal pensar en instruments i normatives que ajudin els treballadors a trobar un equilibri entre el treball remunerat, i la vida familiar i personal. En un escenari que prima la plena ocupació per als homes i per a les dones, les empreses es veuran cada cop més obligades a implantar mesures de conciliació per a llur plantilla. D'aquesta manera, la conciliació es converteix en una mesura necessària, no solament per a permetre accedir més bé al mercat de treball, sinó també per a poder mantenir, a mig i llarg termini, una força de treball que ja comença a valorar la disponibilitat de temps per sobre de la retribució.

## El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici per estudiar la possibilitat d'aplicar mesures de flexibilització per a conciliar la vida laboral i familiar

Les veritables polítiques de flexibilitat han d'introduir un marge de maniobra, perquè els membres de les unitats familiars pugin atendre llurs pròpies necessitats o les de llurs familiars, sense que això els comporti cap sanció del mercat. Són mesures que han de permetre disposar d'un horari flexible, absències curtes o llargues, d'acord amb les necessitats familiars, ja sigui de manera sistemàtica i quotidiana o puntual. Cal, per tant, reordenar la jornada laboral, a fi de superar la rigidesa imperant. Les pràctiques de flexibilitat més recurrents són: l'horari laboral flexible (el treballador assumeix el control del seu horari laboral), el teletreball (gràcies al desenvolupament de les noves tecnologies) i la jornada a temps parcial, malgrat els riscos que comporten les dues últimes des d'una perspectiva de gènere.

Això no obstant, algunes queixes rebudes demostren que encara calen més modificacions legislatives per a afavorir aquesta conciliació. Tanmateix, no s'ha de treballar solament en el terreny legislatiu, sinó que cal treballar també en el marc social i educatiu. Tampoc hi ajuden les resolucions judicials, com per exemple la que va dictar el Tribunal Suprem en un recurs de cassació per a la unificació de doctrina, que dificultava la conciliació del dret de la dona treballadora a quedar-se embarassada i el dret a mantenir-se a la feina (Sent. 19 de juliol de 2006), ja que la sentència esmentada considera necessari el coneixement empresarial de l'estat d'embaràs com a element constitutiu de l'acomiadament nul de la dona embarassada.

Enguany el Síndic ha iniciat una actuació d'ofici, a fi d'estudiar la possibilitat d'aplicar la flexibilitat i la conciliació de la vida laboral i familiar esmentades no tant sols en l'àmbit del regim jurídic de les relacions laborals, sinó també en l'àmbit de la protecció per desocupació i ha instat el Ministeri de Treball i Afers Socials, per mitjà del Defensor del Poble, a modificar el text refós de la Llei general de la Seguretat Social (A/O 01971/06).

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 01971/06	Sobre la possibilitat d'aplicar la flexibilitat i la conciliació de la vida laboral i familiar també en l'àmbit de la protecció per desocupació

## 8.2. Seguretat social

### 1. Introducció

Durant aquest any han estat moltes les queixes adreçades al Síndic, el contingut de les quals, tot i els avenços en millores socials, denota que els problemes es repeteixen i cal reiterar qüestions tractades en informes anteriors.

La majoria de les queixes rebudes a la institució fa referència a les pensions mínimes, amb prestacions econòmiques insuficients, als complements de les pensions, a la regulació dels drets d'accés a les prestacions i a les diverses contingències protegides. Les minses pensions, però, llur actualització i la suficiència econòmica durant la vellesa, que han de garantir els poders públics, han estat objecte de la majoria de les queixes, les quals posen en evidència les dificultats de la gent gran, les vídues i els pensionistes perceptors de pensions mínimes.

El descontentament de molts pensionistes per la insuficiència econòmica de les prestacions motiva el Síndic a reiterar una vegada més, sobretot quan les afiliacions a la Seguretat Social continuen en ascens i el superàvit excedeix dels càlculs més optimistes, la necessitat de garantir la suficiència econòmica a la gent gran, d'acord amb el que disposa l'article 50 de la Constitució.

Les pensions no contributives gestionades per l'ICASS; les ajudes econòmiques de la Generalitat a les pensions de viduitat més baixes, les quals es veuen afavorides amb l'aprovació de la nova Llei de prestacions socials de caràcter econòmic de la Generalitat; les pensions de l'extingida assegurança de vellesa i invalidesa (SOVI); les vídues sense pensió per manca de carència del causant o de vincle matrimonial; la disconformitat amb les bases reguladores de les pensions i amb el càlcul corresponent han estat l'objecte de diverses queixes, les quals han



motivats que el Síndic es coordinés amb el Defensor del Poble per tramitar-les.

**El Síndic reitera la necessitat de garantir a la gent gran unes pensions dignes d'acord amb el que disposa l'article 50 de la Constitució**

Enguany el Síndic ha fet públic un informe extraordinari sobre els treballadors autònoms, les recomanacions del qual s'han adreçat al Parlament de Catalunya i al Govern de l'Estat, per mitjà del Defensor del Poble, per a millorar-ne la situació.

També s'han continuat rebent queixes dels ciutadans que van patir privació de llibertat com a conseqüència de la Guerra Civil, tot i que el Govern de l'Estat i la Generalitat acceptaren les recomanacions del Síndic, i la reiterada queixa sobre la no-resolució de la desprotecció dels que van patir una lesió mentre feien el servei militar i no van poder ingressar al Cos de Mutilats de Guerra per la Pàtria.

Enguany el Govern de l'Estat ha presentat un projecte de llei que estableix la modificació de la Llei de l'impost sobre la renda de les persones físiques i disposa l'exempció de les indemnitzacions establertes per l'estat o les comunitats autònomes, amb les corresponents ajudes per compensar la càrrega impositiva a l'IRPF per la no exempció de períodes impositius anteriors.

També cal remarcar la disposició addicional 60 de la Llei 42/2006, del 28 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2007, que incorpora una millora de les pensions públiques causades abans de l'1 de gener de 2002 per treballadors amb seixanta anys o més que hagin accedit a la jubilació anticipada després d'haver estat acomiadats i acreditin més de trenta-cinc anys de cotització.

## 2. Miscel·lània de la problemàtica de les queixes sobre pensions

La majoria de les queixes ha tractat sobre la gestió de les pensions de la Seguretat Social i de la Tresoreria General de la Seguretat Social, amb relació als diversos règims especials i el general. L'entitat gestora és l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

El bon ritme d'afiliació a la Seguretat Social dels darrers anys ha permès que el superàvit arribi enguany

a superar l'1% del producte interior brut. Tot i que aquesta dada és una garantia de sostenibilitat, d'acord amb els objectius del Pacte de Toledo, no hauria d'amagar el repte que haurà d'afrontar el sistema d'aquí a uns anys, quan els actius i els passius s'assemblin en nombre i una cotització hagi de satisfer una pensió.

**S'han rebut queixes amb relació a les pensions mínimes, les prestacions econòmiques insuficients i els complements de les pensions**

La revalorització de les pensions també ha evidenciat el malestar dels pensionistes i la precarietat econòmica de les prestacions davant de molts casos d'insuficiència econòmica de la gent gran. En alguns casos, fins i tot l'embargament del compte corrent en què es dipositava la pensió no contributiva o el salari social han estat objecte d'algunes queixes (Q 01399/06). Les persones que no tenen cobertes les necessitats mínimes per les pensions no contributives han de poder gaudir d'ajuts econòmics assistencials dels poders públics que la Llei de prestacions socials de caràcter econòmic de la Generalitat de Catalunya regula, d'acord amb els indicadors i els percentatges que cal assolir de la renda de suficiència de Catalunya, els quals, per a l'exercici de 2006, eren de 7137,2 euros anuals i 509,8 euros mensuals, i en un percentatge del 75%.

**Les persones que no tenen cobertes les necessitats mínimes per les pensions no contributives han de poder gaudir d'ajuts econòmics assistencials**

La disconformitat amb l'actuació de la Tresoreria de la Seguretat Social (Q 12562/06, entre altres) i la demanda de la recuperació dels coeficients reductors, amb motiu d'avançar la jubilació (jubilació anticipada) han continuat motivant el Síndic a denunciar les situacions d'aquests pensionistes (Q 03520/06 i Q 05097/06).



Les jubilacions anticipades i els coeficients reductors, que penalitzen l'avançament de la jubilació, tot i la millora de dos punts introduïda en els darrers anys, encara no es poden recuperar quan el treballador compleix els seixanta-cinc anys.

Aquesta millora, tot i no ser la panacea per als pensionistes que veïeren reduïda llur pensió i no tingueren cap altra alternativa que acollir-se a la pensió de jubilació anticipada, ha comportat el reconeixement del greuge d'aquests pensionistes i el principi de la recuperació de les quantitats no percebudes amb motiu de l'aplicació dels coeficients reductors.

La Llei de pressupostos generals de l'Estat millora finalment la quantia de les pensions mínimes per damunt de la revalorització general de les pensions i estableix increments de més del cinc per cent, amb un èmfasi especial a la pensió d'orfenesa amb discapacitat o les assignacions per fills a càrrec.

### El projecte de reforma de la Seguretat Social recull una modificació del règim jurídic de les pensions de viduïtat

Tot i així, cal recordar que enguany, pel que fa a les pensions no contributives, s'arriba al tres per cent d'augment i es fixen en 4.372,02 euros anuals. La pensió màxima del regim contributiu de la Seguretat Social és fixada en 2.290,59 euros al mes per catorze pagues o 32.068,26 euros l'any i la de l'extingit SOVI, en 4.743,76 euros anuals o 338,84 euros mensuals per catorze pagues. Les pensions mínimes de jubilació, incapacitat i viduïtat de titulars majors de seixanta anys, sense cònjuge a càrrec, es fixa en 6.905,08 euros anuals o 493,22 euros al mes per catorze pagues.

També, actualment el Govern de l'Estat debat el Projecte de reforma de la Seguretat Social, que recull de nou una modificació del regim jurídic de les pensions de viduïtat, i una nova definició dels que en poden ser beneficiaris. El Síndic ha recomanat reiteradament aquesta modificació, com es desprèn dels diversos informes presentats al Parlament.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01399/06	Disconformitat per l'embargament de la pensió no contributiva
Q 03520/06	Disconformitat per la baixa pensió
Q 05097/06	Desacord amb el càlcul de la pensió de jubilació

- Q 12562/06 Disconformitat amb la resolució adoptada per la Direcció Provincial de la Seguretat Social de Barcelona d'unificar les deu oficines del municipi
- Q 07319/05 Desacord amb el temps de cotització necessari per a jubilar-se

### 3. Pensions dels càrrecs electes de l'Administració local

El Síndic inicià una actuació d'ofici per posar en coneixement del Defensor del Poble, el Parlament de Catalunya i tots els grups parlamentaris la precarietat d'algunes pensions de jubilació dels càrrecs electes de l'Administració local perquè si algun dels grups parlamentaris ho considerava oportú iniciés una proposta de resolució i acordés presentar a la Mesa del Congrés dels Diputats una proposició de llei de modificació de la Llei general de la Seguretat Social, text refós aprovat pel Decret legislatiu 1/1994, del 20 de juny, entre altres, a fi de regular i evitar la precarietat en la qual es troben aquests càrrecs, els quals van treballar amb dedicació exclusiva als corresponents ajuntaments i no es van poder donar d'alta a la Seguretat Social fins a l'any 1986, sense que se'ls computin aquells anys com a treballats i cotitzats, als efectes de la pensió de jubilació corresponent.

### El Síndic inicià una actuació d'ofici per fer pública la precarietat d'algunes pensions de jubilació dels càrrecs electes de l'Administració local

El Síndic va entendre que calia estudiar la possibilitat de regular la computació de l'esmentat període de set anys, en el qual no van poder cotitzar, però en què van exercir llur càrrec amb dedicació exclusiva, com un període d'alta o assimilat a l'alta a la Seguretat Social, amb el pagament previ de les quotes o les aportacions que se'ls pugui exigir, d'acord amb els principis que inspiren el sistema de la Seguretat Social. I així es va suggerir al Parlament de Catalunya i al Defensor del Poble.

La recomanació esmentada fou traslladada pel president del Parlament de Catalunya als membres de la Mesa del Parlament i als grups parlamentaris perquè en prenguessin coneixement (A/O 6211/05), i el Defensor del Poble comunicà al Síndic que el nou

informe que rebé del Ministeri de Treball i Afers Socials sobre la Proposició no de llei del Grup Parlamentari Socialista continuava el seu curs i reiterà el compromís d'analitzar les fórmules més idònies per a donar-ne compliment. També apuntà les proposicions no de llei de diversos grups parlamentaris relatives a la protecció per desocupació de determinats càrrecs públics i sindicals, per les quals s'avança en la protecció social de regidors i sindicalistes, el compliment de les quals s'analitzarà quan siguin aprovades.

La Llei 37/2006, del 7 de desembre, relativa a la inclusió en el règim general de la Seguretat Social i l'extensió de la protecció per atur a determinats càrrecs públics i sindicals inclou, com a col·lectiu obligatòriament inclòs en el règim general de la Seguretat Social, els membres de les corporacions locals amb càrrecs amb dedicació exclusiva o parcial.

La disposició addicional única estableix que el Govern ha d'aprovar les disposicions normatives que calguin perquè se'ls pugui computar el temps que van exercir llur càrrec, i en el qual no podien cotitzar perquè no es trobaven inclosos en el sistema de la Seguretat Social, i se'ls pugui reconèixer el dret a percebre la pensió de jubilació denegada o a una quantitat superior a la que tenen reconeguda.

La millora de la pensió o el fet de reconèixer-la està condicionat a l'ingrés en la Tresoreria General de la Seguretat Social del capital-cost de pensió corresponent.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 06211/05	Sobre la precarietat d'algunes pensions de jubilació dels càrrecs electes de l'Administració local
A/O 06311/05	Sobre el fet que els titulars de càrrecs electes de l'Administració local no puguin cotitzar a la Seguretat Social

#### 4. Treballadors autònoms

El compromís del Govern de l'Estat a presentar un estatut del treball autònom motivà el Síndic a enllestir les recomanacions de l'actuació d'ofici endegada amb relació a la problemàtica d'aquest col·lectiu, les quals s'han presentat al Parlament de Catalunya i al Ministeri de Treball i Afers Socials, per mitjà del Defensor del Poble.

Calia abordar, també, la protecció social dels treballadors autònoms en general, tant dels dependents com dels no dependents, actualment regulats pel règim especial de treballadors per compte propi o autònoms (RETA), com a règim especial del sistema de la

Seguretat Social des de l'any 1970, el qual, tot i la tendència a equiparar-se al règim general de la Seguretat Social, està mancat de mecanismes correctors i canvis substantius per a equiparar-se al règim general esmentat.

### El Síndic va iniciar una actuació d'ofici per estudiar els problemes i les necessitats del col·lectiu de treballadors autònoms

El Síndic ha estat formulant diverses recomanacions a aquest respecte, per mitjà del Defensor del Poble, les quals les ha anat acceptant el Ministeri del Treball i Afers Socials en el decurs dels anys, com ara la ineficàcia de les cotitzacions pagades abans de l'alta; l'elevació del tipus de cotització sense que comporti una contraprestació millor; la millora de la incapacitat permanent en el grau d'incapacitat permanent total; les pagues extraordinàries dels pensionistes; la manca de regulació de la prestació d'invalidesa provisional; la no-percepció de la incapacitat permanent total, amb el 20% d'augment de la base reguladora, quan tenien més de cinquanta-cinc anys; la impossibilitat, fins a l'any 1995, dels professionals col·legiats d'afiliar-se al RETA; la doble cotització, per assistència sanitària, quan el treballador autònom cotitzava simultàniament en el RETA i en el règim general; les conseqüències de la manca de presentació de la baixa en el RETA; l'afiliació dels socis que presten serveis als diversos tipus de societats mercantils i la impossibilitat d'incloure les mestresses de casa en aquest règim especial.

### El Síndic va formular diverses recomanacions sobre el tema dels treballadors autònoms per mitjà del Defensor del Poble

Cal, doncs, donar resposta a les necessitats de molts assalariats, que cada vegada són menys subordinats, i de molts treballadors independents o autònoms, que cada vegada són més dependents, per mitjà de la modificació corresponent de la normativa.

Recentment el Govern de l'Estat ha presentat el Projecte de la llei de l'estatut del treball autònom a les Corts Generals, d'acord amb el compromís adquirit en la Llei 30/2005, del 29 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per al 2006.

Ateses les diverses queixes, principalment en l'àmbit de la protecció de la Seguretat Social (del RETA), pel que fa a la manca d'equiparació respecte al règim general, amb relació a les diverses prestacions i a la manca de la regulació d'un estatut propi del treballador autònom, tant dependent com independent, el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici que ha servit per a la presentació de les consideracions i les recomanacions per a modificar i homogeneïtzar la normativa de protecció social dels afectats amb la resta de treballadors, relacionades en les conclusions de l'informe extraordinari publicat al BOPC núm. 14 del 28 de desembre de 2006.

L'informe presenta el problema de la manca de regulació de les condicions del treball autònom i la protecció social deficitària d'un col·lectiu que representa més d'un 17% de les persones que cotitzen a la Seguretat Social en els diversos règims del sistema de la Seguretat Social de l'Estat, entre els quals hi ha el règim especial de treballadors per compte propi o autònoms (RETA), el règim especial agrari i el règim especial dels treballadors de la mar.

### El Síndic ha fet públic un informe extraordinari sobre els treballadors autònoms

S'hi aborda l'anàlisi de la problemàtica reflectida en les queixes rebudes pel Síndic, des de l'any 1984 fins al moment actual, i s'especifiquen els dèficits en la protecció social i les recomanacions corresponents per a millorar la protecció social dels treballadors autònoms respecte als afiliats al règim general de la Seguretat Social que es poden seguir en el BOPC esmentat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 08200/05	Sobre la problemàtica del règim especial dels treballadors autònoms de la Seguretat Social

### 8.3. Pensions i beneficis especials derivats d'amnistia

La resolució dels expedients sobre la concessió dels beneficis per haver patit privació de llibertat, com a

conseqüència de la guerra de 1936-1939, ha estat positiva, llevat per a aquells afectats que no disposen de proves que acreditin llur estada a la presó, a camps de concentració o de treball, o a batallons disciplinaris.

Els expedients havien augmentat considerablement en anys anteriors, pel fet que es va resoldre indemnitzar tots els que van patir presó abans de l'1 d'abril de 1939, termini de finalització de la guerra. Així mateix, l'acceptació de la recomanació del Síndic sobre la reobertura del termini per a sol·licitar les indemnitzacions ha comportat també un increment considerable d'expedients (més de dos mil), els quals segueixen el tràmit corresponent, la qual cosa ha significat augmentar en quasi vint mil les resolucions pel reconeixement de les persones víctimes de les conseqüències de la guerra civil i dels que patiren les represàlies del franquisme, i llur rehabilitació moral, sens perjudici de la resolució administrativa que denegí o concedeixi la corresponent indemnització. S'han continuat tramitant les poques queixes rebudes enguany, mentre s'espera que prosperi el Projecte de llei que reconeix i amplia els drets, i estableix mesures a favor dels que patiren persecució o violència durant la guerra civil i la dictadura.

### La reobertura del termini per a sol·licitar les indemnitzacions per haver patit privació de llibertat com a conseqüència de la guerra ha comportat un increment dels expedients

### 8.4. Relacions amb les administracions

En les relacions en l'àmbit de la Seguretat Social i les que han fet referència a les competències exclusives de l'Estat en matèria laboral, ha calgut que el Síndic es coordinés i es relacionés amb el Defensor del Poble, amb el qual ha mantingut una correspondència fluida i regular.

Així mateix, el Departament de Treball ha col·laborat amb el Síndic per mitjà de la tramesa dels expedients i la documentació sol·licitada, igual que la Inspecció de Treball i Afers Socials quan se li ha requerit informes, actes i expedients.

## 8.5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

**Queixa 01087/05**  
**Manca de resposta a una sol·licitud d'explicacions sobre la baixa puntuació d'accés a uns cursos**  
 Amb relació al recurs d'alçada d'un centre de formació ocupacional sobre la baixa puntuació d'accés als cursos del programa "Formació en inserció professional" (FIP), el Síndic considera resolt el problema objecte de la queixa, ja que s'ha dictat una resolució expressa. Tot i això, el Síndic recorda al Departament de Treball i Indústria que ha de dictar les resolucions dins el termini establert i en la forma pertinent.  
**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 04588/04**  
**Manca de mesures de foment per a les empreses d'inserció en el pressupost de la Generalitat del 2005**  
 El Síndic, amb relació al fet que després de quasi dos anys des de la publicació de la Llei 27/2002 encara no s'hagin establert les mesures de foment per a mantenir les empreses d'inserció sociolaboral, suggereix al Departament de Treball i Indústria la incorporació i la dotació pressupostària de les mesures de foment de la inserció sociolaboral, per mitjà de les empreses d'inserció, en el procés d'elaboració dels pressupostos del Govern de la Generalitat per al 2005.  
 De la informació rebuda se'n desprèn l'acceptació dels suggeriments del Síndic, ja que el Departament informa de les mesures de foment per a les empreses d'inserció regulades i atorgades durant l'any 2005, i de les mesures previstes per al 2006 amb l'Ordre TRI 378/2006, del 19 de juliol.  
**Accepta la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 01951/05**  
**Proposta d'una modificació normativa que tendeixi a reobrir els terminis de presentació de les sol·licituds per a accedir a les indemnitzacions per privació de llibertat derivades de la Llei d'amnistia**  
 En el marc de l'actuació d'ofici per a proposar la reobertura dels terminis de sol·licitud d'indemnització per privació de llibertat, el Síndic recomana al president de la Generalitat que estudiï la possibilitat de reobrir el termini per a poder formular sol·licituds de la indemnització per temps de privació de llibertat; bé mitjançant aquesta recomanació al Consell Executiu perquè es remeti al Parlament un projecte de llei per a modificar la Llei 16/2001; o bé per mitjà d'una addició en la Llei de pressupostos del proper any o en la llei d'acompanyament, amb la corresponent consignació del crèdit pressupostari per a pagar les indemnitzacions, a fi que s'hi puguin acollir les persones a les quals s'ha des-

estimat la sol·licitud per extemporaneïtat o bé les que encara no l'hagin poguda formular.  
**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 05817/05**  
**Denegació de la pensió d'orfanat per als fills d'un vidu**  
 Amb relació a la disconformitat amb el fet que l'INSS hagi denegat la pensió d'orfanat per als fills d'un vidu, el Síndic finalitza la intervenció i indica a l'interessat que el Govern de l'Estat està debatent el projecte de reforma de la Seguretat Social, en què s'estableix, de nou, una modificació del règim jurídic de les pensions de viduïtat i també una nova definició dels que eventualment en puguin ser beneficiaris, d'acord amb les reiterades recomanacions del Síndic.  
**Accepta la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 07053/05**  
**Serveis d'ocupació dels treballadors del mar**  
 Arran d'una queixa sobre el grau de compliment de les competències transferides de l'Institut Social de la Marina (ISM) a la Generalitat de Catalunya, en matèria de serveis a l'ocupació dels treballadors de la mar, de la qual es desprenia un presumpte buit amb relació a l'assumpció dels serveis i les competències de l'ocupació del col·lectiu dels treballadors esmentats, el Síndic inicià una actuació d'ofici, a fi d'esvaïr qualsevol dubte sobre la gestió de l'ocupació d'aquest col·lectiu.  
 Vist l'informe tramès pel Departament, atesos els migrats recursos personals per a atendre els treballadors de la mar de Barcelona i la no-especialització dels treballadors de les oficines d'ocupació de Tarragona i Girona, el Síndic va suggerir que s'estudiés la possibilitat d'ampliar el personal que atén els treballadors de la mar de Barcelona. Així mateix, a fi d'esvaïr qualsevol presumpte dubte de discriminació dels treballadors de la mar de Tarragona i Girona, va suggerir que s'estudiessin fórmules per a especialitzar els agents d'alguna oficina d'ocupació de la Generalitat, a fi de poder-hi canalitzar les demandes, la gestió d'ofertes i la formació professional ocupacional dels treballadors de les demarcacions esmentades.  
 El Síndic està pendent de l'acceptació de les recomanacions formulades al Departament de Treball.  
**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 04813/05**  
**Situació precària de treballadors estrangers en una empresa**  
 Arran d'una queixa que posa de manifest la situació en què es troba una sèrie de treballadors immigrants subsaharians en determinades indústries càrnies d'Osona, el Síndic considera que la Inspecció de Treball i Seguretat Social n'ha de fer una investigació i que després, si escau, ha d'iniciar els expedients sancionadors corresponents, denunciar-ho al Ministeri Fiscal o bé dirigir-ho a la jurisdicció

penal, si l'actuació de les empreses esmentades es considera delictiva.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici** 04575/04

03784/05

**Proposta d'exempció fiscal de les indemnitzacions per privació de llibertat**

Amb relació a l'actuació d'ofici oberta amb l'objectiu que les indemnitzacions per temps de presó de les comunitats autònomes gaudeixin de les mateixes exempcions fiscals que les estatals, el Síndic considera que caldria promoure la modificació de la Llei de l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF) i sol·licitar la no-subjecció o

l'exempció de les indemnitzacions esmentades a l'IRPF i la devolució de la tributació a totes les persones que els va afectar, cosa que ha indicat al Defensor del Poble.

**Resolta pel Defensor del Poble.**

**Actuació d'ofici** 05825/05

**Sol·licituds d'indemnització per temps de privació de llibertat (1936-1939)**

El Síndic, arran d'una queixa per la sol·licitud d'indemnització per temps de privació de llibertat, recomana al Consell Executiu que estudiï la possibilitat de reobrir el termini per a poder formular les dites sol·licituds.

**Accepta la resolució del Síndic**



## 9. SANITAT

### 9.0. Sanitat en xifres

### 9.1. Introducció

### 9.2. Drets i deures dels usuaris dels serveis de salut a Catalunya

### 9.3. Les recurrents llistes d'espera

1. Primera visita, especialistes i proves diagnòstiques
2. Intervencions quirúrgiques

### 9.4. Dèficit de recursos hospitalaris i en l'atenció primària

1. Hospitals
2. Atenció primària

### 9.5. Dèficit de recursos humans en les especialitats

### 9.6. Transport sanitari

### 9.7. Malalties especials

1. Síndrome de la fatiga crònica
2. Cèliaquia
3. Epidermòlisi ampol·lar (coneguda popularment com a Epidermòlisi bullosa)

### 9.8. Medicaments i farmàcia gratuïts

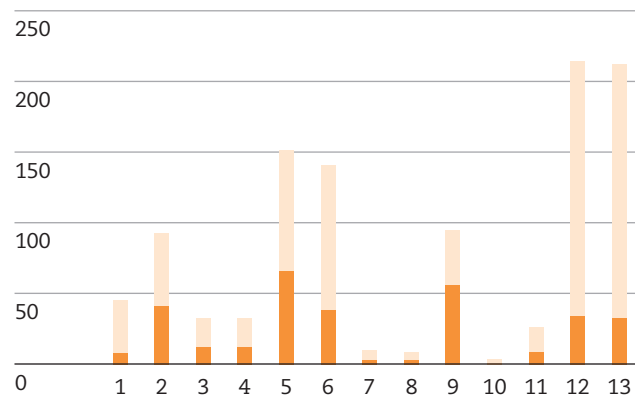
### 9.9. Relacions amb les administracions

### 9.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

## 9.0. Sanitat en xifres

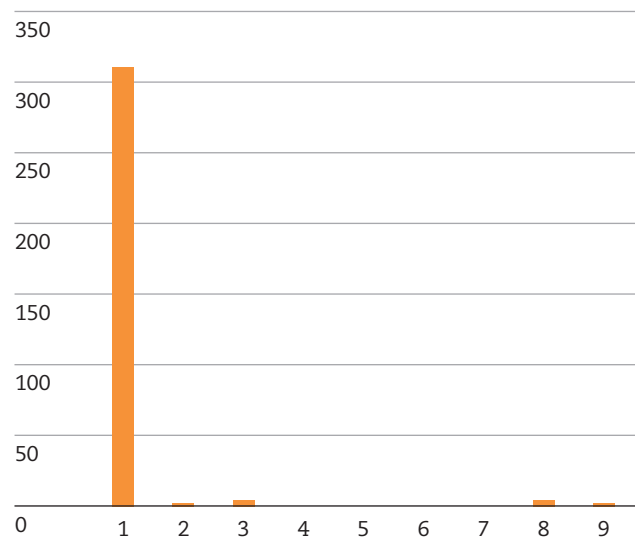
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
1 Salut Pública	-	8	37	<b>45</b>
2 Atenció primària	1	40	51	<b>92</b>
3 Farmàcia i medicaments	-	12	21	<b>33</b>
4 Urgències	1	11	21	<b>33</b>
5 Hospitals	-	66	85	<b>151</b>
6 Atenció especialitzada	1	37	102	<b>140</b>
7 Atenció sociosanitària	-	3	7	<b>10</b>
8 Rehabilitació	-	3	6	<b>9</b>
9 Prestacions sanitàries	-	56	38	<b>94</b>
10 Drogodependències	-	1	3	<b>4</b>
11 Malalties especials	-	9	17	<b>26</b>
12 Drets dels usuaris	1	33	179	<b>213</b>
13 Altres	-	33	178	<b>211</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>312</b>	<b>745</b>	<b>1.061</b>



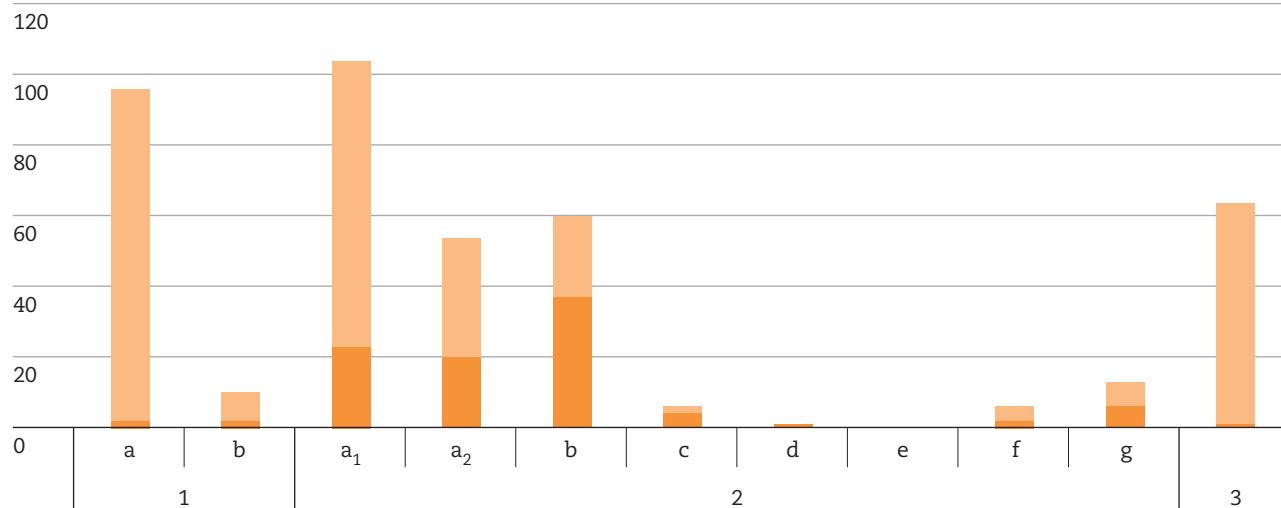
### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
1 Administració autonòmica	4	306	<b>310</b>
2 Administració local	-	1	<b>1</b>
3 Administració central	-	2	<b>2</b>
4 Administració perifèrica	-	-	-
5 Administració institucional	-	-	-
6 Administració judicial	-	-	-
7 Serveis públics privatitzats	-	-	-
8 Altres administracions	-	2	<b>2</b>
9 Privada o inconcreta	-	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>312</b>	<b>316</b>



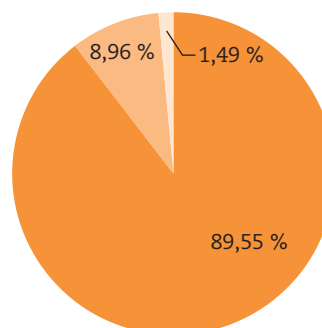
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>4</b>	<b>102</b>	<b>106</b>
<b>a En tràmit</b>	2	94	96
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	2	8	10
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>93</b>	<b>151</b>	<b>244</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	23	81	104
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	20	34	54
<b>b Accepta la resolució</b>	37	23	60
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	4	2	6
<b>d No accepta la resolució</b>	1	-	1
<b>e No col·labora</b>	-	-	-
<b>f Tràmit amb altres ombudsmen</b>	2	4	6
<b>g Desistiment del promotor</b>	6	7	13
<b>3 No admesa</b>	<b>1</b>	<b>63</b>	<b>64</b>
<b>Total</b>	<b>98</b>	<b>316</b>	<b>414</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	60	89,55%
Accepta parcialment la resolució	6	8,96%
No accepta la resolució	1	1,49%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>



## 9.1. Introducció

Les actuacions del Síndic de Greuges en matèria de sanitat abasten els expedients de queixa, d'ofici i les inspeccions relatius a l'Administració sanitària de Catalunya.

Si es duu a terme una anàlisi global sobre quina ha estat l'activitat institucional en aquest àmbit, val a dir que ha calgut insistir a controlar i denunciar certes irregularitats que es poden considerar endèmiques, pel fet que són recurrents en la gestió sanitària catalana, com són ara les llistes d'espera en l'atenció primària, en les especialitats, en la diagnòsi i també en les intervencions quirúrgiques als hospitals. De fet, la situació de les llistes d'espera a Catalunya sembla considerablement més greu que a la resta de comunitats autònomes, segons es desprèn de les dades publicades i facilitades per les mateixes administracions autonòmiques al Ministeri de Sanitat el juny de 2006. La gravetat i la continuïtat d'aquest problema ha motivat enguany el Síndic a obrir diversos expedients d'ofici, en què ha reclamat a l'Administració tota la informació relativa a les mesures per a pal·liar aquestes llistes i que ha conclòs amb una sèrie de recomanacions de la institució. El relat d'aquests expedients es recull en l'apartat inicial, que inclou l'explicació de la tasca duta a terme des de l'Àrea de Salut.

El problema de les llistes d'espera connecta directament amb dos altres temes que també s'exposen en el recull de l'Àrea: la manca de recursos materials i personals en el sector sanitari. Concretament, l'escassetat de mitjans materials ha provocat retards, i fins i tot certs col·lapses en l'atenció primària i en les urgències hospitalàries. De la mateixa manera, el Síndic també ha detectat, per mitjà de les seves actuacions, la manca d'especialistes en ginecologia o pediatria, entre altres, que perjudiquen directament la planificació de l'Administració sanitària encaminada a reduir les llistes d'espera.

En el relat d'aquests temes íntimament connectats (llistes d'espera, escassetat de recursos i manca d'especialistes) s'exposen els arguments adduïts per l'Administració després de les sol·licituds d'informe del Síndic, que expliquen les actuacions endegades per l'Administració per a dotar de més recursos els centres d'atenció primària i els hospitals, i contractar més especialistes. També s'expliquen les recomanacions de la institució amb relació a la matèria, que insisteixen en la necessitat no solament de superar el problema a llarg termini, sinó també de superar els actuals desequilibris territorials existents.

Un altre tema al qual també s'havia fet esment en informes anteriors i que s'exposa en l'apartat següent és la necessitat d'aprovar una llei que reculli tots els drets i els deures dels usuaris dels serveis

de salut a Catalunya. Sobre aquesta qüestió, el Síndic ja s'ha pronunciat anteriorment per requerir dels poders públics un compromís explícit, i vinculant davant els tribunals, que es tradueixi en una llei en la qual es recullin els drets sanitaris subjectius ja existents i d'altres que només tenen un caràcter programàtic en la Carta de drets vigent.

**Els problemes principals de l'àrea sanitària són les llistes d'espera, la manca de recursos materials i la manca de personal en el sector**

Un altre tema punyent que s'ha estudiat enguany i que s'exposa àmpliament és el transport sanitari, especialment el Servei d'Emergències Mèdiques, que ha donat lloc a l'obertura d'una actuació d'ofici que ha analitzat el nou sistema implantat recentment per l'Administració.

Finalment, també s'exposen en l'apartat següent dos temes als quals s'ha dedicat de manera especial l'activitat institucional: les malalties especials, i els medicaments i la farmàcia gratuïts. En el primer cas, l'atenció dispensada ha estat motivada perquè la institució es configura com a pont entre la ciutadania afectada per aquestes malalties i l'Administració, que no sempre és prou sensible als inconvenients que poden provocar malalties, com ara la síndrome de fatiga crònica o la celiaquia. En el cas dels medicaments i la farmàcia gratuïts, la intervenció del Síndic ha estat motivada per una mala gestió administrativa que ha provocat retards i desinformació als ciutadans.

Paral·lelament a l'activitat esmentada fins ara i de la qual es donarà compte seguidament, el Síndic ha estat atent a altres temàtiques que han presentat els ciutadans o que han anat sorgint al cap de l'any i n'han provocat la intervenció. Aquest és el cas de les denegacions del rescabament de despeses mèdiques com a conseqüència de suposades actuacions deficientes o males praxis professionals; de les (escasses) queixes relatives a l'incompliment de l'aplicació de la normativa antitabac en espais públics; o de la sol·licitud d'informació del Síndic al Departament de Salut perquè explicités les seves previsions després que el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya hagués supès l'aplicació del decret que posava fi al sistema de dedicació parcial (2'5 hores) de certs facultatius, fet contra el qual el Departament —segons va informar— havia presentat un recurs de súplica.

Finalment, cal destacar que el Síndic ha intervingut en el conflicte sorgit a l'Hospital de la Santa Creu i de Sant Pau, amb motiu de les mobilitzacions del personal mèdic i d'infermeria. La institució va remetre dues sol·licituds d'informe al Departament de Salut en què, a més de demanar la informació corresponent, s'insistia en la necessitat d'aconseguir les màximes cotes de diàleg i d'assolir també una màxima representativitat del personal.

Per acabar aquesta introducció, el Síndic vol fer referència a la posada en marxa aquest any 2006 de la Web del Pacient, dins el web institucional. La importància que per a la societat té el dret a la salut i els problemes que planteja la prestació d'aquest dret, atesa la seva complexitat i la necessitat d'invertir-hi molts mitjans personals i materials, han motivat que el Síndic li dediqui un espai destacat al seu web, en què facilita informació sobre els drets dels pacients i, al mateix temps, la presentació de queixes davant la institució.

## 9.2. Drets i deures dels usuaris dels serveis de salut a Catalunya

Per avaluar els compromisos de la Generalitat amb motiu de l'aprovació de la Carta de drets i deures dels ciutadans de Catalunya, el Síndic ha tramitat els expedients oberts, ha fet suggeriments a l'Administració sanitària sobre els casos concrets que afectaven els interessats i, a més, ha iniciat paral·lelament l'actuació d'ofici 10596/06, a fi de recomanar al Departament de Salut que es desplegui la lliure elecció de metge, i que s'estudiï la possibilitat de positivitzar i regular per mitjà d'una llei l'exercici dels drets que estableix la carta esmentada, fins ara sense caràcter jurídic vinculant per als poders públics.

**El Síndic ha tramitat els expedients oberts i ha fet suggeriments a l'Administració sanitària sobre els casos concrets que afectaven els interessats**

Malgrat que alguns drets ja han estat establerts i regulats a Catalunya (entre altres, en l'Ordre del 10 de juliol de 1991; el Decret 84/85, del 21 de març, de mesures per a la reforma d'atenció primària; la Llei 21/2000, del 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernents la salut, l'autonomia del pacient i la informació clínica; la Llei 15/1990, del 9 de juliol,

d'ordenació sanitària de Catalunya), cal que els drets de la carta esmentada puguin ser invocats per totes les persones davant qualsevol jurisdicció. Així mateix, el Síndic va recomanar que s'inclogués el dret a la informació sobre les diverses opcions terapèutiques i tractaments alternatius; el dret a facilitar al màxim l'acompanyament dels familiars; a facilitar l'accés dels familiars als diversos actes sanitaris; a facilitar l'habitació amb mitjans que garanteixin una certa intimitat; a gaudir dels avantatges derivats de les noves tecnologies genètiques dins el marc legal vigent i d'utilització de tècniques de reproducció assistida per a prevenir malalties hereditàries lligades al sexe; a obtenir els certificats mèdics acreditatius de l'estat de salut; a escollir els professionals i el centre sanitari; a sol·licitar una segona opinió d'un facultatiu i a ser informat dels serveis i els requisits per a obtenir-los.

**El Síndic va recomanar que s'inclogués en la Carta de drets i deures dels ciutadans el dret a la informació sobre les diverses opcions terapèutiques i tractaments alternatius**

Tots aquests drets haurien de ser positivitzats en una llei que en garantís l'eficàcia, el compliment i l'exercici, i que les persones afectades poguessin invocar davant la jurisdicció competent.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

A/O 10596/06	Drets i deures del pacient
--------------	----------------------------

## 9.3. Les recurrents llistes d'espera

Dins de l'àmbit d'actuació d'aquesta institució referent a la protecció dels drets dels ciutadans en matèria d'assistència sanitària, les queixes relatives o d'alguna manera relacionades amb el temps efectiu d'accés als serveis sanitaris conformen, sens dubte, una matèria de referència obligada, malgrat llur caràcter recurrent al llarg del temps.

El fet que les llistes d'espera constitueixin un problema comú en la major part dels sistemes de salut i estiguin relacionades amb un sistema de protecció pràcticament universal, i amb els indubtables avenços en la medicina i la millora de la qualitat de vida no pot comportar una desconexió de les situa-



cions que individualment les persones traslladen al Síndic i que justifiquen i alhora exigeixen un seguiment constant d'aquesta problemàtica.

### 1. Primera visita, especialistes i proves diagnòstiques

L'any 2006 el Síndic va sol·licitar al Departament informació relativa a la millora de l'accés a les consultes externes i la primera consulta, a la pràctica de proves diagnòstiques/terapèutiques, i a l'establiment de terminis màxims, a fi de garantir i establir un temps determinat per a accedir a les visites d'especialistes o obtenir el resultat de les proves, d'acord amb el registre de la situació de les llistes d'espera per a les primeres consultes d'especialista.

A banda de la informació que en aquest sentit té publicada la Conselleria al seu web, de la informació rebuda se'n despenia que, pel que fa als pacients que requereixen una visita d'especialista, s'ha iniciat la monitorització de les consultes externes d'atenció especialitzada, la qual cosa permetrà obtenir indicadors de llistes d'espera, facilitarà la presa de decisions i incidirà en una distribució de recursos més equitativa i homogènia. La implantació d'aquest sistema s'està fent com a prova pilot i s'espera implantar-lo definitivament l'any 2007. Així mateix, pel que fa a les proves diagnòstiques s'informà que s'està implantant un sistema d'informació nominal de llistes d'espera que ha permès fins ara de disposar d'informació generalitzada del conjunt de centres des del 2005. Finalment, s'indicà el compromís del Departament de Salut per al final de l'any 2006 d'establir un temps de garantia de noranta dies per a dotze proves diagnòstiques.

**El Síndic va recomanar al Departament que resolgués les situacions que es presenten en les diverses regions sanitàries amb equitat territorial**

Un cop vista la informació, i un cop detectada la diversitat i les diferències en el temps de resolució de les diverses patologies, proves diagnòstiques i les corresponents llistes d'espera segons les diverses regions sanitàries, el Síndic va recomanar que es resolguessin les diverses situacions amb equitat territorial i no es permetés que regions sanitàries, com ara la de Camp de Tarragona o la de l'Alt Piri-

neu i Aran, superessin desmesuradament les mitjanes en el temps de resolució, activitat acumulada o llista d'espera. El Síndic també va suggerir que s'implantessin els sistemes d'actualització per a l'actuació preferent de les llistes més llargues i de determinades patologies, per a evitar el que podria significar una presumpta denegació injustificada d'assistència.

Sens perjudici de fer-ne el seguiment oportú, en verificar el compliment dels compromisos indicats, el Síndic va finalitzar les actuacions.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
AO 07332/05	Llistes d'espera de consultes externes i proves diagnòstiques
Q 00533/06	Disconformitat amb les llistes d'espera de neurologia
Q 05221/06	Disconformitat per les llistes d'espera per a ecografies

### 2. Intervencions quirúrgiques

Pel que fa a les intervencions quirúrgiques, cal recordar que l'Administració sanitària catalana ja va adoptar l'any 2002 iniciatives destacables per enfortir la posició de les persones usuàries del sistema sanitari públic en aquest àmbit, amb la publicació del Decret 354/2002, del 24 de desembre, pel qual s'estableixen els terminis màxims d'accés a determinats procediments quirúrgics a càrrec del Servei Català de la Salut.

El reconeixement normatiu d'un període màxim per a practicar determinades intervencions quirúrgiques —que durant l'exercici 2007 s'hauria d'homogeneïtzar i assolir els sis mesos com a màxim per als procediments garantits— constitueix un valuós element de garantia per a les persones i alhora un factor de qualitat del sistema sanitari públic.

**Actuació d'ofici per fer un seguiment del problema de les llistes d'espera en l'àmbit quirúrgic**

Des d'aquest punt de vista, la incorporació de nous procediments quirúrgics a la llista fins ara vigent resulta, sens dubte, un propòsit desitjable, amb l'objectiu últim d'assolir una submissió general de totes les intervencions a un límit màxim de temps d'accés. Per això, el Síndic, dins de l'actuació d'ofici endegada

per a efectuar un seguiment del problema de les llistes d'espera en l'àmbit quirúrgic (A/O 07333/05), es va interessar específicament pel capteniment de l'Administració sanitària respecte a les previsions de modificació o ampliació del nombre de procediments quirúrgics amb un temps de garantia i de la reducció o la modificació dels terminis establerts. El Departament de Salut va comunicar a la institució que no preveia de manera immediata la modificació dels terminis, però sí altres mesures de gestió relacionades amb el criteri de prioritat, com ara l'establiment d'un sistema de priorització, amb criteris simples i generals, i l'extensió a tots els centres de la xarxa sanitària de la comunicació al registre de la prioritat dels pacients.

Igualment, el Departament va informar que havia consensuat amb societats científiques de diverses especialitats una llista de nous procediments que s'afegirien, durant l'any 2006, als ja monitorats, amb la voluntat d'ampliar-ho pràcticament al cent per cent de la llista d'espera quirúrgica, si bé no es concretaven previsions temporals per a assolir aquest objectiu.

El Síndic entén que la monitorització d'aquests procediments esdevé un pas previ necessari per a definir els terminis aplicables i per això ha incidit en la conveniència que les mesures indicades s'implantin realment d'acord amb les previsions temporals manifestades. Així mateix, ha suggerit que s'ampliï la relació de procediments garantits com més aviat millor, amb la finalitat de potenciar l'efectivitat del dret a una atenció àgil i de qualitat.

### **El Síndic ha suggerit que s'ampliï la relació de procediments garantits**

Així mateix, com a resultat de l'actuació d'ofici esmentada, la informació facilitada per l'Administració sanitària palesava una reducció global del nombre total de persones en llista d'espera i del temps mig d'espera en relació amb les dades d'anys anteriors, aspecte que cal valorar positivament. Igualment, es mereix un reconeixement positiu l'esforç en l'increment del pressupost de compra de serveis i també altres actuacions més concretes que incideixen en patologies determinades, com ara el tractament de l'obesitat mòrbida o la implantació generalitzada sistema de priorització d'artro-plàstia de genoll i la posada en funcionament d'unitats específiques per a aquest darrer procediment quirúrgic en alguns centres hospitalaris.

Això no obstant, de les dades facilitades se'n despreuen també altres consideracions que avalen la

necessitat d'impulsar actuacions addicionals de millora amb relació als procediments per als quals actualment ja es reconeix un termini màxim de realització. Així, per exemple, el fet que, malgrat una tendència generalitzada a reduir el temps d'espera en determinats procediments, aquest termini mitjà d'espera s'ha incrementat lleugerament, tot i que també s'observen diferències importants entre les diverses regions sanitàries.

### **El Síndic valora positivament la reducció global del nombre total de persones en llista d'espera i l'esforç d'incrementar el pressupost de compra de serveis sanitaris**

El Síndic ha recordat la importància que s'actui amb criteris d'equitat territorial per a evitar que hi hagi regions en què els terminis mitjans d'espera superin els habituals per al conjunt del territori; i això amb independència que, a més, es compleixin els terminis màxims dels procediments emparats pel Decret 354/2002, del 24 de desembre.

### **Cal informar millor la ciutadania respecte a l'accés als serveis sanitaris i els mecanismes de garantia per a fer efectiu aquest accés**

Finalment, s'ha constatat un grau d'utilització desigual per les persones usuàries del certificat acreditatiu de la inclusió en llista d'espera, fet que podria resultar indicatiu d'un coneixement encara insuficient dels mecanismes de garantia ja existents. Per això, el Síndic ha suggerit també que es potenciï la informació de la ciutadania; en general, respecte a l'accés als serveis i els mecanismes de garantia per a fer efectiu aquest accés; concretament, la possibilitat d'exigir aquest certificat i el procediment per a reclamar la derivació a un altre centre sanitari, en cas que s'incompleixin els terminis establerts.

Atesa la informació facilitada per l'Administració sanitària, es va cloure l'actuació iniciada, sens perjudici de fer-ne el seguiment oportú pel que fa a l'assoliment dels compromisos, mesures i actuacions plantejades.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 07333/05	Llistes d'espera en l'àmbit quirúrgic

#### 9.4. Dèficit de recursos hospitalaris i en l'atenció primària

El problema que s'acaba d'exposar, relatiu a les llistes d'espera, prové majoritàriament d'un dèficit de recursos, tant materials com personals, als hospitals i en l'atenció primària.

**Les llargues llistes d'espera provenen d'un dèficit de recursos, tant materials com personals, als hospitals i en l'atenció primària**

##### 1. Hospitals

En l'àmbit hospitalari, tot i que les noves tecnologies poden comportar un canvi de paradigma en la relació metge-pacient, sobretot en el telediagnòstic, a fi d'apropar l'hospital al domicili del pacient, no s'han implantat de manera efectiva, ni són eficients encara en el sistema sanitari català. Tampoc els serveis hospitalaris són els mateixos en tot el territori de Catalunya. Així, malgrat que els catalans disposin d'hospitals a prop del domicili, especialment els comarcals, aquests no sempre disposen de tots els serveis a l'abast del pacient, d'un cirurgià determinat o d'una sala d'operacions lliure de làtex (Q 01573/06), la qual cosa fa que alguns pacients s'hagin de derivar als hospitals de referència, amb càrregues de trasllats i problemes per als usuaris. Per això, el Síndic ha suggerit en determinats casos la implantació de nous serveis a l'abast dels hospitals comarcals amb sistemes de videoconferències i de telediagnòstic, els quals podrien facilitar els serveis als pacients, els quals no caldria derivar.

En aquest àmbit, cal destacar l'actuació d'ofici 07375/05, derivada de la visita del Síndic a l'Hospital de Viladecans on s'indicà que s'estava elaborant un pla funcional per a la construcció d'un nou hospital a Viladecans per a superar la manca de recursos.

Això no obstant, el Síndic suggerí que, mentre no estigués enllestit el projecte, s'havien d'arbitrar mesures immediates abans de la posada en funcionament dels recursos necessaris i que durant els cinc anys següents s'elaborés un pla de transició per a resoldre els problemes actuals i poder donar resposta a la demanda assistencial actual. Els suggeriments del Síndic i, en part, les propostes del personal foren acceptades pel Departament de Salut sobre les reformes de l'estructura de l'hospital pel que fa a més llits i la construcció d'una nova sala d'operacions. Pel que fa a la Unitat de Malalts de Risc, se n'acceptà la necessitat i ja s'ha estructurat una àrea determinada a urgències amb reforç de personal. La institució farà un seguiment puntual que l'Administració compleixi tots aquests compromisos.

**Les noves tecnologies encara no s'han implantat de manera efectiva ni són eficients en el sistema sanitari català**

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01573/06	Disconformitat amb el fet de no poder ser atès quirúrgicament en un hospital perquè no disposa de sales d'operacions lliures de làtex
A/O 07375/05	Seguiment d'un pla funcional per a la construcció d'un nou hospital per a superar la manca de recursos

##### 2. Atenció primària

També el dèficit de recursos s'ha fet palès en l'atenció primària, com ara en la queixa 07320/05, amb relació al dèficit de recursos de l'assistència primària a la comarca de la Noguera i, de manera específica, al Centre d'Atenció Primària d'Artesa de Segre. Concretament, la queixa se centrava en la insuficiència dels serveis de ginecologia i obstetrícia, la manca de treballador social, i les deficiències en el servei de fisioteràpia i en el sistema de control dels malalts de la comarca que reben tractament amb sintrom.

De la informació facilitada se'n desprenia que s'havien reprès les activitats de cribatge de neoplàsia de coll d'úter, un cop dut a terme el procés de formació dels professionals que duen a terme aquestes pràctiques, i també que s'havien implantat algunes mesures concretes per a millorar el sistema emprat per als controls que han de seguir els malalts que

reben tractament amb sintrom. Finalment, també s'informà que es contractà una professional, de manera eventual i a temps parcial, per a la tasca de treballador social.

## El dèficit de recursos també s'ha fet palès en l'atenció primària

En vista de la informació facilitada, el Síndic entengué que el Departament havia avaluat el funcionament i la cobertura dels serveis sanitaris oferts a la comarca de la Noguera, i que les mesures adoptades contribuirien a millorar l'atenció als usuaris de la comarca.

Així mateix, es denuncià (Q 08240/05) el mal funcionament dels serveis sanitaris de Tàrraga i, especialment, del Centre d'Atenció Primària II. El Departament de Salut, també en aquest cas, adoptà les mesures necessàries per a millorar l'atenció en la prestació del servei de dermatologia incrementant el nombre de professionals encarregats d'aquests serveis. També es van reprendre les activitats d'atenció ginecològica preventiva, un cop superat el procés reorganitzador que estava relacionat amb la problemàtica, més global, suscitada en l'àmbit de la Regió Sanitària de Lleida amb relació als serveis de ginecologia.

## El Síndic va suggerir al Departament de Salut que adoptés mesures per a garantir la continuïtat de l'atenció preventiva

En conseqüència, el Síndic va cloure les actuacions, tot recordant al Departament de Salut la necessitat que es concretenessin i es possessin efectivament en funcionament les mesures indicades per a garantir la continuïtat de l'atenció preventiva —d'acord amb les actuacions que configuren l'atenció integral que estableix el Programa d'atenció a la salut sexual i reproductiva— de manera que s'evitin situacions puntuals, com la plantejada en aquesta queixa, que puguin comportar una desatenció i un risc per a la protecció de la salut de les persones usuàries.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

A/O 07320/05	Dèficit de recursos d'assistència primària en un municipi
--------------	---

**Q 08240/05 Mal funcionament d'un centre d'atenció primària**

## 9.5. Dèficit de recursos humans en les especialitats

Igual que succeïa en l'apartat anterior, es pot establir una relació directa entre les llistes d'espera i el dèficit de recursos humans en les especialitats. Durant l'any 2006 s'ha posat de manifest, de la mateixa manera que ja s'havia evidenciat en anys anteriors, la insuficiència de recursos humans en l'àmbit de la sanitat. El Síndic de Greuges ha instat nombroses vegades l'Administració sanitària perquè augmenti la seva plantilla, especialment pel que fa a determinades especialitats mèdiques. S'esdevé, però, que la mateixa Administració té greus dificultats per a poder contractar aquest personal perquè és molt escàs.

Enguany, per mitjà de les queixes dels ciutadans, el Síndic de Greuges ha detectat de manera significativa aquesta escassetat en especialitats. Una mostra d'això són les queixes relatives a la escassetat de pediatres (Q 07522/05 i 13436/06), dermatòlegs (10074/06), radiòlegs (Q 09642/06) i oftalmòlegs (Q 06026/06), o la insuficiència de serveis d'especialistes en al·lèrgologia infantil a les comarques de Girona (Q 04100/06). A banda d'aquests supòsits, seguidament s'exposa un cas que també va ocupar la institució en matèria de manca d'especialistes, en aquest cas en ginecologia.

## El Síndic ha instat l'Administració sanitària perquè augmenti la seva plantilla, especialment pel que fa a determinades especialitats mèdiques

S'han rebut diverses queixes relacionades amb l'atenció ginecològica que es presta en l'àmbit de les Terres de Lleida. Aquestes queixes van ser admeses a tràmit i se'n va demanar informació al Departament de Salut. Finalment, en veure que la problemàtica no era puntual, sinó que afectava tota la població de l'àrea esmentada, es va endegar una actuació d'ofici encaminada a aclarir la presumpta desatenció i les possibles deficiències en aquest àmbit i, a més, també es va demanar informació sobre una sèrie de dimissions dels responsables dels serveis de ginecologia del Programa d'atenció a la salut sexual i reproductiva (PASSIR) a les comarques de Lleida i a l'Hospital Arnau de Vilanova de Lleida.



En general, les diverses queixes feien referència a la insuficiència dels serveis encarregats de l'atenció ginecològica en diversos indrets de la Regió Sanitària de Lleida, cosa que va provocar, per exemple, la demora per a accedir-hi o l'eliminació de les revisions ginecològiques preventives, de manera que només es duïen a terme en casos en què existia una patologia o un factor de risc específic. El Departament de Salut va confirmar la supressió temporal de les visites ginecològiques preventives al Centre d'Atenció Primària de Tàrraga per motius de reorganització, de manera que es va prioritzar l'atenció a l'embaràs i a les patologies. De la mateixa manera, va informar que es va reprendre l'activitat preventiva amb el cribatge de cèrvix amb la presa de mostres per les llevadores.

Amb relació a la problemàtica general detectada a la Regió Sanitària de Lleida, el Departament informà sobre el programa de millora de l'atenció en obstetrícia i ginecologia que s'estava duent a terme a Lleida, partint d'una visió integral, que abastaria tant els aspectes preventius i d'educació sanitària com els assistencials. Aquest programa havia de comprendre dues línies d'actuació bàsiques: d'una banda, la millora de l'aprofitament dels recursos actuals (que el mateix Departament considera deficitaris) amb actuacions en l'àmbit organitzatiu i incidint en el vessant formatiu dels professionals; i, de l'altra, la regularització i l'augment de plantilles.

### **El Síndic va obrir una actuació d'ofici sobre les possibles deficiències en l'àmbit ginecològic a les Terres de Lleida**

La informació facilitada indica que, arran d'aquest programa, s'ha produït una millora en la qualitat de l'assistència obstètrica. Així, en l'Hospital Arnau de Vilanova s'ha obert una nova sala d'operacions obstètriques i s'ha passat d'un a dos ginecòlegs per a atendre les urgències d'obstetrícia i ginecologia.

Pel que fa a la formació dels professionals, les llevadores adscrites al PASSIR han participat en un programa d'actualització de formació i els professionals del PASSIR, que havien perdut expertesa quirúrgica perquè no assistien a parts, poden accedir a un programa de reciclatge en el mateix Servei de tocoginecologia de l'Hospital Arnau de Vilanova.

Pel que fa als recursos humans, d'una banda, s'indica que la regulació dels torns de guàrdia s'organitzen

conjuntament entre els professionals dels tres centres públics i es respecta la normativa estatal i europea vigent; de l'altra, s'informa sobre una convocatòria de vuit places de ginecòleg per al programa PASSIR i sobre les gestions que s'estan duent a terme per a cobrir la plaça vacant de l'Hospital Arnau de Vilanova.

A banda d'aquest programa de millora específic per a Lleida, el Departament ha informat que s'han detectat diversos

problemes en el model que s'estava desenvolupant fins ara, com podrien ser la manca d'un model referencial territorial o la manca d'equitat territorial, i que, a partir de l'anàlisi de les mancances constataades, s'ha dissenyat un nou model d'atenció a la salut maternoinfantil i a la salut sexual i reproductiva, únic per a tot el territori de Catalunya. Aquest model assistencial comporta la definició de nous papers per als diversos professionals de l'atenció primària, l'increment de la capacitat resolutiva d'aquest nivell assistencial i una interrelació entre els PASSIR de l'atenció primària i els serveis hospitalaris.

De tot això se'n desprèn que el Departament de Salut ha posat en funcionament tot un seguit de mesures encaminades a millorar l'atenció ginecològica no solament en l'àrea de Lleida, sinó en tot el territori català. No obstant això, ateses les mancances i les deficiències estructurals assenyalades pel mateix Departament, especialment pel que fa a la insuficiència i les dificultats per a disposar de professionals especialitzats, el Síndic de Greuges ha instat el Departament de Salut perquè agiliti la implantació de tota la sèrie de mesures plantejades, tant pel que fa a la formació i l'especialització dels professionals com pel que fa a l'increment de plantilles. De la mateixa manera, ha recomanat que s'aprofiti l'expertesa de professionals com ara les llevadores de les àrees bàsiques de salut, atesa la manca de planificació per a cobrir un 46% d'augment de natalitat, la dificultat per a trobar especialistes i una organització poc concordant amb les necessitats actuals.

### **El Síndic ha instat el Departament de Salut perquè agilitzi la implantació de diverses mesures de formació i especialització dels professionals**

L'efectivitat d'aquestes mesures, independentment d'altres solucions que es puguin considerar, haurien



de tendir a garantir la continuïtat de l'atenció ginecològica a la població en tots els vessants que configuren el PASSIR i, molt especialment, atès que s'ha manifestat com l'aspecte més deficitari, l'activitat preventiva, en la mesura que constitueix una estratègia decisiva en el control de malalties de gran impacte com ara el càncer.

També ha instat el Departament de Salut perquè potenciï la difusió del model d'assistència ginecològica de la cartera de serveis que s'ofereixen i dels protocols adoptats pel Departament de Salut perquè la població en pugui tenir coneixement i d'aquesta manera s'optimitzin més bé els recursos.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 07320/05	Dèficit de recursos d'assistència primària a un municipi
Q 07522/05	Escassetat de professionals en
Q 13436/06	l'especialitat de pediatria
Q 10074/06	Escassetat de professionals en
	l'especialitat de dermatologia
Q 09642/06	Escassetat de professionals en
	l'especialitat de radiologia
Q 06026/06	Escassetat de professionals en
	l'especialitat d'oftalmologia
Q 04100/06	Insuficiència de serveis d'especialistes en al·lèrgologia infantil
AO 00658/06	Actuació d'ofici pel possible deteriorament dins de l'àmbit sanitari de l'especialitat de ginecologia a Lleida
Q 07348/05	Disconformitat amb la supressió de la revisió ginecològica preventiva
Q 07256/05	Disconformitat per la manca del servei de ginecologia en un CAP
Q 07562/05	Manca del servei de ginecologia

## 9.6. Transport sanitari

Pel que fa al transport sanitari a Catalunya, durant l'any 2006 el Servei d'Emergències Mèdiques n'ha desplegat un nou model. Aquest nou model es basa en tres pilars fonamentals: més recursos, noves estratègies (separació dels vehicles de transport urgent i de transport programat) i més coordinació (des d'un únic punt central a Catalunya); i té com a finalitat reduir el temps que triga el vehicle a desplaçar-se fins al malalt.

Arran de la posada en marxa d'aquest nou model i de diverses informacions que van arribar al Síndic de Greuges sobre una possible deficiència a l'hora d'aplicar-lo, ja que s'ha produït algun cas de retard en l'arribada de l'ambulància per a atendre el pacient, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici (A/O 09883/06) per fer un seguiment sobre l'efectivitat d'aquest nou desplegament i per analitzar si aquest ha acomplert les expectatives creades.

El Departament de Salut ha correspost a la petició d'informació i ha informat la institució dels aspectes més rellevants del nou model, com són ara la separació entre el transport sanitari urgent (gestionat pel Sistema d'Emergències Mèdiques, SA, SEMSA) i el no urgent (gestionat pel CatSalut per mitjà d'entitats adjudicatàries) per a optimitzar els recursos i adequar-los a les necessitats dels trasllats; la possibilitat de moure ambulàncies en zones frontereres, sense els conflictes habituals que hi havia temps enrere; la remodelació de la flota de transport urgent i la seva distribució entre ambulàncies de suport vital bàsic, ambulàncies de suport vital avançat i ambulàncies per al transport sanitari no urgent; la dotació dels equipaments sanitaris més sofisticats i la més alta tecnologia en les ambulàncies de transport urgent que permeti que la coordinació i l'activació es faci directament des de la central del SEM, de manera que es pugui assignar l'ambulància més propera i idònia, i fer un seguiment del trasllat.

## El Síndic va iniciar una actuació d'ofici per fer un seguiment sobre l'efectivitat del nou model de transport sanitari

El Departament ha indicat —i de les dades facilitades se'n desprèn— que el desplegament del nou model ha comportat una millora substancial del paràmetre de temps d'espera entre l'hora d'entrada de l'alerta i el temps d'assistència. Aquesta millora s'ha fet palesa, ja que la implantació del nou model ha comportat la disminució del temps d'espera en més de dotze minuts.

El Síndic de Greuges, davant aquesta informació, ha tancat l'actuació d'ofici i ha suggerit al Departament que, en cas que encara no s'hagi fet, es facin tots els possibles perquè totes les ambulàncies de transport urgent disposin dels equips informàtics que permetin la transmissió de dades clíniques entre les unitats i el Centre Coordinador de SEM, sens perjudici de fer-ne el seguiment oportú, un cop el nou model estigui plenament implantat i es disposi de dades a més llarg termini, i perquè s'evitin al màxim les situacions no desitjables, com ara els retards en l'arribada de les ambulàncies.

Pel que fa a les ambulàncies per al transport sanitari no urgent (transport programat) s'han rebut diverses queixes pel funcionament deficient i el servei prestat per les empreses concessionàries del transport sanitari. El Síndic de Greuges ha recordat al Servei Català

de la Salut el deure, com a responsable de la prestació dels serveis sanitaris als ciutadans, de dur a terme les activitats de control i supervisió de les entitats proveïdores del servei de transport sanitari —i també dels altres serveis sanitaris— de manera que es faci un control rigorós i continu de l'eficàcia i la qualitat del servei, i del compliment dels estàndards de qualitat prèviament fixats. Així, davant possibles irregularitats, s'hauria de dur a terme una avaluació dels mitjans destinats i de la qualitat del servei prestat pel proveïdor i, en cas de constatar l'existència d'irregularitats, adoptar les mesures que calguin per a garantir el funcionament correcte del servei.

També s'han rebut diverses queixes sobre l'ús del taxi com a transport sanitari. Les queixes en qüestió fan referència a la denegació posterior del rescabament de despeses que havia ocasionat.

En aquest sentit, el Departament de Salut recorda que la prestació de transport sanitari comprèn el transport especial de malalts o accidentats quan hi concorrin les circumstàncies establertes en el reglament de les prestacions sanitàries, és a dir, una situació d'urgència que impliqui risc vital o dany irreparable per a la salut de l'interessat i així ho ordeni o ho determini el facultatiu corresponent; i la impossibilitat física de l'interessat o d'altres circumstàncies mèdiques que, sempre a criteri del facultatiu, l'impedeixin o l'incapacitin per a utilitzar el transport ordinari.

### S'han rebut diverses queixes sobre l'ús del taxi com a transport sanitari

El Departament de Salut indica que els taxis no són un transport sanitari i que no es recullen com a prestació del sistema sanitari públic a què tingui dret l'usuari, però que, no obstant això, per a determinats casos no tributaris de transport sanitari —i en què, per tant, es considera que les persones poden utilitzar mitjans de transport ordinari— el Servei Català de la Salut abona un ajut de despeses de desplaçaments a càrrec d'un pressupost diferenciat, ajut que és gracieable i destinat únicament a persones usuàries de la Regió Sanitària del Camp de Tarragona.

Davant d'això, el Síndic de Greuges ha suggerit que caldria definir amb claredat la naturalesa i l'abast d'aquests ajuts per al pagament de despeses de desplaçament, quines persones poden ser-ne beneficiàries i si els ajuts són accessibles a totes les perso-

nes usuàries del Servei Català de la Salut, o només a aquelles d'alguna o algunes regions sanitàries. A hores d'ara, la institució està pendent de l'acceptació d'aquest suggeriment.

### El Síndic ha suggerit definir amb claredat la naturalesa i l'abast dels ajuts per al pagament de despeses de desplaçament

En aquests casos, s'ha detectat també una manca d'informació o informació poc clara sobre la possibilitat o no de tramitar el rescabament en cas que s'usi el taxi com a transport sanitari. La legislació vigent estableix de manera clara el dret dels usuaris del sistema sanitari públic a rebre informació sobre els serveis sanitaris als quals poden accedir i els requisits per a fer-ne ús. Aquest dret es tradueix en una obligació de l'administració afectada en cada cas, davant una sol·licitud de prestació sanitària d'una persona beneficiària, d'exposar-li amb detall i claredat les condicions amb què aquest servei es prestarà. I és en aquest sentit que s'ha fet un recordatori de deures legals.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 09883/06	Seguiment sobre l'efectivitat del desplegament del nou model de transport sanitari a Catalunya
Q 04653/06	Disconformitat per la denegació de transport sanitari per a assistir a un tractament de diàlisi
Q 02417/06	Disconformitat per la denegació del rescabament de despeses pel transport amb taxi

### 9.7. Malalties especials

En el marc de la funció de protecció de les persones en l'àmbit de la salut, és freqüent que aquestes s'adreixin al Síndic per plantejar la problemàtica específica que viuen dia a dia persones afectades per alguna malaltia de les anomenades habitualment *malalties amb dificultats de diagnòstic o de tractament*, o *malalties especials*. Sota aquest epígraf es pretén recollir una casuística variada de problemes amb què es troben les persones que estan afectades, per exemple, per la síndrome de la fatiga crònica, la celiaquia o l'epidermòlisi ampul·lar.

## 1. Síndrome de la fatiga crònica

Enguany és oportú fer referència específicament a la síndrome de la fatiga crònica, amb relació a la qual s'han presentat diverses queixes (Q 08359/05; Q 01043/06; Q 02243/06). Entre altres mancances i demandes, es plantejava la modificació del Reial decret 1971/1999, del 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, declaració i qualificació del grau de discapacitat, perquè aquesta norma recollís expressament un barem específic per a la síndrome de la fatiga crònica.

Atès que es tractava d'una norma d'àmbit estatal, es va traslladar aquesta proposta de reforma normativa al Defensor del Poble. Aquesta institució va donar a conèixer a les persones interessades les actuacions dutes a terme amb relació a les malalties de la fibromiàlgia i la síndrome de la fatiga crònica. En conseqüència, els òrgans corresponents de l'Administració estatal havien informat del desenvolupament de diverses actuacions que haurien de permetre disposar d'informació rellevant per a tractar de manera integral i adequada aquesta problemàtica, com ara el finançament de programes d'investigació científica i de protocols per a avaluar l'afectació funcional de la malaltia.

En la mateixa línia va informar l'Administració autonòmica catalana, mitjançant el departament competent en matèria d'assistència i serveis socials, tot indicant que s'està estudiant la problemàtica específica que planteja la síndrome de la fatiga crònica — juntament amb altres malalties de diagnòstic recent— en un grup de treball, integrat per professionals representants de les diverses comunitats autònomes i de l'Administració estatal. També indicà que s'estava estudiant la qüestió en la Comissió Estatal de Valoracions, per a consensuar els diversos plantejaments sobre els símptomes que pateixen les persones afectades, per bé que fins aleshores no s'havien assolit conclusions definitives.

**El Síndic va recomanar que la normativa sobre la síndrome de la fatiga crònica recollís un barem específic**

Des de la perspectiva del tractament i l'atenció sanitària d'aquesta malaltia, cal esmentar que s'ha aprovat el Nou model d'atenció a la fibromiàlgia i la síndrome de la fatiga crònica, que defineix el model assistencial per a aquestes malalties en el futur, fet que es pot considerar com un avenç en el compro-

mís dels diversos professionals que hi estan relacionats (prèviament manifestat per l'Administració sanitària catalana) d'aprofundir en el coneixement d'aquestes malalties per a contribuir a una més alta homogeneïtat a l'hora de diagnosticar-les i tractar-les.

Això no obstant, amb la finalitat de fer-ne un seguiment, el Síndic ha iniciat noves actuacions per conèixer la materialització de les accions plantejades anteriorment, les previsions d'ampliació de recursos, tant en l'àmbit global com de distribució en el territori, i també les actuacions previstes per a implantar efectivament aquest model proposat d'atenció a aquesta malaltia.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08359/05	Proposta d'incloure la síndrome de la
Q 01043/06	fatiga crònica en el Decret 1971/1999,
Q 02243/06	del 23 de setembre, que regula els barems vigents en minusvalidesa

## 2. Cèliaquia

Un altre col·lectiu de malalts amb una problemàtica de queixa parcialment coincident amb l'anterior és el de persones afectades per la malaltia celíaca. Les queixes rebudes denunciaven la desprotecció i l'escassa ajuda que aquests malalts i llurs famílies reben per a fer front a les despeses en aliments especials, sense proteïna del gluten, com a tractament imprescindible per a aquesta patologia; a més d'altres dificultats, com ara la valoració particular de llur problemàtica específica en el reconeixement d'un grau de discapacitat.

Pel que fa a aquest segon aspecte (Q 01965/05; AO 02738/06), el resultat de les actuacions dutes a terme davant l'Administració de la Generalitat de Catalunya i davant l'Administració estatal —mitjançant el Defensor del Poble, a qui es va comunicar les qüestions suscitées— no ha permès fins encara un reconeixement o tractament específic d'aquesta patologia, per bé que s'ha constatat que s'estan desenvolupant actuacions i treballs, amb la participació de les diverses administracions, per a estudiar i avaluar una possible revisió dels barems tècnics de valoració que possibilitarien que aquestes persones poguessin accedir a les diverses línies d'ajuts socials per a persones amb discapacitat.

Així mateix, amb relació a l'aspecte estrictament sanitari, l'elevat cost dels productes dietètics que han de consumir les persones afectades per aquesta malaltia crònica —cosa que representa un increment de despesa considerable per a moltes famílies— aconsella estudiar la conveniència i la viabilitat d'incloure els aliments sense gluten com una prestació

sanitària complementària, dins de la prestació sanitària dietoterapèutica, amb el finançament a càrrec del Sistema Nacional de Salut.

### S'aconsella estudiar la conveniència d'incloure els aliments sense gluten com una prestació sanitària complementària per als afectats per la malaltia celíaca

Dins de l'actuació d'ofici endegada (AO 01168/06) es va formular aquesta proposta, mitjançant el Defensor del Poble, atès que comporta una modificació de la normativa estatal reguladora de les prestacions sanitàries. Aquesta institució, un cop dutes a terme les actuacions oportunes, ha comunicat al Síndic el criteri de l'Administració sanitària estatal, la qual no és favorable al finançament dels productes sense gluten.

Malgrat tot, ateses les dificultats que pateixen les persones afectades de celiaquia crònica, i a la insuficiència de les prestacions i ajudes que reben, el Síndic considera que caldria continuar estudiant aquesta problemàtica per a avançar en la millora de la protecció sanitària a aquests malalts i que, en cas que no s'accedeixi a incloure els aliments sense gluten en els productes finançats pel sistema sanitari públic, que s'estudii la possibilitat d'altres ajudes econòmiques o subvencions de les administracions públiques que permetin compensar l'excés de despesa que suporten les famílies afectades.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01965/05	Reconeixement d'un grau de discapacitat per a persones afectades per la malaltia celíaca
AO 02738/06	
AO 01168/06	Actuació d'ofici per a incloure els aliments sense gluten com una prestació sanitària complementària amb el finançament a càrrec del Sistema Nacional de Salut

### 3. Epidermòlisi ampul·lar (coneguda popularment com a Epidermòlisi bullosa)

Finalment, cal fer esment de la problemàtica denunciada per les persones afectades d'epidermòlisi ampul·lar (Q 00739/06), relativa a la manca de cobertura de les despeses del material de cura que requereixen diàriament.

Atès que finalment l'Administració sanitària va informar que el Servei Català de la Salut gestionava els tràmits necessaris perquè les persones afectades poguessin també disposar gratuïtament del material de cura, el Síndic va cloure les actuacions iniciades.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00739/06	Manca de cobertura de les despeses del material de cura per a malalts d'epidermòlisi ampul·lar

### 9.8. Medicaments i farmàcia gratuïts

Han estat diverses les queixes relacionades amb la prescripció farmacèutica i, principalment, amb relació a la disconformitat dels afectats amb el Servei Català de la Salut, per com els denegava la farmàcia gratuïta per a llurs fills, afectats de diverses malalties i amb diversos graus de discapacitat.

Davant la sol·licitud dels interessats de farmàcia gratuïta, la regió sanitària sol·licita que s'aporti la documentació necessària i imprescindible per a poder valorar el cas i, en molts casos, informa els afectats de la denegació de la sol·licitud de farmàcia gratuïta "pel fet que la despesa mensual representa un percentatge dels ingressos per persona per sota dels paràmetres establerts".

### S'han rebut diverses queixes relacionades amb la prescripció farmacèutica

Davant la situació esmentada, el Síndic considerarà convenient recomanar al Departament de Salut que, atès que es tracta d'un ajut que no té caràcter normatiu —almenys fora de l'àmbit de la universalització de l'assistència sanitària— per a les persones sense recursos econòmics suficients, caldria que, tenint en compte que els medicaments són indicats terapèuticament i són imprescindibles per al tractament de les malalties dels afectats, es considerés la possible desinformació que poden patir els sol·licitants sobre els criteris i les condicions per a rebre la cobertura de farmàcia gratuïta, per la qual cosa es recordà els deures legals d'informar de les prestacions i dels serveis que ofereix el Servei Català de la Salut, en el marc de la cartera de serveis del Sistema Nacional de Salut.

Així mateix, també va suggerir que s'estudiés la possibilitat de definir reglamentàriament els criteris per



a concedir o denegar la cobertura de farmàcia gratuïta dels beneficiaris que disposen de cobertura sanitària per mitjà de llurs progenitors afiliats a la Seguretat Social —i que no tinguin assignada la cobertura de l'assistència sanitària per mitjà del Reial decret 1088/1989, del 8 de setembre— i, així mateix, els supòsits i les condicions d'accés, i la seva publicació i informació, a fi de garantir l'equitat a l'hora de concedir la cobertura de farmàcia gratuïta.

### El Síndic va suggerir definir reglamentàriament els criteris de concessió de la cobertura de la farmàcia gratuïta

Finalment, el Síndic recomanà que s'agilités la tramitació de les sol·licituds de farmàcia gratuïta de manera que s'adeqüessin als terminis que estableix la normativa de procediment administratiu i que de la mateixa manera es resolguessin de manera expressa totes les sol·licituds i també les denegacions. En aquest sentit, i a tall d'exemple, cal assenyalar el cas d'una sol·licitud que es va presentar al juny de 2005 i va ser resolta a l'abril de 2006 (Q 02660/06).

Igualment, s'han formulat diverses queixes que plantegen el problema de la concessió de la prestació farmacèutica, quan el producte sanitari o farmacèutic prescrit no és inclòs en la prestació farmacèutica del Sistema Nacional de Salut (SNS), però se n'acredita la indicació terapèutica i es justifica que és imprescindible per a tractar determinades malalties, sense que en consti cap alternativa en l'àmbit de l'SNS. En aquests casos, les regions sanitàries del CatSalut resolen les sol·licituds formulades pels interessats autoritzant o no el finançament dels productes exclosos de l'SNS, amb criteris i procediments que caldria homogeneïtzar, fer públics i agilitar, cosa que també es va recomanar.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02660/06	Sol·licitud de farmàcia gratuïta que excedeix dels terminis que fixa la normativa
Q 10874/06	Disconformitat per la denegació de la sol·licitud de farmàcia gratuïta a un menor que té reconeguda una discapacitat del 42%
Q 07563/06	Disconformitat per la denegació de la sol·licitud de farmàcia gratuïta a un afectat de la Síndrome de West
Q 03166/06	Disconformitat per la denegació de la sol·licitud de farmàcia gratuïta a un

afectat de la Síndrome de Trigonocèfalia d'Opitz

Q 12880/06 Necessitat d'un medicament no inclòs en les llistes de la Seguretat Social

### 9.9. Relacions amb les administracions

Les relacions que s'han mantingut amb l'Administració sanitària han estat fluides i habituals, tant pel que fa als expedients de queixa concrets com a les relacions mantingudes arran dels expedients d'ofici iniciats per la institució.

Tanmateix, a voltes, les respostes a les sol·licituds d'informe no són del tot complertes i el Síndic es veu obligat a tornar a demanar nous informes per a aclarir la situació i la postura de l'Administració, com ha succeït, per exemple, en la queixa 07348/05, relativa a la supressió de revisions ginecològiques preventives o en la queixa 07436/06 sobre la supressió de l'atenció continuada en un municipi.

S'han continuat mantenint reunions periòdiques amb la cap de relacions institucionals del gabinet de la consellera i, a banda de la tramesa habitual de documentació escrita, s'han dut a terme també altres reunions amb diversos responsables de l'Administració, que han permès agilitar els tràmits relatius a expedients que revestien certa urgència, com el cas de la queixa 10436/06, relativa a la pèrdua d'un històric clínic.

Així mateix, la col·laboració ha estat molt bona en els casos en què l'oficina del Síndic ha fet inspeccions en diversos centres d'atenció mèdica, tant en el marc dels desplaçaments que es duen a terme habitualment pel territori com a les visites d'inspecció que s'han fet en diversos hospitals de Catalunya. Aquests contactes han resultat especialment profitosos, atès que els professionals que treballen en aquests centres i els responsables administratius que se n'encarreguen han ofert una informació de primera mà i in situ molt valuosa per a la institució.

### 9.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa	07255/05
<b>Queixa pel retard del servei d'una ambulància</b>	
Amb relació a la queixa pel fet que l'ambulància va trigar quaranta minuts a arribar, el Síndic recorda al Departament de Salut el que estableix la Llei 30/1992, del 26 de novembre, sobre la responsabilitat patrimonial extracontractual de l'Administració sanitària, quan es lesionen els béns i els drets dels ciutadans com a conseqüència del funcionament d'un servei públic sanitari.	



La responsabilitat esmentada, quan la relació de causalitat entre l'activitat de l'Administració i el resultat lesiu és inequívoca, cal iniciar-la d'ofici, d'acord amb el procediment de responsabilitat patrimonial que estableix el Reial decret 429/1993, del 26 de març, o bé tramitar-la pel procediment abreujat, si ha estat iniciada pels particulars. Així mateix, el Síndic manifesta al Departament de Salut que cal que respongui les demandes d'informació i atenció que li ha adreçat l'interessat.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 04814/05**

**Disconformitat amb el centre de diàlisi**

El Departament de Salut ha indicat, en síntesi, que no cal obrir cap mena d'expedient d'autorització, ja que el centre està autoritzat i no presenta cap problema estructural ni d'instal·lacions per a un funcionament normal.

Amb la informació rebuda del Departament de Salut, el Síndic no pot constatar que s'hagi comès alguna irregularitat, per la qual cosa posa fi a les actuacions en aquest assumpte.

**Manca d'irregularitat**

**Queixa 03886/05**

**Manca de resposta a una reclamació pel mal estat d'una clínica**

Amb relació a la manca de resposta del Departament de Salut a la reclamació per les males condicions en què es troba una clínica, el Síndic recorda que ha suggerit diverses vegades la intervenció zelosa del CatSalut en el control de l'activitat dels centres proveïdors, la qual cosa ja s'ha acomplert, sens perjudici que no s'hagi considerat oportú endegar un expedient sancionador al centre esmentat.

El Síndic també recorda que ha suggerit l'agilitació dels procediments de responsabilitat patrimonial i ja s'ha resolt el de la persona interessada.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 03771/05**

**Disconformitat amb el funcionament d'un hospital de Barcelona**

Arran de la queixa presentada per la disconformitat amb el funcionament d'un hospital, el Departament de Salut informa que s'ha signat el conveni general 2004-2005, que afecta els professionals d'infermeria i el personal no sanitari, i que també s'ha signat el conveni amb l'Associació Professional de Facultatius per al període 2006-2007.

Per això, com que la direcció del centre ha adoptat mesures que tendeixen a incorporar reivindicacions formulades pels afectats, el Síndic finalitza les actuacions i recorda al Departament de Salut la necessitat de facilitar i promoure el diàleg entre les parts.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 02374/05**

**Seguidora dels testimonis de Jehovà disconforme amb la intervenció mèdica a la seva filla**

Amb relació a la queixa de la promotora en què manifesta la seva disconformitat amb l'actuació d'un hospital en la intervenció quirúrgica a la seva filla, menor d'edat i testimoni de Jehovà (vol que la traslladin urgentment a un altre hospital amb instrumental adequat i sol·licita alternatives al tractament amb transfusió sanguínia), tot i que no se'n desprèn cap actuació irregular dels agents actuants de l'Administració sanitària ni del CatSalut, pel fet de no oferir-li alternatives al tractament convencional, ni donar-li solucions per a poder optar a altres tractaments alternatius, ja que no n'hi havia a la regió sanitària corresponent, el Síndic entén que caldria informar la interessada de les possibilitats existents a Catalunya i, si fos el cas a l'Estat, a fi de donar-li el suport i l'auxili necessari amb recursos més adequats a les seves necessitats.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 07052/05**

**Brot de legionel·losi a Vic**

El Síndic, atès l'índex de mortalitat de la malaltia i desconeixent la possible causa del brot esmentat, decideix iniciar aquesta actuació d'ofici i sol·licita informació a les diverses administracions implicades. De l'informe rebut del Departament de Salut se'n desprèn l'acceptació dels suggeriments del Síndic sobre el capteniment de totes les administracions.

Amb la informació rebuda de les administracions involucrades, el Síndic finalitza la intervenció i considera la queixa resolta.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Actuació d'ofici 07332/05**

**Llistes d'espera per a les consultes externes i les proves diagnòstiques**

El Síndic obre una actuació d'ofici sobre les llistes d'espera de les consultes externes i les proves diagnòstiques, i recomana que es resolgui la diversa situació amb equitat territorial, sense permetre que algunes regions sanitàries superin les mitjanes en temps de resolució, activitat acumulada o llista d'espera. Amb els sistemes indicats d'informació nominal de llistes d'espera per a consultes externes, caldria implantar sistemes d'actualització per a l'actuació preferent de les llistes més llargues i de determinades patologies, per a evitar el que podria significar una presumpta denegació injustificada d'assistència.

Amb relació als compromisos assolits pel Departament, quant a les mesures que s'han d'adoptar durant l'any 2006 amb la implantació definitiva l'any 2007 (consolidació del registre de proves diagnòstiques; establiment d'un temps de garantia per

a dur-les a terme de 90 a 120 dies; disseny i constitució del nou registre de llistes d'espera per a la primera visita, i establiment d'un termini de tres mesos), el Síndic suggereix que s'implantïn abans d'acabar l'any 2006 i que siguin una realitat l'any 2007, a fi de garantir l'equitat en l'accés a les proves i les visites amb especialistes a totes les regions sanitàries.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici 07333/05**

**Llistes d'espera en intervencions quirúrgiques**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre les llistes d'espera en intervencions quirúrgiques, el Síndic recorda la importància que s'actui amb criteris d'equitat territorial per a evitar que hi hagi regions en què els terminis mitjans d'espera superin els habituals per al conjunt del territori, amb independència que sigui necessari complir els terminis màxims d'accés en tots els procediments que inclou el Decret 354/2002.

El Síndic també suggereix que s'ampliï la relació de procediments garantits i que es potenciï la informació de la ciutadania en general respecte a l'accés als serveis i els mecanismes de garantia per a fer efectiu aquest accés.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 05968/05**

**Malalt d'obesitat mòrbida demana ajuda per a operar-se**

Amb relació a la queixa per l'atenció rebuda en el sistema sanitari públic per un malalt amb obesitat mòrbida, el Síndic recorda la necessitat de garantir la continuïtat del procés assistencial al promotor de la queixa com més aviat millor i de facilitar-li, de la manera més àmplia possible, la informació referent al seu estat de salut, el tractament recomanat, els riscos i els beneficis tant del tractament com del no-tractament, i també les opcions terapèutiques alternatives.

**Accepta la resolució del Síndic**



## 10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

### 10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres

#### 10.1. Seguretat ciutadana

1. Introducció
2. Maltractaments per diversos cossos policials
3. La inoperància policial i la percepció d'inseguretat ciutadana
4. Visites a les comissaries de la comarca del Barcelonès
5. DNI i passaports
6. La cancel·lació d'antecedents policials

#### 10.2. Administració de justícia

1. Introducció
2. La lentitud judicial i les mancances en l'Administració de justícia
3. La comunicació entre l'Administració de justícia i els ciutadans
4. Col·legis
5. Registre civil

#### 10.3. Serveis penitenciaris

1. Massificació a les presons
2. Principi de proporcionalitat
3. Traslats d'interns entre administracions penitenciàries
4. Traslats d'interns dins de Catalunya
5. Salut i dret a la vida
6. El treball penitenciari i la seva problemàtica
7. Funcionariat
8. La necessària implicació social

#### 10.4. Violència de gènere

1. Introducció
2. Administració de justícia
3. Els serveis d'acolliment per a dones que pateixen violència de gènere

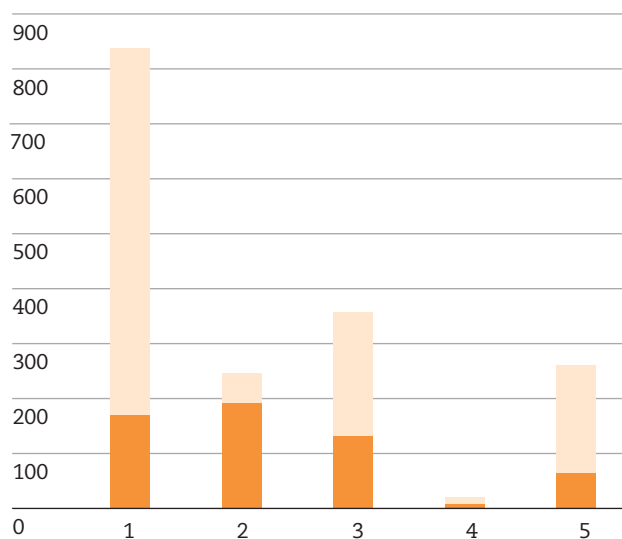
#### 10.5. Relacions amb les administracions

#### 10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

## 10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres

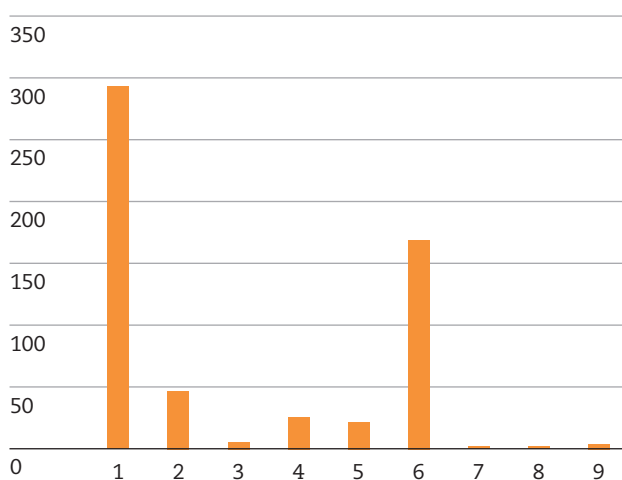
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Administració de Justícia</b>	<b>1</b>	<b>168</b>	<b>667</b>	<b>836</b>
Corporacions	-	22	107	129
Desacord sentència	-	17	226	243
Indults	-	-	3	3
Inexecucions	-	19	39	58
Informació denegada	-	5	1	6
Jutjats de Pau	-	-	2	2
Lentitud	-	57	161	218
Manca Mitjans	-	1	6	7
Registre Civil	1	47	122	170
<b>2 Serveis Penitenciàris</b>	<b>-</b>	<b>192</b>	<b>55</b>	<b>247</b>
Atenció sanitària	-	5	5	10
Compliment de condemna	-	18	13	31
Interns	-	156	28	184
Massificació	-	-	1	1
Preparació vida en llibertat	-	1	-	1
Altres	-	12	8	20
<b>3 Actuació de les forces de seguretat</b>	<b>3</b>	<b>129</b>	<b>225</b>	<b>357</b>
Establiments militars	-	-	1	1
Companyies privades de seguretat	-	4	1	5
Guàrdia Civil	-	6	12	18
Mossos d'esquadra	1	67	104	172
Polícia Nacional	1	15	26	42
Polícies locals	1	37	81	119
<b>4 Violència de gènere</b>	<b>1</b>	<b>8</b>	<b>12</b>	<b>21</b>
<b>5 Altres</b>	<b>3</b>	<b>62</b>	<b>196</b>	<b>261</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>559</b>	<b>1.155</b>	<b>1.722</b>



### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

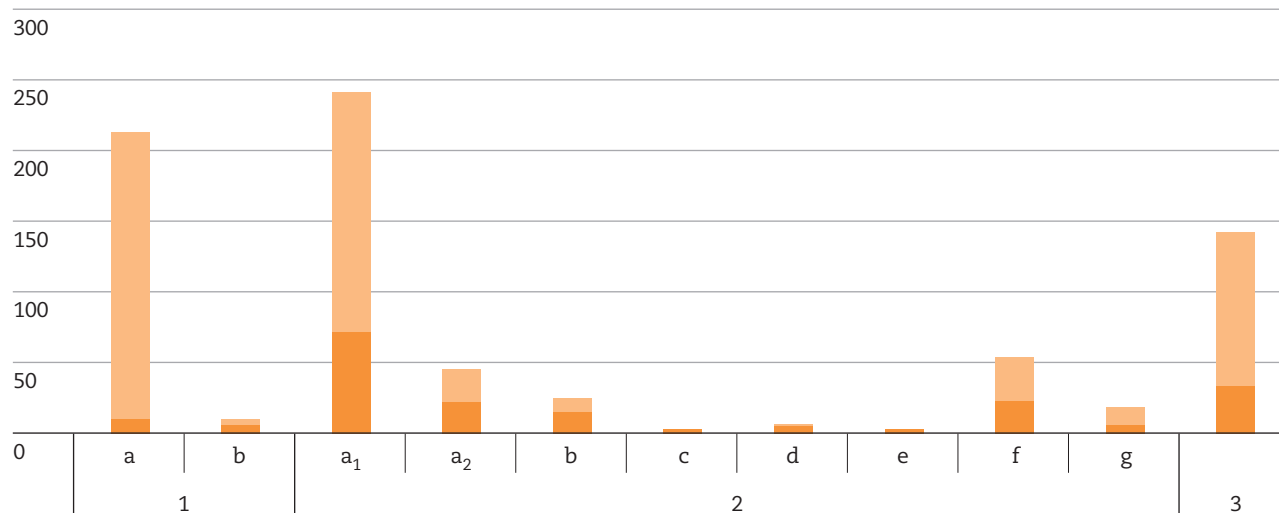
	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	<b>4</b>	<b>289</b>	<b>293</b>
<b>2 Administració local</b>	<b>2</b>	<b>45</b>	<b>47</b>
<b>3 Administració central</b>	<b>-</b>	<b>6</b>	<b>6</b>
<b>4 Administració perifèrica</b>	<b>2</b>	<b>24</b>	<b>26</b>
<b>5 Administració institucional</b>	<b>-</b>	<b>22</b>	<b>22</b>
<b>6 Administració judicial</b>	<b>-</b>	<b>169</b>	<b>169</b>
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>8 Altres administracions</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>9 Privada o inconcreta</b>	<b>-</b>	<b>2</b>	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>559</b>	<b>567</b>





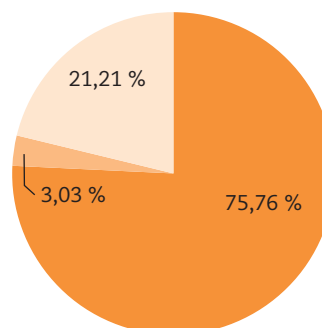
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>16</b>	<b>208</b>	<b>224</b>
<b>a En tràmit</b>	10	204	<b>214</b>
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	6	4	<b>10</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>145</b>	<b>250</b>	<b>395</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	72	170	<b>242</b>
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	22	24	<b>46</b>
<b>b Accepta la resolució</b>	15	10	<b>25</b>
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	1	0	<b>1</b>
<b>d No accepta la resolució</b>	5	2	<b>7</b>
<b>e No col·labora</b>	1	0	<b>1</b>
<b>f Tràmit amb altres ombudsman</b>	23	31	<b>54</b>
<b>g Desistiment del promotor</b>	6	13	<b>19</b>
<b>3 No admesa</b>	<b>34</b>	<b>109</b>	<b>143</b>
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>567</b>	<b>762</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	25	75,76%
Accepta parcialment la resolució	1	3,03%
No accepta la resolució	7	21,21%
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>100,00%</b>



## 10.1. Seguretat ciutadana

### 1. Introducció

Igual que en anys anteriors, el gruix de queixes que rep la institució en aquesta àrea se centra bàsicament en la manca de proporcionalitat en les actuacions dels cossos de seguretat, el tracte inadequat i la inoperància policial.

Davant determinades conductes cal l'ús de la compulsió sobre les persones. La Resolució 34/169, del 17 de desembre de 1979, de l'Assemblea General de les Nacions Unides aprovà el codi de conducta per als funcionaris encarregats de fer complir la Llei. L'article 3 regula l'ús de la força i disposa que només s'ha d'usar quan sigui estrictament necessari i en la mesura que ho requereixi l'acompliment de llur tasca.

El problema rau en la intensitat de la força que s'ha d'utilitzar. Els mitjans de resposta han de ser els necessaris per a assolir l'objectiu: defensar els drets amenaçats o vulnerats. De vegades, és difícil calibrar, en la tensió i l'acalorament del moment, l'extensió exacta de la resposta requerida davant la violència que els altres utilitzen. En una lluita cos a cos, els agents de policia només són humans i, d'acord amb l'ordenament, cal determinar si hi ha hagut legítima defensa o un excés. Una altra cosa ben diferent és fer ús de la violència contra gent violenta, un cop la violència ha cessat. Això mai no és justificable i, a més, tan sols serveix per a transformar els agressors en víctimes.

**Els cossos policials han de mantenir el principi de proporcionalitat, especialment en les accions preventives**

Si aquesta proporcionalitat és exigible en totes les situacions en què intervenen les forces de seguretat —incloent-hi, per tant, les situacions de violència en què no sempre és fàcil de calibrar-la i mantenir-la—, ho ha de ser especialment quan es tracta d'accions preventives que pretenen evitar situacions que puguin pertorbar l'exercici dels drets d'altres ciutadans.

Així mateix, els cossos policials han de ser capaços de mantenir el principi de proporcionalitat en les accions preventives que pretenen evitar situacions que puguin pertorbar l'exercici dels drets d'altres ciutadans, de complir llurs funcions constitucionals i d'acomplir llur tasca protectora dels drets de tothom,

sense cap discriminació per raó de naixença, raça, religió, opinió o qualsevol altra condició o circumstància personal.

La major part de les queixes sobre la manca de proporcionalitat en l'actuació dels cossos policials s'ha tancat pel fet que no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació de l'Administració; bé perquè es tractava de matèries objecte d'un procediment judicial pendent de resolució, bé perquè han estat objecte d'una resolució judicial, o bé perquè els fets descrits pel promotor de la queixa i pels agents policials són contradictoris i, atesa la manca de prova, des del punt de vista jurídic, existeix el concepte de presumpció de veracitat a favor de les manifestacions dels agents.

Amb relació a la manca de proporcionalitat en l'actuació dels cossos policials, enguany el Síndic ha rebut algunes queixes relatives a l'actuació policial el dia de la celebració del títol de lliga del FC Barcelona i el dia de la celebració de la Champions League.

Els ciutadans s'han queixat amb relació a l'actuació dels cossos policials durant la celebració d'aquests esdeveniments perquè, segons els interessats, els agents hi van utilitzar pilotes de goma, els van impedir el pas per la força i els van agredir. En tots els casos, el Departament d'Interior ha facilitat una informació exhaustiva del dispositiu policial que es va muntar durant aquells dies, però, malgrat això, no s'ha pogut provar l'ús d'aquestes pilotes de goma i algunes queixes s'han hagut de tancar pel fet que es trobaven *sub iudice*.

Una novetat d'enguany han estat les queixes sobre les actuacions del Govern amb relació al reforç de la seguretat ciutadana en determinats llocs davant l'onada de robatoris a urbanitzacions i nuclis aïllats.

### 2. Maltractaments per diversos cossos policials

Com a queixes més significatives en matèria de maltractaments cal destacar les presentades per SOS Racisme. Cada cop que aquesta associació ha tingut coneixement d'alguna denúncia formulada per algun ciutadà, ho ha posat en coneixement de la institució. Tanmateix, en la major part no s'hi ha pogut intervenir perquè es trobava *sub iudice* o perquè hi havia una resolució judicial. A tall d'exemple, vegeu les queixes: 04958/06, 05480/06, 07155/06, 07169/06, 07764/06, 07823/06, 08402/06, 08620/06, 08621/06, 08872/06, 10503/06, 11383/06.

També han estat nombroses les queixes de maltractaments presentades per diverses persones, tot i que, com s'assenyalava en l'apartat anterior, s'han tancat perquè no s'ha apreciat cap irregularitat, bé per una manca de proves o pel fet que han estat objecte d'al-

gun procediment judicial. Vegeu les queixes: 02663/06, 02973/06, 03982/06, 03996/06, 04400/06, 04445/06, 04470/06, 04633/06, 04640/06, 04641/06, 05126/06, 05162/06, 07122/06, 10249, 11977/06.

### 3. La inoperància policial i la percepció d'inseguretat ciutadana

En aquest àmbit, cal destacar la queixa 05093/06 en la qual es va imputar a un ciutadà el fet d'haver comès una falta de lesions que no havia comès.

De l'informe del Departament de Justícia se'n desprèn que, per error, a l'hora d'aclarir el nom de la persona, es va imputar una falta a un ciutadà que no n'era l'autor. Davant d'això, el Síndic va manifestar al Departament que, malgrat que les dades sobre l'afectat foren facilitades per l'empresa propietària del vehicle que l'interessat conduïa, correspon als Mossos d'Esquadra adoptar les mesures pertinents perquè aquests fets no es tornin a produir, és a dir, fer les comprovacions i les gestions que calguin perquè no s'imputi a un ciutadà una falta que no ha comès. Tot i així, cal destacar que el Departament d'Interior no ha acceptat el suggeriment formulat.

Enguany, com a novetat, s'han rebut queixes relatives a la percepció d'inseguretat dels ciutadans davant la comissió de determinats fets delictius. Així, el promotor de la queixa 08874/06, propietari d'una joieria a les Terres de l'Ebre, manifestà que fou víctima d'un atracament amb intimidació amb arma blanca i el segrest de la seva dona, amb les conseqüents seqüeles psíquiques i econòmiques que aquest fet ocasionà al conjunt de la família. Reclamava més presència policial a la zona.

**El Síndic es va adreçar al delegat del Govern, a fi d'obtenir informació sobre la presència policial al territori de les Terres de l'Ebre**

Per donar resposta a aquesta persona, atès que el Cos de Policia Nacional encara continua tenint competències en aquestes regions en matèria de seguretat ciutadana, el Síndic es va adreçar al delegat del Govern, a fi que informés la institució sobre la presència policial al territori de les Terres de l'Ebre i sobre la perspectiva de treball en coordinació amb altres cossos policials.

El delegat del Govern, en resposta a la sol·licitud d'informació, va informar de totes les mesures que s'havien adoptat per a garantir la seguretat dels ciutadans i del fet que, en els darrers mesos, les mesures ja havien començat a donar fruits. Tot i així, igual que s'ha fet en altres casos, abans de tancar la queixa, el Síndic va sol·licitar al delegat del Govern que oferís a l'afectat la possibilitat de concertar una entrevista amb algun assessor de la seva delegació o de la subdelegació de Tarragona per a aclarir-li qualsevol dubte o qüestió que li volgués plantejar.

La inseguretat ciutadana s'ha d'enfocar i combatre potenciant i agilitant els mecanismes de coordinació entre els diversos cossos policials i amb el compromís de totes les institucions de facilitar informació al conjunt de la societat sobre quina és la realitat, que s'està fent per a combatre-la i quins en són els resultats.

**Els agents policials han de tractar correctament els ciutadans i compatibilitzar llur actuació amb el respecte als drets de les persones**

Així, després de l'estudi de la queixa 00756/06, en la qual la promotora denuncia el maltractament verbal que va rebre un amic seu pakistanès per un funcionari de la Secció d'Estrangers de la Comissaria de l'Hospitalet de Llobregat, no s'ha detectat que aquest maltractament efectivament es produís. A més, el Síndic valora molt positivament que el cap de la Comissaria enviés una carta a la promotora en què s'oferia personalment a atendre l'afectat per facilitar-li l'assessorament que necessités. Aquest cas és un exemple en què l'entrevista personal denota un tracte de la policia que va més enllà del que és estrictament formal i professional, i s'apropa més al pla personal d'atenció al ciutadà.

L'any passat ja s'apuntava que, en el camp dels diversos professionals que integren els membres de seguretat, el Síndic detecta la necessitat que es millori la penetració dels cossos policials amb la col·lectivitat per mitjà de respostes individualitzades.

Per exemple, en les operacions que es duen a terme per a combatre el tràfic de drogues en llocs d'oci i lleure, hi ha ciutadans que poden veure pertorbat llur temps lliure, ja que se'ls ha d'identificar i escorcollar per a detectar aquells que hagin comès algun acte il·legal. Malgrat les dificultats que plantegen

aquests tipus d'actuacions, els agents han de mirar de tenir en tots els casos un tracte adequat fent compatible llur actuació amb els drets dels ciutadans.

En el cas de la queixa 01076/06, la persona interessada manifestà que, arran d'una batuda antidroga que s'efectuà en un bar de Barcelona, sentí que s'estaven vulnerant els seus drets, particularment els de l'honor i la dignitat, a causa del tracte rebut. Després d'analitzar la queixa amb deteniment, la institució va considerar que, si bé l'actuació es va dur a terme sense fer ús de la força i sense faltar el respecte de les persones presents, atesa la joventut de la persona interessada, se li hauria d'haver facilitat, igual que a la resta de persones, la informació sobre el motiu de les intervencions, malgrat les dificultats que sovint planteja el fet de dialogar amb els afectats. La institució encara està pendent que el Departament d'Interior es posicioni respecte a aquest tema.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05093/06	Disconformitat amb la imputació d'una falta de lesions que no havia comès
Q 08874/06	Disconformitat per la manca de presència policial a la zona
Q 00756/06	Disconformitat pel maltractament verbal que va rebre un ciutadà pakistanès per un funcionari de la Comissaria de l'Hospitalet de Llobregat
Q 01076/06	Disconformitat pel maltractament rebut arran d'una batuda antidroga que s'efectuà en un bar de Barcelona

#### 4. Visites a les comissaries de la comarca del Barcelonès

En el decurs de l'any 2006, el Síndic de Greuges ha visitat d'ofici les comissaries de la comarca del Barcelonès, si bé la intenció és estendre aquestes visites a la resta de comissaries de Catalunya.

**En el decurs de l'any 2006, el Síndic ha visitat d'ofici les comissaries de la comarca del Barcelonès**

Les comissaries visitades han estat les següents: Comissaria de l'Hospitalet de Llobregat (02.03.06), Comissaria de les Corts (15.03.06), Comissaria Nou de la Rambla (22.03.06), Comissaria Nou Barris (29.03.06), Comissaria de la Zona Franca (05.04.06),

Comissaria Sant Adrià (5.05.06), Comissaria Sarrià-Sant Gervasi (10.05.06), Comissaria de Gràcia (09.06.06) i Comissaria de Sant Martí (15.06.06).

Durant aquestes visites, el Síndic s'ha entrevistat amb els màxims responsables de les comissaries i ha visitat totes les instal·lacions. Totes tenen en comú els locutoris per a presentar denúncies, la sala d'espera, la sala de ressenya, el despatx d'atenció a la víctima, l'oficina de suport, el despatx de proximitat, l'oficina de relació amb la comunitat, el despatx del cap de la comissaria, altres despatxos per a altres comandaments, l'arxiu de material i, si s'escau, d'objectes, l'aula de formació de nous agents, la unitat d'investigació, la sala de reunions, els vestidors, els armers, la zona de manipulació d'armes, el menjador i les cel·les, que, en la majoria de casos, tenen un accés directe des del pàrquing i, a més, disposen de lavabos a part amb dutxa i hi ha espai suficient que permet la separació de menors i dones.

Val a dir que el director de Seguretat Pública i Relacions Socials del Síndic de Greuges fou present en totes les visites, participà en una reunió, a fi d'informar tots els agents i els comandaments dels problemes que preocupen més la institució i que són els següents: l'actitud presumptament prepotent d'alguns mossos d'esquadra; l'actuació, a vegades, desproporcionada pel que fa a l'ús de la força; el tracte que de vegades es dispensa als immigrants.

**Moltes comissaries organitzen reunions periòdiques amb les associacions de veïns per adequar el servei policial a les problemàtiques de cada zona**

En el decurs de les visites, s'informà la institució sobre la dotació policial, la dotació d'administratius i sobre el funcionament de les comissaries. També se li indicà que sempre s'intenta formar les dotacions, de manera que hi hagi gent jove amb gent amb més experiència al Cos.

Les comissaries disposen de patrulles de proximitat. Cal destacar que moltes de les comissaries mantenen reunions periòdiques amb les associacions de veïns dels diversos districtes. A tall d'exemple, la Comissaria de Sant Martí, que integra els barris de Sant Martí, Poble Nou, la Verneda, Besòs i el Clot, ha d'adequar el servei policial a cada barri perquè

cadascun presenta problemàtiques diferents. També hi ha patrulles de reacció i una unitat d'investigació. Així mateix, les comissaries disposen d'una oficina de relacions amb la comunitat (es posa un èmfasi especial en les relacions amb totes les entitats dels districtes) i una dotació de les unitats mòbils.

Igualment, s'informà del circuit de detinguts, de com s'efectuen les denúncies i de l'actuació de la policia de proximitat a l'hora de prevenir la delinqüència, que és del tot necessària i cal reforçar.

Quant a la mitjana de temps per a presentar una denúncia, s'informà el Síndic que normalment és de vint minuts en la majoria de comissaries, exceptuant-ne algunes comissaries que en reben una gran quantitat, com ara la Comissaria de Sant Martí i la de Ciutat de Vella. En aquestes darreres, el temps d'espera oscil·la entre una i dues hores, la qual cosa no és acceptable. Amb relació a aquest tema, cal assenyalar que a les comissaries s'ajuda els ciutadans a formular les denúncies. De fet, les comissaries disposen de models per als delictes més comuns i algunes també disposen d'intèrpret.

### La Comissaria de les Corts ha estat una comissaria de referència pel que fa als casos de violència de gènere

Amb relació als delictes denunciats, s'indicà que la major part de denúncies es presenta per furt (estrebades de bosses) i robatoris, alguns dels quals amb violència.

Així mateix, s'assenyalà que ha millorat molt la relació amb altres cossos policials, com ara la Policia Nacional i la Guàrdia Urbana. Per exemple, hi ha sales de control conjuntes, hi ha col·laboració entre els diversos cossos de seguretat i hi ha dispositius en els quals participen membres de diversos cossos policials.

Cal fer una menció especial a la Comissaria de les Corts. Les seves funcions són: custodiar els detinguts de l'àrea de Barcelona, presentar-los a les autoritats judicials, ingressar-los, si escau, als centres penitenciaris i traslladar els interns perquè assisteixin a les diligències judicials. Així mateix, disposa d'un Servei d'Atenció a les Víctimes on s'adrecen casos d'altres comissaries i és una comissaria de referència pel que fa als casos de violència de gènere.

En les reunions mantingudes amb els comandaments policials s'ha fet referència a les qüestions següents:

- L'anàlisi de la realitat demogràfica de la zona, ja que en algunes comissaries es detecta una presència més alta de ciutadans estrangers que de nacionals.
- L'actuació dels Mossos d'Esquadra amb relació a la funció policial de prevenció social, atès l'augment de persones grans que viuen soles.
- El compliment de les garanties a l'hora de dur a terme les detencions i el coneixement, si s'escau, d'algun cas *habeas corpus*.
- La problemàtica dels delictes de violència de gènere. Fins a l'1 de maig de 2006, l'atenció a les víctimes de violència de gènere se centralitzava des de la Comissaria de les Corts, després es va descentralitzar. Es preguntà sobre els locutors específics on les dones eren ateses, els agents especialitzats que les rebien i que en feien el seguiment des del principi fins al final.
- La prostitució al carrer.
- La problemàtica de determinats grups delinqüencials.
- L'actitud aparentment prepotent i rigorista de la unitat mòbil.
- La dificultat per a seleccionar bé els nous agents.
- Les queixes rebudes davant la institució relatives a actuacions desproporcionades protagonitzades per cossos de seguretat i la necessitat d'incidir en una formació adequada dels nous efectius policials en l'àmbit de les garanties i la seguretat jurídica de les persones.

### El Síndic ha detectat moltes mancances en la infraestructura i les condicions de les cel·les d'algunes comissaries

Per a concloure aquest apartat, cal fer referència als problemes principals que el Síndic ha detectat a partir d'aquestes visites, els quals requereixen una solució.

- No totes les comissaries tenen la infraestructura adequada. Per exemple, la de Sarrià-Sant Gervasi no disposa d'un edifici adequat, ja que està ubicada en dos immobles junts i li manca l'espai per al pàrquing. Cal, doncs, adequar els espais de les comissaries a les tasques que aquestes acompleixen.
- L'estat deplorable i insalubre de les cel·les de detinguts de la Comissaria Nou de la Rambla, que fou transferida a l'Estat, ha provocat que actualment estiguin inhabilitades de manera definitiva. La Comissaria de Sant Martí es troba en una situació semblant: les cel·les no es fan servir perquè no tenen les condicions adequades i els detinguts són traslladats a la Comissaria de les Corts.



- En algunes comissaries, com ara la de la Zona Franca, no hi ha cel·les específiques per a dones i joves.
- Cal que es doni més informació als ciutadans amb relació a les competències de cada cos policial, d'una manera pedagògica, i prioritzant el contacte amb el ciutadà i amb les associacions de veïns, tal com ja s'està fent.
- Cal assolir una millora de la col·laboració entre els diversos cossos policials: Policia Local, Guàrdia Urbana de Barcelona, Mossos d'Esquadra i cossos dependents de l'Estat.
- Caldria revisar els protocols de formació i tenir cura dels informes psicològics que tenen els agents.

## 5. DNI i passaports

Arran de les queixes 07039/06, 07040/06 i 07128/06, presentades per diversos ciutadans, amb relació al deficient servei de documentació del Cos Nacional de Policia (cues, números tancats, manca de personal, entre altres), el Síndic s'adreçà a la Delegació del Govern a Catalunya, a fi de resoldre-les de manera convenient.

La Delegació informà el Síndic que, per resoldre la problemàtica plantejada, havia dut a terme una sèrie de treballs, comunicacions i contactes (personals, escrits i telefònics) amb els màxims responsables del Ministeri de l'Interior i, especialment, amb la Direcció General de la Policia i la Prefectura Superior de Policia de Catalunya.

### El Síndic constata deficiències al servei de documentació del Cos Nacional de Policia

Les actuacions dutes a terme s'han encaminat a informar detalladament de la situació, a proposar iniciatives per a pal·liar els possibles dèficits de personal i a millorar, en general, els recursos materials, els sistemes o els procediments d'atenció al públic a l'hora d'expedir o renovar els documents. D'una manera resumida, s'assenyala a continuació els punts principals d'aquestes actuacions i propostes:

Analitzar exhaustivament les mancances de les dependències on es tramiten les documentacions personals, les quals perjudiquen tant la ciutadania que hi acudeix com els funcionaris, sovint insuficients, que compleixen llur tasca.

- Identificar els problemes en aquesta mena de tràmits i les condicions d'atenció al ciutadà. Fer estudis per a reduir el temps requerit per a obtenir o

renovar un document, i per a evitar un temps d'espera excessiu i eliminar les cues.

- Desconcentrar el problema de determinats períodes de l'any, normalment previs a èpoques de vacances. Per exemple, és habitual que el mes de juliol es tramitin entre un 25% i un 40% més de DNI i passaports que al novembre. Així mateix, en els períodes estivals, hi ha un lògic decrement en el nombre de funcionaris al servei.
- Reorganitzar el mapa d'oficines expenedores. Algunes petites comissaries donen servei a una comarca amb una gran població.
- Sol·licitar la col·laboració d'alguns ajuntaments, amb els quals es pugui planificar la cessió de nous locals per a millorar i dignificar el servei.
- Fer estudis i propostes per a dur a terme modificacions que millorin substancialment el model de gestió per a obtenir i renovar el DNI i altres documents. Modernitzar el servei ha de ser una prioritat per a adaptar-se a la realitat actual. Altres organismes, com ara l'Agència Tributària o la Direcció General de Trànsit, han aplicat mecanismes que han agilitat la gestió de tràmits, n'han facilitat el contacte i han millorat l'atenció al públic.
- Elaborar i remetre periòdicament informes sobre la situació de les plantilles de funcionaris dels cossos generals a la Regió Policial de Catalunya, sol·licitar-ne el reforçament i exposar que el fet que aquest servei compleixi tasques de tramitació del DNI, el passaport i documentació d'estrangers fa que hi hagi una gran repercussió de la qualitat i la quantitat dels serveis adreçats al ciutadà, amb una menció especial a la situació de les comissaries locals.

Com a conseqüència, el Síndic considera que les queixes presentades estan en vies de resolució, per bé que s'ha adreçat novament a la Delegació del Govern a Catalunya, a fi que l'informi sobre les solucions definitives que s'adoptin.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 07039/06	Disconformitat pel deficient servei de
Q 07040/06	documentació del Cos Nacional de
Q 07128/06	Policia

## 6. La cancel·lació d'antecedents policials

Amb relació a la queixa 0328/06, en què el promotor sol·licitava la cancel·lació dels seus antecedents policials, la Direcció General de Seguretat Ciutadana va emetre el 27 d'octubre de 2005 una resolució de cancel·lació d'antecedents policials, la qual no es fa efectiva fins que la persona interessada no aporta la documentació necessària per a dur-la a terme, és a dir, el certificat judicial en el qual es fa constar la ferma de la interlocutòria de sobreseïment i de les diligències judicials (diligències prèvies 786/01, del Jutjat d'Instrucció núm. 5 de Figueres). En el cas que

planteja la persona interessada, hi conflueixen els principis de legalitat, seguretat jurídica i presumpció d'innocència.

Sens perjudici de considerar suficient la informació aportada a l'efecte de finalitzar les actuacions —atès que no s'ha detectat cap irregularitat en l'actuació administrativa, pel fet que s'ha procedit a la cancel·lació dels antecedents policials de la persona interessada,— aquesta institució vol posar en relleu la necessitat de limitar al màxim les interpretacions restrictives de la protecció de dades de caràcter personal com a dret constitucionalment protegit (article 18.1 i 2 de la CE).

Tal com es va fer constar en l'escrit que el Síndic de Greuges va fer arribar al Departament d'Interior el 30 de juny de 2006, la protecció de dades de caràcter personal es configura com un dret o una llibertat fonamental que permet al ciutadà d'oposar-se al fet que determinades dades de caràcter personal s'usin amb finalitats diferents de les que en van justificar l'obtenció. Per això, les diverses administracions públiques han de ser absolutament respectuoses amb els principis i les garanties bàsiques l'ordenament jurídic.

Convé recordar que la Directiva 95/46/CE del Parlament Europeu i del Consell d'Europa, del 24 d'octubre de 1995, relativa a la protecció de les persones físiques (pel que fa al tractament de dades personals i a la lliure circulació d'aquestes, en les consideracions respecte als objectius de la Unió i sobre la base dels drets que reconeixen les constitucions i les lleis dels Estats membres) i el Conveni europeu per a la protecció dels drets humans i de les llibertats fonamentals promouen que el tractament de dades personals s'ha d'efectuar de manera lícita i lleial, amb respecte a la persona interessada; ha de fer referència, en particular, a dades adequades pertinents i no excessives amb relació als objectius perseguits; objectius que han de ser explícits i legítims i han de ser determinats a l'hora d'obtenir les dades. Així mateix, consideren que els objectius dels tractaments posteriors a l'obtenció d'aquestes no poden ser incompatibles amb els objectius originalment especificats (consideració 28).

La Directiva també recull el principi de proporcionalitat en l'aplicació de la norma i la defensa dels drets (entre el dret a la seguretat i el dret a la privacitat).

Les dades de caràcter personal que contenen els fitxers de les forces i els cossos de seguretat s'han de cancel·lar quan no siguin necessàries per a la investigació que en va motivar l'emmagatzematge. Es considera a aquests efectes la resolució judicial ferma, especialment absolutòria, i la interlocutòria de sobreseïment provisional, entre altres.

En aquest cas concret, el Departament d'Interior va dur a terme l'emmagatzematge de les dades perso-

nals del promotor, com a conseqüència de l'obertura d'unes diligències prèvies que posteriorment foren sobresegudes, cosa que en va determinar la cancel·lació com un dret reconegut legalment.

La normativa aplicable és la que conté la Llei 15/1999, del 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal. L'article 7.5 de la Llei disposa que "les dades de caràcter personal relatives a la comissió d'infraaccions penals i administratives només poden ser incloses en els fitxers de les administracions públiques competents en els supòsits que estableixen les normes reguladores respectives"; i l'article 22.4 de la Llei considera de manera especial: l'edat de la persona afectada i el caràcter de les dades emmagatzemades, la necessitat de mantenir les dades emmagatzemades fins al final de la investigació o procediment concret, la resolució judicial ferma —especialment l'absolutòria—, l'indult, la rehabilitació i la prescripció per responsabilitat.

Per a les sentències absolutòries, que lògicament no s'inscriuen al registre central de penats, no s'estableix cap termini concret per a cancel·lar les dades que hi foren introduïdes en obrir-se el procediment actualment absolt, en comparació amb les sentències condemnatòries, sobre les quals s'estableixen requisits temporals, entre altres, per a dur a terme la dita cancel·lació (cinc anys).

Ara bé, quan es tracta d'eliminar la constància de dades personals incloses en els fitxers automatitzats dels diversos cossos policials que han estat objecte d'una sentència judicial absolutòria o d'una interlocutòria de sobreseïment lliure o un arxivament, se n'hauria de dur a terme la cancel·lació d'ofici, cosa que caldria extrapolar als supòsits d'anul·lació, de prescripció del delictes o de sobreseïment lliure o provisional. La cancel·lació de les dades emmagatzemades en els fitxers esmentats s'hauria de dur a terme d'ofici amb la mateixa data d'efectes jurídics que la resolució de la qual es deriva.

**L'Administració hauria de cancel·lar d'ofici els antecedents policials que han donat lloc a una sentència absolutòria o a un sobreseïment**

El Síndic considera que, malgrat que aquesta obligació ja es desprèn de la normativa legal assenyalada, específicament la Llei orgànica 13/1999, el reglament que la desplegui, encara no aprovat, n'hauria de regular el procediment específic.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00328/06	Disconformitat per la tardança en la cancel·lació dels antecedents policials

## 10.2. Administració de justícia

### 1. Introducció

Els objectius que estableix pel que fa a la justícia la Carta dels ciutadans, aprovada pel Congrés dels Diputats el 22-04-2002, constitueixen l'objecte d'un gran nombre de queixes presentades davant el Síndic de Greuges.

La societat demana reiteradament una administració de justícia que pugui donar servei als ciutadans amb més agilitat, qualitat i eficàcia, la qual cosa requereix un model d'administració transparent, comprensible, àgil, atent i responsable amb el ciutadà.

Tant el Pla de transparència judicial com el Reglament 1/2005 sobre aspectes accessoris de les actuacions judicials s'han de fer realitat per als ciutadans i han de cobrir les necessitats de l'Administració de justícia, a l'efecte de millorar l'agilitat de les actuacions judicials, el desenvolupament del programa legislatiu de l'Estat en matèria processal, la dotació pressupostària adequada en matèria de recursos humans i materials, la modificació de l'organització judicial i l'adequació d'aquesta a les competències que estableix l'Estatut d'autonomia.

Pel que fa a propostes normatives, el Síndic ha suggerit una modificació de la Llei 10/1998, del 15 de juliol, d'unions estables i de parella respecte al tracte que es dóna a les parelles heterosexuales i homosexuals en matèria successòria. D'acord amb el que estableix l'article 21 de Llei 10/1998, l'acreditació de la parella homosexual s'ha de fer exclusivament mitjançant una escriptura pública atorgada conjuntament davant notari, mentre que l'article 2 disposa que, en el cas de les parelles heterosexuales, l'acreditació es pot fer mitjançant l'escriptura i altres mitjans de prova admesos en dret (Q 09290/06).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 09290/06	Disconformitat per una suposada desigualtat entre homosexuals i heterosexuales en matèria successòria en la Llei d'unions estables de parelles de fet

### 2. La lentitud judicial i les mancances en l'Administració de justícia

Les queixes que han arribat al Síndic palesen la necessitat que es posin els mitjans adequats per a

evitar situacions que provoquin la lentitud dels procediments, que en alguns casos es perllonguen durant anys (Q 07763/05, Q 07849/06).

Així mateix, posen de manifest el funcionament deficient dels registres civils, sense comptar les eternes dilacions que s'esdevenen al Registre Civil Central, que són nombroses i habituals (Q 11801/06)

El dret a un procés sense dilacions indegudes és una de les garanties processals que estableix l'article 24.2 de la Constitució, la vulneració del qual provoca indefensió, no solament per la denegació de la justícia, sinó per la demora a l'hora de resoldre sobre la sol·licitud dels administrats (Sentència del 06-10-1984, de la 3a Sala del Tribunal Suprem). Així mateix, comporta que s'exigeixi als òrgans judicials que practiquin els tràmits del procés en el termini més breu possible considerant les circumstàncies del cas.

**La manca de mitjans porta a l'endarreriment dels procediments i la vulneració del dret a un procés sense dilacions**

De la informació aportada pel Departament de Justícia, arran de la queixa 07103/05, i dels acords adoptats per la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en les sessions del 17 i el 24 d'octubre de 2006, se'n desprèn la necessitat de dotar l'Administració de justícia actual de més personal i mitjans materials, i de reciclar des del vessant formatiu la gent que hi treballa.

Tant l'Administració estatal (Ministeri de Justícia, el Consell General del Poder Judicial) com el Departament de Justícia s'han mostrat poc efectius a l'hora de resoldre un problema que ja ha esdevingut endèmic en l'Administració de justícia i davant del qual no n'hi ha prou amb les bones intencions o les demandes contínues d'una dotació pressupostària més elevada. Aquest problema provoca l'allunyament i la desconfiança dels ciutadans respecte d'una de les institucions bàsiques de l'Estat de dret.

Les reformes jurídiques de gran calat operades en l'ordenament jurídic no s'han desplegat de manera eficaç, a causa d'una manca de mitjans, cosa que es constata en les contínues demandes efectuades pels òrgans jurisdiccionals a l'hora de respondre les queixes que plantegen els ciutadans amb relació als motius pels quals es demoren les actuacions judicials.

El col·lapse en què es troben alguns jutjats no és quelcom d'aleatori que hagi estat impossible de preveure. A tall d'exemple, les queixes contínues provinents dels jutjats de violència de gènere, que en gran part exerceixen altres funcions jurisdiccionals; les demores dels procediments civils no imputables a les parts; les demores interminables dels registres civils amb una particular incidència al Registre Civil Central; la dilació a l'hora d'executar les sentències penals, que afecta el ja col·lapsat sistema penitenciari, que està mancat de les infraestructures penitenciàries necessàries per a assumir l'enduriment experimentat en el sistema penal.

### **En l'Administració de justícia es fan palès les necessitats de dotació de personal, reciclatge professional i mitjans materials**

Cal manifestar l'esforç indubtable per a crear infraestructures i assolir la dotació de mitjans, però igualment cal que se'n manifesti la insuficiència. Pel que fa a les propostes efectuades, l'Administració és conscient que no resoldrà tot el que s'ha proposat i que les necessitats reals superaran els increments que s'efectuïn.

### **Les mancances de l'Administració de justícia poden afectar també el dret a la tutela judicial efectiva dels ciutadans**

Amb relació a la formació i el reciclatge del personal al servei de l'Administració de Justícia, s'observen les mateixes mancances. Cal tenir la convicció que totes les inversions en matèria de personal repercutiran de manera efectiva en una millora de l'eficàcia de cara al ciutadà.

Atès que els dèficits esmentats poden afectar la tutela judicial efectiva dels ciutadans en el vessant de llurs drets a un procés sense dilacions indegudes, el Síndic exposa els suggeriments i les consideracions següents:

- Cal que qualsevol promulgació d'una llei vagi acompanyada de les dotacions pressupostàries

suficients per a desplegar-la des del mateix moment que entra en vigor. En aquest sentit, ateses les queixes formulades tant pels operadors jurídics com pels ciutadans afectats, és absolutament urgent i necessari que els jutjats amb funcions assignades de violència sobre la dona tinguin atribuïdes aquestes funcions amb caràcter exclusiu.

- Cal un desplegament legislatiu de l'article 121 de la Constitució que faci possible un procediment àgil i obert als ciutadans per a reclamar els danys i els perjudicis causats per un error judicial o que siguin conseqüència d'un funcionament anormal de l'Administració d'acord amb la Llei. La conculcació del dret a un procés sense dilacions indegudes, tot i que constitucionalment es configuri com un dret no fonamental, duu al dret a ser indemnitzat pels danys que la conculcació esmentada produeixi. Així mateix, comporta una via processal extraordinària estrictament subsidiària, sobretot si es té en compte que s'ha d'acudir a un reglament per a tramitar les queixes i les reclamacions adreçades a l'Administració de justícia (Sentències de del Tribunal Suprem del 14-06-1999, 08-05-2000, 14-09-2000).
- Cal que es facin efectius els objectius marcats per la Secretaria de l'Estat per a la Justícia en la Resolució del 28-10-2005, en la qual es disposava la publicació de l'acord del Consell de ministres del 21-10-2005, pel qual s'aprova el Pla de transparència judicial que marca com a objectiu respecte als ciutadans l'assoliment d'una justícia transparent i comprensible que permeti als ciutadans de conèixer el contingut i l'estat de les actuacions judicials i de ser informats amb relació a l'exercici de llurs drets.

### **L'Administració de justícia hauria de posar els mitjans necessaris per a evitar situacions que provoquin l'endarreriment dels procediments**

Aquests fets motiven el Síndic a sol·licitar a totes les administracions implicades (Ministeri de Justícia, Departament de Justícia, Consell General del Poder Judicial) i al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, cadascun segons llurs competències, una intervenció efectiva que permeti la resolució del problema plantejat, que el Síndic denuncia cada any davant del Parlament.



Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 07763/05	Disconformitat per la lentitud dels procediments al Registre Civil
Q 07849/06	Disconformitat pel funcionament deficient dels registres civils
Q 07103/05	Disconformitat pel retard en un procediment judicial
Q 08625/06	Disconformitat de l'interessat per l'exhumació del cadàver de la seva mare sense avisar-lo

### 3. La comunicació entre l'Administració de justícia i els ciutadans

La queixa 08625/06 reflecteix la necessitat que es tinguin en compte les situacions especialment delicades en què es pot trobar una persona que ha patit la pèrdua d'un familiar. El promotor d'aquesta queixa denuncià que, després d'haver enterrat la seva mare, s'assabentà pels mitjans de comunicació que se n'havia d'exhumar el cadàver perquè podia estar relacionat amb els homicidis de com a mínim tres àvies que s'havien produït a Barcelona. A més, en la premsa, també se'n publicaren detalls relatius a la mort que la família ni tan sols coneixia.

## L'Administració de justícia ha d'informar els ciutadans sobre els afers en què puguin tenir un interès legítim

Seguidament, el Síndic comunicà la queixa a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, la qual va informar la institució sobre com s'havien esdevingut els fets. Tal com es desprèn de l'informe, la presidenta, com a màxima autoritat judicial a Catalunya, entenia perfectament el neguit de la família i lamentava la manca de sensibilitat del jutjat envers els familiars.

Tot i així, recordà que els funcionaris judicials no tenen l'obligació d'informar sobre les actuacions processals als familiars no personats en la causa fins que s'hagi iniciat el procés.

En aquest cas, la metgessa forense del jutjat primerament considerà que la mort era natural. Posteriorment, l'exhumació del cadàver s'autoritza per una sol·licitud urgent del fiscal en cap, que la magistrada tramità amb urgència.

Així mateix, s'adjuntà informació que sortí en els mitjans de comunicació sobre el cas i les notes de

premsa del Servei de Comunicació dels Mossos d'Esquadra, que es penjaren en la pàgina web del Departament d'Interior.

Segons la presidenta, els òrgans judicials, que en principi investigaven diverses morts, no van tenir cap mena de coneixement ni d'advertència per la policia judicial que investigava l'afer sobre la comunicació a la premsa. Sembla que els jutges es van assabentar de la detenció de la suposada autora dels homicidis pels mitjans de comunicació.

Arran de les moltes informacions que es feien públiques al matí del dia 05-07-2006, el titular del Jutjat d'Instrucció núm. 15 de Barcelona va enviar una provisió al director general de Seguretat Ciutadana perquè s'evitessin més filtracions sobre el cas.

Al seu torn, la magistrada del Jutjat d'Instrucció núm. 18 de Barcelona, on es van incoar les diligències, va desmentir les informacions publicades sobre la mare de l'interessat pel Gabinet de Premsa del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i va confirmar que la mare de l'interessat va morir per causes naturals.

La presidenta indicà que es fa difícil demanar sensibilitat i imposar deures no legals quan els jutjats estan saturats i amb prou feines poden despatxar els afers que hi arriben.

En conseqüència, el Síndic es va adreçar al Departament d'Interior per demanar-li informació sobre aquest assumpte. Finalment, el Departament ha informat el Síndic que desconeix l'origen de les filtracions en els diversos mitjans de comunicació de les dades personals de la mare de l'interessat. Tot i així, el Síndic li ha recordat que tots els òrgans implicats en el decurs d'una investigació han de ser cautelosos a l'hora de difondre informació que pugui afectar víctimes i llurs famílies, en particular quan aquesta informació estigui relacionada amb actuacions en curs a disposició d'alguna autoritat judicial.

### 4. Col·legis

El dret a la defensa i a l'assistència lletrada que recullen els articles 17.3 i 24.2 de la Constitució, com a garanties del dret a la tutela judicial efectiva, són l'objecte essencial de l'actuació professional d'aquesta administració institucional, que possibilita l'assoliment dels principis processals d'igualtat i contradicció, ja que comporta que l'interessat pugui encomanar la seva representació i l'assessorament tècnic a la persona que consideri més adequada per a instrumentar-li la defensa.

Durant l'any 2006 s'ha mantingut la presentació de queixes amb relació a les actuacions de professionals



de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona. Cal destacar l'expedient 03253/06, en què els interessats havien presentat una queixa davant la Comissió Deontològica del Col·legi perquè acusaven dos lletrats d'haver-se fet càrrec del seu assumpte judicial, pel fet d'haver-ne estat coneixedors per mitjà del Servei d'Assessorament Gratuït de l'Ajuntament de Castelldefels, del qual eren integrants.

### Es continuen presentant queixes contra les actuacions dels professionals de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona

Aquesta queixa fou arxivada per la Junta de Govern del Col·legi, a proposta de la Comissió Deontològica, i igualment fou desestimat el recurs d'alçada que van interposar els interessats davant el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya.

Un cop estudiades les proves documentals aportades i, en particular, el contingut de les dues resolucions anteriors, el Síndic va formular a la degana del Col·legi tota una sèrie de consideracions:

- El fet que els deures deontològics i ètics dels advocats han de constituir un rigor en la defensa dels drets dels ciutadans, pel fet que representen la prestació d'un servei a la societat en interès públic.
- El fet que, en la queixa presentada, les versions d'ambdues parts (el fet que el promotor fos atès abans i després pel Servei d'Assistència Jurídica) susciten controvèrsia. Circumscriure la queixa a aquest fet significa oblidar que l'exercici de l'advocacia ha de ser incompatible amb qualsevol activitat que pugui comportar un menyspreu a la independència inherent a l'exercici de la professió.
- El fet que, tot i que els límits de les incompatibilitats siguin de vegades difusos, l'advocat s'ha abstenir de dur a terme accions que siguin incompatibles amb l'exercici correcte de l'advocacia, pel fet que comportin un conflicte d'interessos que impedeixin respectar els principis de l'exercici correcte que conté l'Estatut general de l'advocacia (article 22.1 Estatut general de l'advocacia).
- Així mateix, l'exercici de l'advocacia és absolutament incompatible amb l'exercici de càrrecs, funcions o treballs públics a l'Estat i en qualsevol de les administracions públiques, ja siguin estatals, autonòmiques, locals o institucionals en què la normativa reguladora ho especifiqui.

De tota manera, els lletrats haurien d'haver actuat considerant tant les exigències tècniques com les exigències deontològiques i ètiques adequades a la tutela jurídica de l'assumpte. Així mateix, haurien d'haver informat els clients de l'abast i els límits de llurs cometes professionals en el treball que pogués qüestionar l'exercici independent de l'advocacia.

Per tot això, sense entrar a fer cap valoració de les decisions judicials adoptades en l'exercici independent de les funcions jurisdiccionals, ni qüestionar el fet que s'hagi preservat els drets de defensa de les parts, aquesta institució desaprova les pràctiques dutes a terme per les parts en litigi, que han pogut qüestionar la prestació d'un servei a la societat d'interès públic en detriment de la qualitat de la justícia.

Cal assenyalar que l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona ha respost que, si bé comparteix la preocupació de la institució d'assegurar el principi d'independència en l'exercici professional dels advocats com a expressió més concreta de l'Estat de dret, no accepta les consideracions formulades, la qual cosa determina que el Síndic doni per finalitzades les seves actuacions.

### El funcionament del Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats de Barcelona

Finalment, pel que fa al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats de Barcelona, cal ressaltar que són moltes les persones que manifesten que la prestació del servei és deficient.

S'ha detectat que la persona s'adreça en un primer moment al Síndic per buscar assessorament i orientació sobre un determinat conflicte privat. El Servei d'Atenció a les Persones el deriva al Servei d'Orientació Jurídica del Col·legi d'Advocats de Barcelona i, posteriorment, la persona torna al Síndic i es queixa que, per bé que el servei esmentat l'ha atès, li ha donat hora per a la consulta dos mesos més tard.

### Els retards en el Servei d'Orientació Jurídica en posen en dubte l'eficàcia

Caldrà veure si, atès el gran volum de demanda que té aquest servei, s'han adoptat les mesures necessàries per a dotar-lo dels mitjans personals i materials que permetin fer efectiu un servei ràpid, finançat amb fons públics i emmarcat dins del deure positiu de l'Estat de què pot dependre una garantia efectiva del dret a accedir a la justícia i, en definitiva, el dret a la tutela judicial i efectiva.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03253/06	Disconformitat amb l'arxivament d'una reclamació presentada davant el Col·legi d'advocats de Barcelona contra uns lletrats

## 5. Registre Civil

El Reial decret 966/1990, del 20 de juliol, va traspasar de l'Estat a la Generalitat de Catalunya les funcions en matèria de provisió de mitjans materials i econòmics per al funcionament de l'Administració de justícia, que es va assignar al Departament de Justícia. No fou així, però, pel que fa a les funcions del Registre Civil. D'acord amb els termes del mateix acord de traspàs, corresponien a l'Estat, concretament al Ministeri de Justícia, les funcions de subministrament del material normalitzat amb destinació als registres civils (lletra b de l'annex del Reial decret 966/1990).

El Departament de Justícia és plenament conscient dels problemes que denuncia el Síndic, arran de les queixes formulades (desfasaments, manca de modernització, lentituds, etc.), i que pateixen els registres civils de Catalunya, per la qual cosa ha emprès, juntament amb el Ministeri de Justícia, les mesures necessàries per a millorar la gestió dels registres civils per mitjà d'un procés informatitzador, del qual ha donat compte.

El Síndic espera que les mesures que s'han adoptat contribueixin efectivament a millorar la gestió de tots els registres civils de Catalunya i aconseguir un registre capaç de satisfer les necessitats dels ciutadans de la societat actual, que requereixen que hi hagi registres civils que permetin accedir a la informació inscrita d'una manera fàcil i ràpida.

**El Síndic va demanar al Registre Civil de Sant Cugat que adoptés les mesures adequades per a possibilitar la inscripció de matrimonis homosexuals**

Com a queixes més significatives en aquest àmbit, cal destacar la queixa 11530/06 sobre dos homosexuals que es casaven a Sant Cugat. En aquest cas, el Registre de Sant Cugat no tenia els llibres de família nous per a aquests casos. El Síndic es va

adreçar al registre esmentat i li va sol·licitar que facilités al promotor de la queixa els fulls especials per a la inscripció de matrimonis entre homosexuals.

Atesa la informació rebuda del Registre de Sant Cugat, el Síndic es va adreçar al Registre Civil de Rubí perquè era l'encarregat de fer arribar els llibres. El Registre Civil de Rubí, al seu torn, va informar el Síndic que havia sol·licitat la remissió dels llibres, dels quals no disposava en el moment que els interessats contreien matrimoni. Consta que a mitjan desembre els interessats van obtenir el nou llibre amb les expressions terminològiques adequades a llurs circumstàncies personals.

Pel que fa a la lentitud, s'han presentat les queixes 12686/06 i 14463/06 amb relació al Registre Civil de Rubí i el de Sabadell respectivament. La promotora de la primera queixa planteja la lentitud a l'hora de tramitar un divorci de mutu acord que fa sis mesos que no es resol i la de la segona ha sol·licitat una partida de naixement, que no aconsegueix de cap manera, malgrat que la necessita per a casar-se. En ambdues queixes, s'ha demanat a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya que s'interessés per aquests casos i, en la mesura que pugui, n'agiliti la tramitació.

**El Síndic va trametre les queixes relacionades amb la lentitud del Registre Civil Central al Defensor del Poble**

També s'han rebut queixes amb relació al Registre Civil Central, les quals s'han tramès al Defensor del Poble (Q 05348/06 per la lentitud en la tramitació d'un certificat de naixement; Q 08511/06 problemes amb el Registre Civil per a rectificar un error en les dades d'una filla adoptada; Q 011304/06 sobre la lentitud del Registre Civil Central per a inscriure un matrimoni celebrat a Cuba; Q 013965/06 dificultats d'una parella per a inscriure un menor adoptat, cosa que priva l'infant del dret a la salut i a l'educació, i impedeix a la família la lliure mobilitat i la possibilitat de gestionar el permís de maternitat i les subvencions corresponents.

Finalment, atesa la vaga indefinida dels funcionaris de l'Administració de Justícia, que s'estava deixant notar al Registre Civil de Barcelona i que va motivar diverses queixes, el Síndic va obrir una actuació d'ofici, a fi d'estudiar la situació i analitzar si els serveis mínims establerts eren els adequats.

El Departament de Justícia va trametre al Síndic la informació següent:

Els serveis públics foren publicats en el DOGC, núm. 4644 del 30 de maig. Aquests serveis mínims foren determinats pel Departament Treball sobre la base de la proposta de l'Administració de justícia en l'Ordre TRI/290/2005, per la qual es garantiren els serveis essencials en l'àmbit de l'Administració de justícia per a la convocatòria de vaga del 27 de juny de 2005; i es van publicar en el DOGC núm. 4414 del 28 de juny de 2005, però amb la incorporació dels serveis mínims relatius als jutjats de violència sobre la dona i els jutjats mercantils, que eren de nova creació i, per tant, no s'havien previst en aquella convocatòria.

Per garantir el desenvolupament correcte de la vaga i dels serveis mínims fixats, la Direcció General de Relacions amb l'Administració de justícia va informar tots els secretaris judicials sobre l'aplicació dels serveis mínims per via del correu electrònic i, a més, va penjar a la intranet de l'Administració de justícia les instruccions per a aplicar-los correctament i, posteriorment, fer-ne el control.

La informació al públic es va facilitar, d'una banda, per la difusió que en van fer els mitjans de comunicació i, de l'altra, per mitjà de les forces de seguretat o els serveis de vigilància, que es troben habitualment a l'entrada dels edificis.

En el cas concret del Registre Civil, tot i que els serveis mínims establerts eren molt reduïts (dos funcionaris: un per a la secció de defuncions, i l'altre per a la resta de seccions), hi va haver, com a mínim, vint funcionaris que no van seguir la vaga, els quals es van fer càrrec de les urgències i van atendre aproximadament quatre-centes persones (un 30% de les que hi acudeixen diàriament).

El Departament de Justícia va intentar ampliar els serveis mínims, però el Departament de Treball només ho va acceptar en el cas dels jutjats sobre la dona i els jutjats mercantils, els quals eren de nova creació i, per tant, no s'havien previst en l'Ordre TRI/290/2005.

**El Síndic suggerí al Departament de Justícia que, en futures vagues, doni més informació**

En conseqüència, el Síndic ha suggerit suggerir al Departament de Justícia que, en futures convocatòries, es faci més divulgació en els mitjans de comunicació sobre les condicions en què duguï a terme la

vaga, a fi que els ciutadans en coneguin les repercussions.

El suggeriment ha estat acceptat pel Departament de Justícia.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 11530/06	Queixa perquè el Registre de Sant Cugat no tenia els llibres de família nous per a inscriure matrimonis homosexuals
Q 12686/06	Disconformitat per la lentitud en la tramitació d'un divorci de mutu acord
Q 14463/06	Disconformitat per la tardança en el lliurament de la partida de naixement
Q 05348/06	Disconformitat pels problemes que ha tingut amb el Registre Civil per a rectificar un error en les dades d'una filla adoptada
Q 011304/06	Disconformitat per la lentitud del Registre civil central per a inscriure un matrimoni celebrat a Cuba
Q 013965/06	Disconformitat per les dificultats amb què s'ha trobat en intentar inscriure un menor adoptat al Registre Civil

### 10.3. Serveis penitenciaris

#### 1. Massificació a les presons

La massificació és un dels problemes més greus amb què s'afronta l'execució de les penes i les mesures de seguretat privatives de la llibertat, en la mesura que n'afecta l'orientació constitucional, n'agreuja les condicions del compliment i dificulta el tractament penitenciari i la reinserció social.

L'Informe al Parlament 2005 ja assenyalava que aquesta massificació arreu dels centres penitenciaris d'Espanya i l'Administració catalana s'hauria pogut preveure fins al punt que ha significat una clara opció de política penal i penitenciària que ha portat als límits actuals de sobresaturació i que determina que la taxa d'encarcerament d'Espanya i Catalunya se situï entre les més altes d'Europa.

En una mostra de deu països amb unes característiques socioculturals i jurídiques molts similars a les de l'Estat espanyol, Espanya representa la taxa més elevada amb 140 encarcerats per cada 10.000. Catalunya se situa en una taxa de 119 per cada 10.000, inferior a la d'alguns països, com ara Portugal o Països Baixos.

Així mateix, cal confrontar el que implica la massificació dels centres penitenciaris de Catalunya amb el fet que aquesta presenti una de les taxes de victimització més baixes, encara que la taxa de percepció d'inseguretat sigui de les més elevades.

Tal com va reflectir l'*Informe al Parlament 2005*, les reformes operades a partir de l'any 2003 han posat de manifest, especialment en l'àmbit de l'execució penal i penitenciària, un increment de les penes màximes de presó fins a quaranta anys; una disminució de la pena mínima de presó a tres mesos; un enduriment dels criteris per a accedir al tercer grau de tractament, els permisos de sortida i la llibertat condicional, que constitueix un indicador de l'increment de l'aflictivitat, amb la incorporació de normes d'un enduriment clar de l'execució i la limitació de l'accés a règims de llibertat i als beneficis penitenciaris.

### El creixement continu de la població penitenciària deriva de les reformes legals i de la política penal

El creixement de la població penitenciària ha estat continu en els darrers anys. Les causes d'aquest creixement tan significatiu no deriven tant d'un increment de la delinqüència com de les reformes legals i de la política criminal promoguda durant els darrers anys, que s'ha traduït en un enduriment de les penes i, en conseqüència, en un augment de la mitjana del temps d'estada a la presó.

Aquest creixement, però, no ha estat complementat amb una inversió adequada en matèria d'infraestructures. Per això, ha calgut revisar el Pla d'equipaments penitenciaris, que es va presentar per primer cop el 1996, per a fer front a les necessitats actuals de places penitenciàries.

### La solució del problema de la massificació passa per reformes legislatives i per dotar les institucions dels recursos personals necessaris

Davant d'aquesta realitat, aquesta institució és conscient que el problema de la massificació dels centres penitenciaris no es resol únicament mitjançant noves estructures penitenciàries, sinó amb reformes legislatives profundes que potenciïn alternatives clares i eficaces a les penes de presó i dotin els centres dels recursos personals necessaris que els permetin complir els objectius constitucionals tant respecte a l'intern com respecte a la societat.

L'activitat d'aquesta àrea se centra a analitzar tot el que afecta els serveis penitenciaris per mitjà de diverses actuacions, com ara l'estudi teòric de la situació de les presons i les possibles solucions als problemes plantejats; les visites periòdiques als centres penitenciaris; la tramitació de les queixes que arriben a la institució i les actuacions que s'obren d'ofici; així mateix, les visites als interns que, per mitjà de llurs escrits, les han demanades. De vegades, la institució coneixia el motiu de la demanda d'aquests interns perquè l'havien posat de manifest en les queixes (Q 06487/06). En d'altres, els interns en qüestió tan sols sol·licitaven que se'ls atengués en la propera visita que el Síndic dugués a terme al centre per concretar l'objecte de la queixa. Finalment, en alguns casos, s'han fet visites d'ofici per raó de les característiques de la queixa. Per exemple, en les queixes en què no se sol·licitava la presència de la institució, però es feia referència a maltractaments perpetrats pel personal funcionari del centre penitenciari. En aquests casos, el Síndic ha considerat adequat mantenir una entrevista personal amb l'intern, a fi de valorar la veracitat dels fets.

Aquesta institució ha atès un total de 54 interns; en concret, per mitjà del director de Seguretat Ciutadana i Relacions Socials acompanyat per un o diversos assessors de l'àrea. S'han atès 7 persones del Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona; 4 del Centre Penitenciari de Joves de Barcelona; 8 del Centre Penitenciari de Ponent; 12 del Centre Penitenciari Quatre Camins; i 23 del Centre Penitenciari de Brians.

Les queixes plantejades han estat molt diverses: canvis de centre, inclusió en programes de tractament, denúncies sobre suposats maltractaments, etc. En algunes, els interns només volien intercanviar opinions sobre el funcionament del sistema penitenciari; i en d'altres, els interns no tenien gaire clar quines eren les funcions del Síndic i pretenien establir un primer contacte amb vista a futures intervencions.

En el marc del que contenen els articles 10.2, 15 i 25.2 de la Constitució, paral·lelament amb la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans, el Síndic ha posat de manifest a l'Administració penitenciària la necessitat urgent de crear les infraestructures penitenciàries necessàries que possibilitin el tancament del Centre Penitenciari d'Homes de Barcelona. Aquest centre té més d'un segle d'antiguitat i presenta una situació d'amuntegament greu, amb 2.104 interns; la convivència de reclusió en espais reduïts, amb cel·les inferiors als 10m<sup>2</sup>, incloent-hi el wàter; les condicions d'habitabilitat i salubritat; la manca de llum natural i de ventilació; els espais reduïts comuns. Les condicions de reclusió, doncs, impliquen un tracte inhumà i degradant.

L'Administració penitenciària a Catalunya ha de garantir que totes les persones privades de llibertat



estiguin en condicions compatibles amb el respecte a la dignitat humana, és a dir, que no se sotmeti el detingut, el pres, el penat o l'internat judicial a unes condicions de reclusió que superin l'inevitable nivell de duresa inherent a la presó.

## El Síndic ha manifestat a l'Administració penitenciària la necessitat de crear noves infraestructures

El 31 de desembre de 2006 la població penitenciària ja era de 8.985, la qual cosa significa que les previsions de creixement siguin molt inferiors al creixement real.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 06487/06	Sobre els problemes que tenen els interns amb l'equip de tractament del centre penitenciari

## 2. Principi de proporcionalitat

### Proporcionalitat de les penes

El principi de proporcionalitat és un criteri d'interpretació dels diversos operadors jurídics i, en particular, del Tribunal Constitucional. Entre els diversos vessants analitzats, és plenament vigent el principi de proporcionalitat de les penes.

En aquest àmbit, els interns presenten moltes queixes perquè els han denegat l'acumulació jurídica de condemnes, d'acord amb el que estableix l'article 7.6 del Codi penal (Q 01743/06).

## Hi ha queixes d'interns als quals s'ha denegat l'acumulació jurídica de condemnes

Alhora, cal tenir present el següent:

- Amb la Llei orgànica 7/2003, de l'1 de juliol, el límit màxim de compliment de vint anys de presó es pot incrementar excepcionalment fins a vint-i-cinc, trenta i quaranta anys en els supòsits que estableix l'article 76 del Codi penal.
- La nova redacció de l'article 78.1 amplia l'aplicació dels límits esmentats al total de les penes imposa-

des en la sentència, a l'efecte d'aplicar els continguts relatius als beneficis penitenciaris, l'accés als permisos de sortida, la classificació penitenciària en tercer grau de tractament i l'accés a la llibertat condicional.

- El nou article 36.2 també estableix noves limitacions per a accedir al tercer grau quan la pena imposada sigui superior a cinc anys de presó.
- Amb relació a la llibertat condicional i l'accés al tercer grau de tractament, la sentència del 12 de juny de 2006 de la Sala Segona del Tribunal Suprem, en el recurs de cassació per a la unificació de doctrina, declara que l'àmbit d'aplicació de la disposició transitòria única de la Llei orgànica 7/2003, de modificació del Codi penal, es delimita exclusivament als casos en els quals l'aplicació de l'article 90 i 93.2 del Codi penal i l'article 72'5 de la Llei orgànica penitenciària sigui procedent.

Per mitjà de les queixes formulades pels interns, s'observa que, amb relació a l'article 36.2 del Codi penal, l'exempció de complir l'anomenat *període de seguretat*, quan hi hagi un pronòstic individualitzat i favorable de reinserció social, es tradueix en una demora per a accedir a aquest règim de semilibertat perquè limita el temps en el qual es pot valorar la personalitat i la conducta d'un intern en règim obert. Així mateix, comporta que molts interns accedeixin a la llibertat condicional havent complert amb escriure les de la condemna.

### Proporcionalitat de les penes en l'execució penitenciària de penes i les mesures de seguretat privatives de llibertat

Durant l'any 2006 s'han rebut nombroses queixes promogudes per interns ingressats en centres dependents de l'Administració penitenciària de Catalunya que feien referència a un presumpte maltractament o rigor innecessari en l'actuació dels professionals penitenciaris. En tots els casos, aquesta institució ha sol·licitat informació a la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil, que mitjançant la inspecció penitenciària corresponent ha estudiat el contingut de les queixes esmentades. Les respostes que s'han rebut fins ara han donat lloc a l'arxivament dels expedients investigats perquè no s'han pogut constatar els fets objecte de denúncia.

En el context actual de massificació en què es troben els centres penitenciaris, en el qual els drets dels interns es redueixen per raons d'organització i de seguretat, totes les restriccions afegides a la que ja comporta la vida a la presó s'han de justificar, ja que s'ha de preservar una àrea d'intimitat per al manteniment d'una vida digna i el desenvolupament de la personalitat, per als quals també ha de servir la pena.



D'acord amb la doctrina reiterada del Tribunal Constitucional, una exigència comuna i constant de la constitucionalitat de qualsevol mesura restrictiva dels drets fonamentals (sentències 56/1196, 120/1990, 7/1999 i 143/1994) ha de ser determinada per l'observança estricta del principi de proporcionalitat. En aquest sentit, la sentència del Tribunal Constitucional, del 27 de març de 2006, que fa referència a les sentències TC 66/1995 i 55/1996, considera que, per a comprovar si una mesura restrictiva d'un dret fonamental supera el test de proporcionalitat, cal verificar si que compleix les condicions següents:

- Si la mesura esmentada és susceptible d'assolir l'objectiu que es proposa (*idoneïtat*).
- Si la mesura és necessària, en el sentit que no hi hagi cap altra mesura més moderada per a assolir el propòsit amb la mateixa eficàcia (*necessitat*).
- Si la mesura és ponderada o equilibrada, en el sentit que se'n derivin més avantatges per a l'interès general que perjudicis sobre altres béns o valors en conflicte (*proporcionalitat en el sentit estricte*).

### S'han rebut queixes per presumptes maltractaments o per un rigor innecessari en l'actuació dels professionals penitenciaris

Tenint en compte aquest punt de partida, la institució, després de valorar les queixes remeses i la informació aportada per l'Administració, considera que es tracta de queixes que generalment fan referència a l'organització de la vida a la presó i a la disconformitat amb determinades decisions de l'Administració penitenciària: règim de visites, comunicacions, canvis de mòdul, sol·licituds de trasllat, al·legacions de discrepància amb relació a decisions de l'equip de tractament, etc.

### La massificació dels centres penitenciaris fa que els drets dels interns es vegin reduïts

Altres queixes denuncien maltractaments derivats d'actuacions grolleres o burlesques, comentaris fora de lloc durant els escorcolls o amenaces directes dels funcionaris als interns. Amb relació aquests fets, vegeu les queixes 02682/06, 06255/06 i 10246/06.

En aquests casos, en què apareix la dificultat probatòria dels fets, ja que es tracta de la paraula d'un funcionari contra la paraula d'un intern, els resultats són els següents:

- La presumpció de veracitat dels actes de l'Administració i dels servidors públics.
- La càrrega de la prova és molt difícil de materialitzar en el mitjà penitenciari per a l'intern que denuncia un maltractament.
- Els elements que poden constituir una prova es dilueixen amb el temps, tenint en compte que la investigació dels fets no és immediata.
- El fet que l'actuació dels òrgans jurisdiccionals de vigilància penitenciària no és immediata; que aquestes actuacions no solament afecten el sistema disciplinari sinó la classificació penitenciària, els permisos de sortida, la llibertat condicional; i que les resolucions adoptades en aquest àmbit solen ser més restrictives que les adoptades per l'Administració penitenciària.

Cal matisar, però, que el mot *maltractament* no solament fa referència a actuacions físiques o psicològiques sobre les persones, sinó també a actuacions no proporcionades en la situació de subjecció en què es troba l'intern respecte a l'Administració penitenciària. (Q 10058/06)

### L'execució de les penes de presó s'ha de guiar pels principis de legalitat, proporcionalitat i tutela efectiva

L'execució de les penes s'ha de guiar pels principis de legalitat, proporcionalitat i tutela efectiva. En definitiva, no es pot oblidar que, a banda del caràcter aflictiu o retributiu de les penes, la reinserció i la rehabilitació també en són una finalitat. Per això, la presumpció de veracitat de l'actuació administrativa s'ha de sotmetre al tamís constitucional de la proporcionalitat.

En aquest sentit, la sentència del Tribunal Constitucional del 27 de març de 2006, dictada en la resolució del recurs d'empara del 19 d'abril de 2006, va anul·lar les interlocutòries del Jutjat de Vigilància Penitenciària núm. 3 de Catalunya i de la Secció 1a de l'Audiència Provincial de Lleida perquè considerava que "aunque el registro de la celda, ocupada por el interno estaba justificada por la dificultad de encontrar sustancias prohibidas, la forma en la que se efectuó el cacheo, sin información al interno, determinó que la limitación al derecho a la intimidad incurriera en desproporcional".

### Proporcionalitat en la classificació penitenciària

El punt de partida en aquesta matèria és l'article 72.4 de la Llei orgànica penitenciària que estableix que "en ningún caso se mantendrá a un interno en un grado inferior cuando por la evolución de su tratamiento se haga merecedor de su progresión".

La finalitat d'aquest sistema d'individualització científica és la reinserció de l'intern. Es tracta d'un sistema flexible que pretén que el compliment de la pena es pugui adaptar a les circumstàncies personals de cada intern i que, per tant, n'eviti, en la mesura que sigui possible, l'internament continuat i permeti que les condicions de l'execució progressivament s'assimilin a la vida en llibertat.

### S'han rebut algunes queixes amb relació a la proporcionalitat entre les penes i llur finalitat de reinserció social

Així mateix, aquesta individualització del tractament que estableix la Llei no ha de topiar amb els principis que recullen els articles 9, 24 i 25 de la Constitució. Així doncs, els principis de prevenció general de la pena no han de fer oblidar el principi de prevenció general.

En aquest context, cal comentar algunes de les queixes més significatives, relatives a la individualització necessària del tractament de cada intern, la proporcionalitat de les mesures administratives restrictives que puguin adoptar els equips de tractament i la finalitat que ambdues persegueixen.

El promotor de la queixa 07757/06 complia una condemna de quatre anys de presó per un delicte contra la salut pública. Per aquets fets, va ingressar a la presó voluntàriament al gener de 2004 i va ser classificat inicialment en tercer grau de tractament. Durant un any va romandre a la secció oberta amb una bona evolució. Tot i així, fou regressat a segon grau de tractament per la presumpta comissió d'un nou delicte, tot i que la jutgessa no li va decretar presó provisional perquè no hi havia risc de fugida.

En la documentació corresponent a aquest cas, hi havia la còpia d'un informe expedit per una unitat d'investigació del Cos de Mossos d'Esquadra, segons el qual era clar que l'intern no tenia res a veure amb els fets succeïts que li imputaven.

El centre penitenciari es va adreçar al jutjat corresponent per conèixer l'estat del procediment. El jutjat, al seu torn, li va comunicar que mancaven els resultats

de les mostres d'ADN de la persona interessada, que s'havien enviat a l'Institut Nacional de Toxicologia. El jutjat va sol·licitar a l'institut esmentat que remetés els resultats, però aquest va respondre que la demora era causada per la manca de mitjans.

Sens perjudici del que representa en aquests casos la imputació d'un nou delicte dins del compliment de la pena —que de manera clara el va fer regressar de grau— i la presumpció d'innocència que recau sobre l'intern, cal que l'equip valori la resta de circumstàncies i variables de personalitat i conducta que concorren en el cas.

En el cas concret, la permanència de l'intern en segon grau de tractament d'ençà la regressió es va dur fins al punt de tenir-lo catorze mesos sense cap tipus de benefici penitenciari a causa de les diligències obertes.

### L'endarreriment a l'hora d'aplicar els beneficis penitenciaris és contrari als principis de proporcionalitat i equilibri de la pena

Un cas similar és la queixa 08311/05, que es va obrir l'any 2005 i s'ha tancat enguany. Es va regressar el promotor de la queixa a segon grau sobre la base de la imputació d'un delicte per fets anteriors al compliment actual de la condemna. En aquest cas, l'equip tampoc no li concedeix cap tipus de benefici, malgrat que ha transcorregut un any des que se li van obrir les diligències; que té la llibertat definitiva molt propera; que l'evolució al centre és correcta i que la demora que registra l'Institut Nacional de Toxicologia impedeix que finalitzi la fase d'instrucció.

En ambdós casos, amb tots els respectes que mereixen les actuacions d'un òrgan col·legiat, en exercici de les seves funcions, el Síndic considera que l'actuació administrativa ha estat desproporcionada, d'acord amb la jurisprudència constitucional i del Tribunal d'Estrasburg, segons la qual "cal que la mesura objecte de control sigui proporcionada i equilibrada perquè se'n derivin més avantatges per a l'interès general que perjudicis sobre altres béns o valors en conflicte.

#### Actuacions més significatives

##### Codi Assumpte

Q 01743/06 Disconformitat d'un intern perquè li han denegat l'acumulació jurídica de condemnes

- Q 02682/06 Denuncien els maltractaments derivats  
 Q 06255/06 d'actuacions grolleres o burlesques dels  
 Q 10246/06 funcionaris als interns  
 Q 10058/06 Denuncia actuacions no proporcionades  
 de l'Administració penitenciària respecte  
 a l'intern  
 Q 07757/06 Disconformitat d'un intern perquè fou  
 regressat a segon grau de tractament per  
 la presumpta comissió d'un nou delictes

### 3. Traslats d'interns entre administracions penitenciàries

La Llei i el Reglament penitenciaris estableixen que l'Administració penitenciària ha d'evitar el desarrelament social dels interns, en el sentit que aquestes persones han de ser destinades als centres penitenciaris més propers al domicili familiar. De fet, es tracta d'una mesura de reinserció el fet que el penat no perdi el contacte amb l'entorn comunitari en el qual es trobava abans d'anar a la presó.

El Reial decret 1436/1984, del 20 de juny, sobre normes provisionals de coordinació de les administracions penitenciàries estableix, en l'article 4.3, que si un establiment proposa el trasllat d'un intern a l'àmbit territorial d'una altra administració, l'administració que l'hauria de rebre només s'hi pot oposar per una manca de places o d'acreditació de vinculació familiar.

La manca de places als centres és la causa més freqüent de les denegacions de les sol·licituds de trasllat

La realitat reflecteix, però, que cada cop hi ha més casos d'interns en què, malgrat que tenen vinculacions familiars contrastades a la província del centre sol·licitat, l'Administració penitenciària en denega el trasllat a causa de la massificació dels centres.

La discrecionalitat de l'Administració en aquest àmbit respon a uns criteris propis d'organització i funcionament en matèria de trasllats dins de la potestat autoorganitzativa que xoca molt sovint amb el principi de proporcionalitat. La manca de places en un centre passa per davant de la valoració d'altres variables de tipus familiar i dels perjudicis que aquest allunyament comporta per a l'intern i la seva família.

Dins d'aquest context institucional, el Síndic planteja la necessitat de proposar solucions que permetin el compliment efectiu de la finalitat assignada a les penes i mesures de seguretat privatives de llibertat tenint en compte el volum de queixes de trasllat existents.

En l'*Informe al Parlament 2005* ja apuntava que s'hauria de fomentar la coordinació entre administracions

mitjançant reunions periòdiques i habituals que permetessin desbloquejar la situació actual de falta de trasllats. A tall d'exemple, en les sol·licituds de trasllat en què s'acrediten vincles familiars en una o altra administració, es podria fer un intercanvi numèric equitatiu, sense que això comportés un increment de la població penitenciària de l'administració corresponent. Tot això, sense perjudici de valorar i prioritzar cada cas, atesa la gran quantitat de demandes existents.

**Es prioritzen els trasllats d'interns en tercer grau o dels que es troben en segon grau i acrediten una vinculació familiar**

Pel que fa a Catalunya, i dins el marc dels criteris propis d'organització i funcionament de l'Administració penitenciarà catalana, s'observa que es prioritzen les sol·licituds de trasllat d'interns classificats en tercer grau o dels que es troben en segon grau amb una vinculació familiar acreditada i una proposta favorable de permís (o que ja en gaudeixen).

El Síndic fa una crida a la sensibilització per a prioritzar l'estudi de les sol·licituds de trasllat de dones preses, especialment, de les que tenen fills. Caldria prioritzar també els trasllats de persones que han estat condemnades fora d'Espanya i que han estat traslladades per l'aplicació del Conveni sobre trasllat de persones condemnades signat a Estrasburg el 21 de març de 1983. El procediment establert en aquests casos i la burocratització excessiva agreuja la situació per la qual ha de passar l'intern des que surt de l'estat de condemna fins que arriba a l'estat de compliment, sense comptar el temps que ha de transcórrer per a poder ser traslladat a Catalunya.

**S'hauria de prioritzar l'estudi de les sol·licituds de trasllat de dones preses, especialment de les que tenen fills**

En el grup de queixes que ha rebut la institució, és freqüent que els interns que sol·liciten el trasllat tinguin una vinculació familiar contrastada. La situació de la família és precària, la qual cosa impedeix que

es pugui traslladar a veure l'intern amb freqüència. Per tant, l'intern és privat de mantenir els lligams familiars (Q 05227/06 i Q 07116/06).

A tota aquesta situació s'hi ha d'afegir —i així ho manifesten els interns i llurs famílies— que aquests trasllats, que es fan normalment per carretera, posen en perill la seguretat i la salut de tots els membres, sens perjudici de les conseqüències negatives per a la salut i la dignitat dels interns que comporta fer els trasllats en els vehicles destinats per a aquests fins (Q 13195/06).

La sol·licitud de trasllat d'un intern genera des del principi l'engranatge de tota una sèrie de documentació des que l'intern la sol·licita fins que l'administració competent pren la resolució favorable o desfavorable. En el cas de Catalunya, i a tall d'exemple, destaca el cas de la queixa 09279/06, en la qual des que la Secretaria demana l'informe de vinculació familiar a la Comissió Territorial d'Assistència Social Penitenciària corresponent fins que aquesta l'emet transcorren massa mesos. A tot això, s'hi ha d'afegir el temps que haurà d'esperar l'intern fins que aconseguixi que el trasllat es faci efectiu.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08311/05	Disconformitat perquè es va regressar un intern al segon grau de tractament
Q 05227/06	Disconformitat perquè es va negar el trasllat a un altre centre penitenciari
Q 07116/06	Interns que sol·liciten el trasllat a un altre centre penitenciari per motius de proximitat familiar
Q 13195/06	
Q 09279/06	

#### 4. Trasllats d'interns dins de Catalunya

En aquest àmbit, el volum de queixes també constitueix un gruix important dins de l'Àrea de Serveis Penitenciaris. Les queixes en aquest camp responen a motius d'incompatibilitats amb altres interns o funcionaris (Queixes 01157/06, 9818/06 i 10890/06) o bé a la necessitat d'apropar-se al domicili familiar (Queixes 11072/06 i 04107/06). En aquest últim supòsit, hi ha interns de l'àrea de Tarragona i Terres de l'Ebre que desitgen romandre al Centre Penitenciari de Tarragona; i de l'àrea de Girona que desitgen romandre o bé al Centre de Figueres o bé al de Girona. Malauradament, són centres petits que estan molt massificats i que —tan bon punt un intern hi ingressa, passa a penat i és classificat— se l'assigna a un centre de compliment més gran per la impossibilitat real d'albergar més interns.

Cal afegir, a més, la dificultat que tenen moltes famílies per a desplaçar-se als centres de compliment finalment assignats perquè, malgrat ser els més propers, es troben allunyats dels domicilis respectius i

aquestes famílies no disposen de prou mitjans materials i personals per a arribar-hi.

Cal ressaltar l'esforç que fa la Secretaria en aquest àmbit, ja que sempre que les circumstàncies personals i de tractament de l'intern en permetin el trasllat, la Secretaria efectua el canvi de centre. En els casos que la manca de places o les incompatibilitats amb el centre sol·licitat impedeixen un primer trasllat, hi ha el compromís de la Secretaria de valorar la corresponent sol·licitud de trasllat un cop ha transcorregut un temps (07732/05).

Finalment, la institució ha insistit que a l'hora d'efectuar els trasllats es tingui cura de les pertinences personals dels interns perquè s'han rebut queixes en les quals els interns plantegen que els han perdut efectes personals (veg. Q 08248/06) o bé el temps que han hagut d'esperar, per exemple, sense la roba després d'haver-ho reclamat diverses vegades (Q 09905/06).

A tall d'exemple, al promotor de la queixa 10891/06 se'l va traslladar el 8 de setembre des del Centre Penitenciari Quatre Camins al Centre Penitenciari Brians, però no li lliuraren les pertinences personals fins un mes més tard, el dia 6 d'octubre. Durant aquest temps tan sols disposava d'uns pantalons d'estiu i d'una samarreta, sense disposar de cap recanvi de roba interior. Atès el temps excessiu transcorregut, el Síndic es va adreçar a la Secretaria perquè adoptés les mesures pertinents perquè no es tornin a reproduir fets com aquests, a fi que el lliurament de les pertinences personals es dugui a terme com més aviat millor quan s'efectuï el trasllat de centre de qualsevol intern.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01157/06	Interns que sol·liciten el trasllat a un altre centre penitenciari per motius d'incompatibilitat amb altres interns o funcionaris
Q 09818/06	
Q 10890/06	
Q 11072/06	Interns que sol·liciten el trasllat a un altre centre penitenciari per motius familiars
Q 04107/06	Intern que demana el trasllat al Centre Penitenciari de Tarragona o Lleida
Q 07732/05	
Q 08248/06	Interns que es queixen per la desaparició de llurs pertinències com a conseqüència d'un trasllat de centres penitenciaris
Q 09905/06	
Q 10891/06	Intern que es queixa perquè no li lliuraren les pertinences personals fins a un mes després de ser traslladat a un nou centre penitenciari

#### 5. Salut i dret a la vida

Un dels objectius essencials d'aquesta institució amb relació a l'execució de la pena privativa de llibertat



als centres dependents de l'Administració penitenciària de Catalunya és mirar de fer possible, per tots els mitjans possibles de què disposa l'Administració, l'establiment de línies d'actuació que permetin una detecció eficaç de les persones amb problemes de salut mental i l'avaluació dels programes de tractament que, en aquest sentit, es duen a terme en els diversos centres penitenciaris.

En aquest context, el Síndic ha dut a terme de manera continuada durant els últims anys actuacions d'ofici en matèria de persones que moren dins del sistema penitenciari.

Arran de l'actuació d'ofici oberta 00913/05, relativa a aquesta matèria, es va tenir coneixement dels diversos programes marc que es duïen a terme dins dels centres penitenciaris. Després d'estudiar-los, aquesta institució ja va posar en coneixement de la Secretaria la necessitat de dissenyar programes d'intervenció eficaços en interns que presentin riscos de suïcidi, d'accentuar línies d'actuació que permetin una detecció eficaç d'aquest risc i d'avaluar aquests programes en cadascun dels centres penitenciaris.

### El Síndic va obrir una nova actuació d'ofici per estudiar programes d'intervenció en interns amb risc de suïcidi

La Secretaria va respondre que comparteix la preocupació i l'interès del Síndic per a millorar aquests programes i que, d'ara endavant, l'informarà dels canvis que en el futur s'introdueixin. Tanmateix, en vista que ha transcorregut el temps i que la revisió d'aquests programes no es duu a terme, el Síndic ha tornat a obrir una nova actuació d'ofici 00144/06.

Amb l'obertura d'aquesta nova actuació, la institució s'ha adreçat a la Secretaria i li ha sol·licitat un informe actualitzat relatiu a l'avaluació i el seguiment dels programes esmentats, i les revisions que se n'hagin pogut fer tenint en compte que el document *Les pautes per a la prevenció de suïcidis*, elaborat per aquesta Secretaria, data de l'octubre de 1997.

També li ha sol·licitat informació sobre els protocols d'actualització que utilitzen els centres penitenciaris d'arreu de Catalunya en aquesta matèria i sobre les actuacions dutes a terme en els supòsits de concurrència de variables de risc de suïcidi en interns amb una patologia psiquiàtrica. Actualment, el Síndic encara no n'ha obtingut resposta.

Quant a les persones que moren a les presons catalanes, en el decurs d'aquest any s'han registrat dotze casos. Si bé en cadascun dels casos la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil ha obert la informació reservada corresponent, cal comentar-ne alguns aspectes. Dos dels dotze casos són dues noies joves de vint-i-set i vint-i-vuit anys. Pel que fa als homes, l'edat mitjana tampoc no sobrepasa els trenta anys. D'aquests, en tres hi destaca la proximitat entre la data de l'ingrés i la data de la mort. Dos es trobaven en règim preventiu. Finalment, pel que fa a la variable tipus de delictes, tan sols un es trobava complint condemna per un delictes d'assassinat. Les condemnes que complien la resta no eren de llarga durada.

La institució valora molt positivament la derivació que es fa dels casos de patologia psiquiàtrica, el treball conjunt amb la institució de Sant Joan de Déu-Servei de Salut Mental i la possibilitat d'hospitalització, perquè en aquest camp la coordinació, la interdisciplinarietat i la continuïtat assistencial extrapenitenciària són bàsiques per a millorar l'atenció d'aquestes persones.

El Síndic suggereix novament que els diversos professionals que treballen amb aquestes persones segueixin una formació continuada i que l'abast dels programes marc que s'elaborin siguin adreçats a tots els professionals de la intervenció, sense que això pressuposi una minva en la qualitat del servei.

### La coordinació, la interdisciplinarietat i la continuïtat assistencial són bàsiques per a millorar l'atenció dels interns amb problemes de salut mental

Es valora positivament que, per primer cop en un centre penitenciari (CP Brians), s'hagi creat un espai específic dins de la presó per a atendre els drogodependents, l'objectiu del qual és millorar el tractament que reben els reclusos. Aquest centre es va posar en marxa el mes d'octubre de l'any 2005 i coordina diversos programes de toxicomanies, com ara el tractament amb metadona, l'intercanvi de xeringues o els destinats a prevenir-ne i detectar-ne el consum. Cal generalitzar aquest model d'atenció als toxicòmans a la resta de presons catalanes, si bé —segons s'ha informat— està previst que d'incloure aquest ser-



vei integrat als nous centres penitenciaris en construcció.

### Es valora positivament la creació d'un espai específic per a atendre els drogodependents al Centre Penitenciari de Brians

En el camp de les queixes, un intern del Centre Penitenciari Quatre Camins planteja que necessita ajuda psiquiàtrica i psicològica, i al centre on es troba no li és possible rebre l'ajuda que necessita. Tot i així, de la informació facilitada per la Secretaria se'n desprèn que, en primer lloc, se'l trasllada a Brians per motius de vinculació familiar tal com havia sol·licitat i, en segon lloc, i segons dades de la seva història clínica, és visitat pel psiquiàtric en tres ocasions durant la seva estada al Centre Quatre Camins. (Q 09817/06)

El promotor de la queixa 06844/06 manifesta que la pròtesi que porta està trencada per tres llocs diferents i explica els greus perjudicis que això li comporta. La Subdirecció General de Programes de Rehabilitació i Sanitat informa que els serveis mèdics ja s'han posat en contacte amb l'intern perquè sigui visitat i es duguin a terme les actuacions que calguin.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00913/05	Per a estudiar el fenomen de les
A/O 00144/06	persones que moren als centres penitenciaris
Q 09817/06	Disconformitat d'un intern perquè al centre penitenciari en què es troba no li ofereixen l'ajuda psiquiàtrica i psicològica que necessita
Q 06844/06	Intern que es queixa perquè la pròtesi que porta està trencada per tres llocs diferents i li causa greus perjudicis

## 6. El treball penitenciari i la seva problemàtica

La interlocutòria del 14 de març de 1988, dictada pel Tribunal Constitucional en el recurs d'empara número 87/1987, estableix entre que "El derecho a un trabajo remunerado y a los beneficios correspondientes de la Seguridad Social, que el artículo 25.2 de la CE reconoce a quienes se encuentran cumpliendo condena de prisión, son derechos que se insertan en los fines de reeducación y reinserción social al los que por exigencia constitucional deben orientarse

las penas privativas de libertad...", per la qual cosa el treball com un element essencial del tractament.

És per aquest motiu que un dels objectius que s'ha de marcar la política penitenciària dels propers anys és aconseguir que el màxim nombre de persones pugui accedir a desenvolupar un treball mentre compleix condemna.

Si bé l'estudi *El treball a les presons* que ha presentat el Departament de Justícia recull que 1.815 interns dels centres penitenciaris de Catalunya treballen als tallers productius del CIRE, un 52% de la població penitenciària disponible per a treballar no ho pot fer, és a dir, gairebé la meitat de presos aptes i disponibles, pel motiu que sigui, no treballa.

El fet que la Administració penitenciària sigui incapaç d'oferir llocs de treball a tots els que ho demanen explica que aquesta hagi de seleccionar i prioritzar uns interns sobre uns altres i que hagi de programar altres activitats complementàries de manera que l'intern tingui tot el dia ocupat.

### La política penitenciària ha d'intentar que el màxim nombre possible de penats pugui desenvolupar un treball remunerat

Arran de la visita duta a terme als centres penitenciaris de Catalunya l'any 2005 (Actuació d'ofici 08313/05), es va detectar el gran nombre d'interns que es trobava als patis dels centres respectius sense fer res. Igualment, es va detectar la necessitat d'habilitar espais per a tallers productius i artístics, atès que la infraestructura dels centres era deficitària i insuficient, a causa un cop més de l'increment de població penitenciària.

### El Síndic ha constatat que molts interns es trobaven als patis dels centres respectius sense fer cap activitat

Cal destacar que al llarg d'aquest any la institució ha rebut un total de cinc queixes presentades per interns amb relació a les pensions no contributives per invalidesa o jubilació que tenen reconegudes i a

les quantitats que els retenen en concepte de manutenció a càrrec de l'Administració un cop ingressen a la presó. (Q 02246/06, 10611/06, 08354/05, 07977/05 i 06793/05).

En la queixa 02246/06, l'intern tenia reconeguda una pensió no contributiva per invalidesa. L'anterior Departament de Benestar i Família li va reclamar el reintegrament de les quantitats percebudes en concepte d'alimentació des que va ingressar a la presó. L'intern va dur a terme la reclamació oportuna, però fou denegada. El Síndic va sol·licitar a l'actual Departament d'Acció Social i Ciutadania que, als efectes de tractament jurídic, s'unifiqués l'actuació de les administracions respectives d'acord amb els vots particulars de la sentència del 20 de desembre de 2000, dictada pel Tribunal Suprem, que recull que encara que s'acrediti el cost de la manutenció, s'ha de conservar sempre el dret a la pensió no contributiva íntegra.

El Departament ha aclarit que havia desestimat en part la reclamació efectuada per l'intern, segons la qual reclamava la quantia màxima de la pensió no contributiva. Amb relació al tractament jurídic i la legislació vigent, ha indicat que la normativa que regula les pensions no contributives de la Seguretat Social és competència estatal i que la Generalitat actua com a òrgan gestor.

Pel que fa a la jurisprudència del Tribunal Suprem informa que des de l'1/01/2001 s'està aplicant a la gestió de les pensions no contributives de Catalunya la doctrina de la sentència del Tribunal Suprem esmentada anteriorment (20/12/2000) —no la dels vots particulars— que estableix la possibilitat de reduir o suspendre temporalment la prestació d'acord amb les despeses acreditades de manutenció a càrrec de l'Administració.

Així mateix, el Departament ha manifestat que totes les sentències dictades en judicis sobre aquesta matèria han estat favorables a la Generalitat de Catalunya.

Davant aquesta realitat, tenint en compte la incidència que aquest tema té sobre el sistema penitenciari i el fet que afecta un dels col·lectius més desprotegits socialment, aquesta institució ha decidit fer arribar al Defensor del Poble un conjunt de consideracions comunes a tots els expedients perquè en faci una valoració. Tot això dins del respecte a les decisions emanades dels òrgans judicials. En aquest sentit, la institució li ha plantejat el següent:

La sentència del 20 de desembre de 2000, dictada en cassació per a la unificació de la doctrina, fa una interpretació molt restrictiva de la normativa estatal respecte a les pensions no contributives, en particular, quan es tracta de persones que es troben privades de llibertat.

La mateixa sentència, adoptada amb el vot particular de diversos magistrats, considera com a rendes o ingressos propis dels beneficiaris de les prestacions d'invalidesa o de jubilació no contributives que estiguin internats en un centre penitenciari l'import de les dotacions econòmiques assignades per la ració alimentària de l'intern. Aquesta doctrina no favorable a l'intern, ja que s'allunya de la doctrina que havia iniciat la Sala Social.

### **El Síndic va fer arribar al Defensor del Poble les seves consideracions sobre els problemes de les prestacions no contributives dels presos**

El Síndic considera que s'hauria de tenir en compte, entre altres, el requisit de la manca de rendes o ingressos per a accedir a la prestació no contributiva d'invalidesa i per a conservar-la; la insuficiència de rendes o ingressos anuals que arribin a l'import anual de la quantia establerta per a aquest tipus de pensions; i la consideració com a ingressos o rendes computables qualsevol dels béns o drets derivats, tant del treball com del capital, i així mateix, els de naturalesa prestacional.

De la normativa exposada no se'n desprèn que l'ingrés d'una pensió no contributiva en un centre penitenciari comporti que el beneficiari-intern assoleixi un nivell de rendes o ingressos suficients per a igualar o superar el límit de suficiència equiparable a la quantia anual de les pensions no contributives, ni que aquestes prestacions en espècie es puguin configurar com a rendes o ingressos deduïbles.

### **El subministrament d'allotjament i menjar als interns és un deure de l'Administració com a conseqüència de la situació de privació de llibertat**

Encara que l'estada forçosa en un centre penitenciari proporcioni necessàriament a l'intern allotjament i menjar, i encara que el cost de l'internament sigui susceptible de quantificar, no es pot configurar aquest cost com una renda o un ingrés de l'intern.

Aquest subministrament forçós d'allotjament i menjar no és una renda de capital ni tampoc és configura com a renda del treball, ja que no es deriva de l'exercici d'una activitat per compte propi o d'altri. Es tracta d'un deure de l'Administració penitenciària com a conseqüència de la situació de privació de llibertat en què es troba l'intern, que en cap cas té relació amb el fet que les rendes de treball siguin en metàl·lic o en espècies, ja que no són el resultat d'una activitat voluntària del que les rep adreçada a aquesta finalitat.

En resposta a tot el conjunt de raonaments exposats, el Defensor del Poble, malauradament, ha manifestat que, si bé les comprèn, no considera que se'n despregui una actuació de l'Administració que vulneri l'ordenament jurídic, o que impedeixi o vulneri l'exercici d'un dret o una llibertat fonamental, atès que en la interpretació de l'Administració se segueix el criteri fixat pel Tribunal Suprem en la sentència d'unificació de doctrina. Per tot això, el Síndic considera que el Parlament català hauria de poder instar l'Estat espanyol a dur a terme una reforma sobre la normativa actual en matèria de pensions no contributives.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 08313/05	Sobre el gran nombre d'interns que es trobava als patis dels centres penitenciaris sense cap ocupació
Q 02246/06	Interns que es queixen perquè els retenen part de llurs pensions no contributives per invalidesa o jubilació
Q 10611/06	en concepte de manutenció al centre penitenciari
Q 08354/05	
Q 07977/05	
Q 06793/05	

## 7. Funcionariat

Tot el personal que treballa al servei de l'Administració penitenciària desenvolupa una funció primordial en l'assoliment de la rehabilitació i la reinserció de totes les persones mancades de llibertat. Per aquest motiu, ha de dur a terme la seva feina, de manera que es respectin sempre els drets de les persones que es troben privades de llibertat.

Cal deixar constància d'un ple reconeixement d'aquesta institució envers els funcionaris que exerceixen llurs funcions en condicions moltes vegades molt dures i dins el respecte de la legalitat vigent.

Tanmateix, s'han rebut moltes queixes d'interns que denuncien haver estat víctimes de maltractaments pels funcionaris de vigilància. En aquests casos, i des de la defensa del principi de presumpció d'innocència, la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil és qui ha de posar els mitjans necessaris per a obrir la investigació corresponent

amb la finalitat d'esbrinar l'autenticitat dels fets. Tot això sens perjudici que les autoritats judicials en tinguin coneixement, a l'efecte d'esbrinar l'existència o no d'aquests maltractaments.

### Alguns interns denuncien haver estat víctimes de maltractaments pels funcionaris de vigilància penitenciària

Entre tots, hi ha d'haver una voluntat d'aclarir el que pot haver succeït, en el marc d'una política penitenciària respectuosa amb els drets fonamentals.

Així mateix, l'Administració ha de posar al servei del seu personal els mitjans materials i personals que en facilitin la dura tasca diària. Per a aconseguir-ho, sempre es considera necessària l'ampliació de les plantilles de funcionaris, tant de vigilància i d'oficines com dels equips de tractament. Això s'ha de complementar amb la necessitat de formació permanent del personal que hi treballa perquè pugui fer-ho de la manera més eficaç.

Aquest any la institució ha tingut coneixement de diverses queixes plantejades pels mateixos funcionaris de vigilància penitenciària. A tall d'exemple, el promotor de la queixa 01396/06 plantejava que es trobava sotmès a l'assetjament moral per part d'un cap de centre, sense que s'hagués pres cap mesura per a resoldre-ho. De l'informe tramès per la Secretaria se'n desprèn que havia estat atès moltes vegades i que no hi havia motius que evidenciessin l'existència d'aquesta situació, a banda dels possibles problemes habituals derivats de les tasques inherents al lloc de treball que desenvolupava. Així mateix, el trasllat que aquest funcionari havia sol·licitat a un altre centre li havia estat concedit, la qual cosa li permetria iniciar una nova etapa en la seva carrera professional.

### També s'han rebut queixes dels funcionaris de vigilància penitenciària amb relació a llurs condicions de treball

En aquests casos, el Síndic suggereix als interessats que posin en coneixement dels fets el Servei

d'Inspecció de la Secretaria, que és l'òrgan que, en definitiva, supervisa la inspecció —pel que fa al compliment de la normativa vigent i de les directius i els objectius establerts per la Secretaria— i aplica finalment el règim disciplinari del personal adscrit als serveis d'execució penal.

Finalment, la institució lamenta que, en les darreres jornades penitenciàries, d'un dels sindicats majoritaris de presons s'hagi lliurat una condecoració a un funcionari de presons que ha estat objecte, al llarg de la seva trajectòria, de diverses denúncies per maltractaments a presos i ha estat sancionat administrativament i judicialment per un ús desproporcionat dels mitjans coercitius.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01396/06	Plantejava que es trobava sotmès a l'assetjament moral per un cap del centre penitenciari

### 8. La necessària implicació social

Des del moment en què es parteix que l'intern no es troba exclòs de la societat, sinó que en continua formant part, cal insistir que la funció penitenciària ha de tenir una finalitat social, per la qual cosa requereix la implicació del conjunt de la societat per a assolir-ne els objectius. Es tracta, doncs, que totes les persones i entitats que d'una manera o altra treballen en el camp de l'atenció de les persones i col·laboren en les tasques de reeducació, reinserció i reintegració s'impliquin en aquests objectius.

Aquesta reflexió s'ha fet palès arran del Congrés Penitenciari Internacional, que ha tingut lloc a Barcelona aquest 2006 i que també ha servit per a proclamar i refermar una vegada més, i de manera universal, la finalitat reeducadora i reinseridora de la presó.

**La finalitat social de les funcions penitenciàries requereix la implicació dels ciutadans**

En l'*Informe al Parlament 2005* ja es van apuntar les entitats col·laboradores i de voluntariat que participen en aquesta tasca, les quals en fan una valoració molt positiva, en la mesura que milloren el tractament penitenciari de la població reclusa. Cal, però, que la ciutadania prengui consciència de l'existència d'aquest col·lectiu de persones que necessita el suport i la solidaritat de la resta.

En aquest àmbit, si bé no s'ha rebut cap queixa d'aquestes entitats, sí que hi ha hagut algun cas d'algun voluntari que s'ha adreçat a la institució per informar-la sobre la situació processal i tractamental d'algun intern. Així, de la queixa 01045/06 se'n desprèn que l'intern ha patit diverses recaigudes en la problemàtica del consum de substàncies psicotròpiques i que ha seguit diversos tractaments que han estat fallits. Tot i així, en tot aquest procés en el qual es troba immers, l'intern és conscient que té el suport de la seva companya sentimental i de la persona voluntària, les quals estan disposades a ajudar-lo en el procés d'acostament a la normalitat.

Aquesta funció social de la política penitenciària també és una de les novetats principals del Reglament d'organització i funcionament dels serveis d'execució penal a Catalunya, en el sentit que un dels objectius essencials que presideix aquest reglament és fer possible millorar la participació ciutadana en els serveis públics d'execució penal. L'article 9 del reglament esmentat regula els diversos mecanismes de participació de les entitats i del voluntariat.

El Síndic considera, doncs, que la persona que es troba temporalment privada de llibertat no deixa de formar part de la societat definitivament; ans al contrari, en continua formant part perquè algun dia s'hi reincorporarà i, per tant, haurà de continuar gaudint de tots els drets dels quals s'ha vist privat. És per aquesta manca de llibertat que, durant tot l'ingrés penitenciari, s'ha de tractar la persona en les mateixes condicions d'igualtat que la resta de persones, amb respecte a la seva dignitat i amb una protecció especial de la seva integritat física i psíquica.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01045/06	Intern que assenyala que pateix recaigudes pel consum de substàncies psicotròpiques i es queixa perquè vol que se li assigni un centre de rehabilitació

### 10.4. Violència de gènere

#### 1. Introducció

Ateses les circumstàncies especials que envolten aquest tipus de situacions i la judicialització de la major part dels supòsits, el volum de queixes és més baix. Ara bé, ateses la gravetat i la transcendència d'aquestes situacions, el Síndic actua activament en defensa del dret de les dones. A tall d'exemple, ha obert una actuació d'ofici amb relació als serveis d'acolliment per a dones que pateixen violència de gènere.

D'alguna d'aquestes queixes se'n desprèn que les diverses administracions que avui dia treballen en



aquest camp ho fan de manera conjunta. L'atenció en aquests casos dels diversos professionals que hi treballen és continua i en una mateixa línia de tractament. Alhora, es constata que des del principi que aquestes administracions tenen coneixement de l'existència d'un cas de violència adopten les mesures adequades per atendre'n les víctimes i sempre es treballa de manera coordinada amb la finalitat de gestionar el cas d'una manera integral, dins dels recursos existents i d'acord amb els requisits i les condicions que en cada cas s'estableixen (veg. Q 08089/05).

**Es valora positivament la proposta de funcionament dels jutjats de violència sobre la dona acordada pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya**

Finalment, cal assenyalar que es valora positivament la proposta relativa al funcionament dels jutjats de violència sobre la dona que ha acordat la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya en la sessió tinguda el 19 de desembre de 2006 i que aposta per la comarcalització d'aquests jutjats.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08089/05	Denúncia de la no-actuació de l'Administració de justícia davant un cas de maltractaments

## 2. Administració de justícia

És de l'àmbit relatiu al funcionament de l'Administració de justícia de què s'han queixat les víctimes de la violència de gènere. La promotora de la queixa 14666/06 denuncia la lentitud del Jutjat número 2 de Valls a l'hora de resoldre diversos procediments judicials que hi ha oberts: un per una denúncia d'amenaçes i lesions a la seva filla; i l'altre per a sol·licitar una ordre d'allunyament.

El cas més greu, però, és el relatiu a la queixa 08089/05, de la qual es va tenir coneixement per primer cop al final de l'any 2005, però que s'ha tancat aquest any. L'any 2003 es van obrir unes diligències de guàrdia promogudes per la denúncia que la dona va presentar davant la policia local del municipi i la dona es va adreçar a la institució per denunciar que des d'aleshores encara no havia tingut lloc el judici oral.

Segons la informació facilitada per la presidenta del Tribunal Superior de Justícia, no s'havia comès cap irregularitat en la tramitació del procediment esmentat. La jutgessa competent adduïa que la demora s'havia produït perquè no s'havia localitzat el denunciat d'ençà la presentació de la denúncia.

**La dilació excessiva en els procediments judicials no es pot emparar en el fet de no haver trobat el denunciat**

En conseqüència, durant tot aquest temps, s'ha tingut la dona en una situació d'una vulnerabilitat i una desorientació greus pel que fa al curs del procediment. La persona interessada va manifestar que havia tingut la sensació de no rebre la consideració que es mereixia, atès el grau de pertorbació que li havia produït el succés, que es reflectia per mitjà dels diversos informes dels professionals que havien intervingut en el cas.

Per tot això, el Síndic va comunicar a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia que aquests casos no poden privar el ciutadà de reaccionar davant aquests retards ni s'ha de permetre que aquests es considerin inexistents. Tres anys i escaig perquè tinguï lloc un judici d'aquestes característiques és un clar i denunciable exemple de les dilacions indegudes que exigeix la dotació de mitjans personals i materials necessaris per a evitar que casos com aquest es tornin a repetir.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 14666/06	Disconformitat per la lentitud del Jutjat número 2 de Valls a l'hora de resoldre diversos procediments judicials sobre maltractaments

## 3. Els serveis d'acolliment per a dones que pateixen violència de gènere

Un any més s'han visitat els sis serveis d'acolliment per a dones que pateixen violència de gènere i llurs fills, dependents de la Generalitat, amb l'obertura de l'actuació d'ofici 06971/06. Com a novetat, cal indicar que s'ha visitat per primera vegada el centre d'intervenció especialitzada de Salt i un pis de suport a la comarca del Barcelonès.

En tots els centres s'ha detectat que els espais comuns (excepte el de la comarca del Barcelonès) i



els espais dels professionals són insuficients. Això és de vegades fruit de la mateixa infraestructura de la casa i també del projecte inicial.

### El Síndic va obrir una nova actuació d'ofici per visitar els centres d'acolliment de dones maltractades

Així, els infants necessiten un espai físic diferenciat on poder jugar i, alhora, les dones necessiten un espai on poder dur a terme activitats de suport psicològic individual i de grup, d'una banda, i aconseguir més independència i intimitat, de l'altra. Pel que fa als professionals, aquests tampoc estan dotades d'espais suficients on poder treballar.

En alguns centres hi ha problemes pel que fa a l'equipament, es detecta lentitud i manca d'agilitat en la reposició de material. Per això, cal que el departament responsable agiliti al màxim la reposició de material dels centres.

Les dones immigrants sovint tenen problemes administratius (p. ex. manca d'autorització de residència) i, en conseqüència, dificultats per a treballar. Aquesta situació n'agreuja l'estat de vulnerabilitat i comporta processos d'estada llarga en les llars d'acolliment, sense unes perspectives de sortida més estable. Els casos de violència de gènere tenen prioritats, però, tot i així la tramitació és massa lenta. Cal, doncs, arribar a acords institucionals per a tramitar els permisos de residència i treball de les dones immigrants que es troben en aquestes cases.

### El Síndic ha detectat que els espais comuns, els diferenciats per als infants i els dels professionals són insuficients

Així mateix, les mesures legals empreses a Catalunya han d'anar acompanyades, generalment, amb mesures legals als països d'origen. En aquest sentit, les diferències culturals s'afegeixen també a la manca de suport que poden rebre de les famílies de procedència i a les dificultats per a aconseguir documents legals. Així mateix, el fet que, en alguns casos, desconeguin l'idioma i l'entorn també n'agreuja la situa-

ció, juntament amb el fet d'haver de resoldre els processos judicials al país d'origen abans de tornar-hi, si s'escau.

El tractament a les cases d'acolliment es duu a terme de manera individualitzada i s'adapta a les necessitats de cada dona. No obstant això, s'observa una sèrie de necessitats que es repeteixen amb freqüència:

- El temps de permanència a la casa d'acolliment és més llarg dels sis mesos previstos inicialment.
- Cal més suport dels serveis externs especialitzats i una millora de la coordinació entre la casa d'acolliment i els centres d'intervenció especialitzada.
- Cal més suport dels serveis socials de base.
- Cal un treball més intens que se centri en els aspectes socioeducatius, sanitaris i assistencials.
- Cal afavorir la convivència en la vida quotidiana del centre.
- Cal impulsar els recursos específics d'atenció a la població immigrada: servei de traducció escrita, d'interpretació, coordinacions jurídiques, administratives, socials, formatives i de salut mental.

Així mateix, es valora positivament el treball que es desenvolupa al centre d'intervenció especialitzada de Salt. L'objectiu d'aquest recurs és garantir l'atenció i la recuperació de les dones que han patit violència domèstica, amb el desenvolupament de programes específics i integrals de prevenció, assistència i reparació, des dels àmbits psicològics, jurídics i socials.

Cal potenciar aquests tipus de centres i reservar els serveis d'acolliment com a darrera mesura quan altres recursos previs no han estat prou útils.

Es constata que les administracions han desplegat en els darrers anys més mitjans per ajudar les persones que pateixen violència domèstica. S'observa que actualment les actuacions són més àgils i coordinades. El rebuig social important, l'alarma que aquestes conductes ocasionen i una més alta disponibilitat de les víctimes per a denunciar han fet aflorar més el fenomen de la violència domèstica.

Arran de les visites dutes a terme als centres d'acolliment, el Síndic vol fer les recomanacions següents:

- Cal que els serveis socials d'origen mantinguin els ajuts mentre la víctima i els seus fills són acollits al centre residencial. Quan surtin del centre o canviïn de domicili, els serveis de referència haurien de ser els corresponents al nou territori.
- Cal simplificar els requisits per a rebre els ajuts que són aplicables a la població general quan es tracta de persones acollides en els centres residencials.
- Cal prioritzar el trasllat dels expedients administratius per a les dones que pateixen violència, i

també els informes tècnics i l'emissió de dictàmens entre els serveis socials territorialitats.

- Cal establir ajuts d'accés a l'habitatge per a donar suport a l'atenció integral de les víctimes de violència domèstica.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
------	----------

A/O 06971/06	Per a visitar els centres d'acolliment de dones maltractades
--------------	--

### 10.5. Relacions amb les administracions

En l'apartat dedicat a l'Administració de justícia ja s'ha destacat la col·laboració que ha prestat a aquesta institució la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. També els diversos òrgans de l'Administració de justícia i la Fiscalia han facilitat la documentació necessària, que ha permès donar resposta a totes les persones que s'han adreçat a la institució.

En matèria de seguretat ciutadana, cal destacar la col·laboració de la Conselleria d'Interior, que ha respost en un termini raonable de temps els requeriments d'informació que li adreçat el Síndic amb relació a les queixes rebudes, i la col·laboració del cap superior de la Policia de Catalunya, que ha respost amb celeritat els diversos assumptes que li ha plantejat la institució.

En matèria de serveis penitenciaris, cal ressaltar igualment la col·laboració prestada per la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil i la rapidesa amb la qual en molts casos ha contestat.

Respecte a l'Administració municipal, cal remarcar la tardança a respondre de l'Ajuntament de Barcelona amb relació a queixes sobre l'actuació de la Guàrdia Urbana. Dins de l'àmbit dels ajuntaments, hi ha el cas de l'Ajuntament de Montornés del Vallès amb relació a la queixa 02219/06 i el de Sant Pere de Ribes, pel que fa a la queixa 05897/06.

Finalment, pel que fa als col·legis professionals, en alguns casos, ha calgut sol·licitar la informació per telèfon per a agilitar-ne els tràmits, atès el temps que havia transcorregut.

### 10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa	07006/05
--------	----------

<b>Disconformitat amb els mòduls de compensació econòmica assignats als serveis d'assistència jurídica gratuïta</b>	
---	--

Arran de la disconformitat dels lletrats del Col·legi d'Advocats de Girona que presten els serveis en	
---	--

matèria d'assistència jurídica gratuïta amb els mòduls de compensació econòmica assignats, el Departament de Justícia informa que la Resolució JUS/1681/2005, del 31 de maig, de desplegament del Decret 252/1996 i d'aprovació dels mòduls de compensació econòmica per a les actuacions professionals dels advocats en matèria d'assistència jurídica gratuïta per a l'any 2005 (DOGC núm. 4398, de 3.6.2005), ha estat objecte de diversos recursos contenciosos administratius davant del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que han estat interposats per diversos lletrats, la majoria dels quals pertanyen al Col·legi d'Advocats de Girona.	
--	--

El Síndic ha hagut de suspendre les actuacions en aquest assumpte, ja que no pot investigar les queixes l'objecte de les quals es troba pendent d'una resolució judicial.	
---	--

Queixa	05224/05
--------	----------

<b>Suposada inactivitat de la policia local davant determinades agressions</b>	
--	--

Arran d'una queixa en què la interessada denuncia la inactivitat de la policia local davant les agressions que han patit el seu marit i el seu fill per part d'un grup de joves, el Síndic ha de finalitzar les seves actuacions, a causa del desistiment dels interessats.	
---	--

Actuació d'ofici	04432/04
------------------	----------

<b>Problemàtica amb relació a les treballadores sexuals</b>	
---	--

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre les treballadores sexuals, el Síndic vol posar èmfasi en la necessitat d'un programa d'acció dirigit a oferir propostes d'actuació en la realitat social analitzada que aprofundeixi en el coneixement del problema, en la identificació dels objectius i en els mitjans necessaris per a aconseguir-los. Les institucions no es poden desentendre de la realitat social, sobretot quan hi ha un problema humà de fons.	
--	--

<b>Pendent de resposta a la resolució del Síndic</b>	
--	--

Queixa	04815/05
--------	----------

<b>Queixa per la manca de coordinació entre les diverses autoritats implicades amb relació a una denúncia per un atracament</b>	
---	--

De l'informe elaborat per la Direcció General de Seguretat Ciutadana se'n desprèn que es va informar el promotor de la queixa que el Cos de Mossos d'Esquadra no estava habilitat per a emetre el certificat que se sol·licitava; només es dóna còpia de la declaració a la persona que denuncia un fet penal o a la que declara com a testimoni.	
---	--

També es va informar el promotor que la mateixa entitat bancària on van succeir els fets podia emetre el certificat que es trobava al lloc dels fets. Finalment, se li va indicar que, per a més informació, es podia adreçar a l'òrgan judicial en què s'estava instruint la causa i en què es trobava l'atestat. Així mateix, el Decret 277/1994, del 14 d'octubre,	
---	--

pel qual s'estableixen els òrgans de l'Administració de la Generalitat de Catalunya amb competències per a expedir còpies autèntiques de documents i certificats sobre aquests, determina quins òrgans de l'Administració poden emetre certificats o còpies autèntiques. En cap cas s'hi estableix l'habilitació perquè funcionaris de policia puguin emetre

certificats o una còpia autèntica d'un document públic que ja es troba al jutjat.

En conseqüència, ateses les competències del Síndic, es van donar per finalitzades les actuacions en aquest assumpte.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

## 11. SERVEIS SOCIALS

### 11.0. Serveis socials en xifres

#### 11.1. Introducció

#### 11.2. Persones amb discapacitat

1. La insuficiència de places residencials
2. Altres serveis per a persones amb discapacitats
3. Alguns problemes a l'hora de gestionar els ajuts a persones amb discapacitats
4. El procediment per a reconèixer el grau de discapacitat
5. Persones amb discapacitat i mitjans de transport públic

#### 11.3. Gent Gran

1. El programa "Viure en família"
2. Places residencials
3. Preus públics del servei residencial per a gent gran
4. Casals de gent gran

#### 11.4. Altres problemàtiques tractades durant l'any 2006

1. La coordinació entre diversos serveis assistencials
2. La insuficiència de recursos i pensions
3. Condicionament d'ajuts socials a requisits allunyats de situacions de necessitat
4. El Pla d'ajuda al retorn

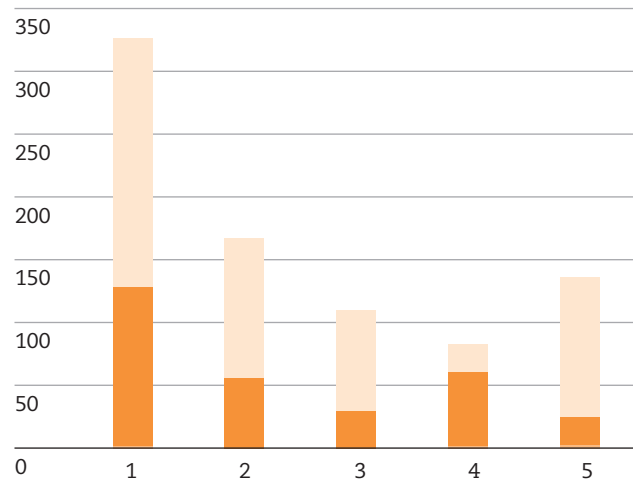
#### 11.5. Relacions amb les administracions

#### 11.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

## 11.0. Serveis socials en xifres

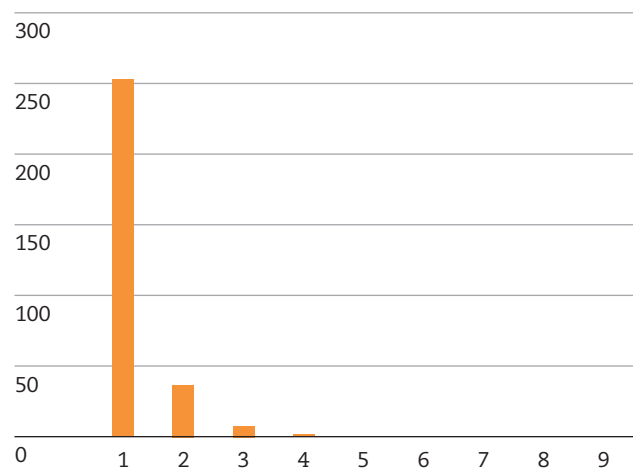
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Persones amb discapacitat</b>	<b>2</b>	<b>126</b>	<b>198</b>	<b>326</b>
Adaptació i accessibilitat	-	18	24	42
Ajudes i subvencions	-	36	79	115
Centres ocupacionals i CAE	-	5	3	8
Reconeixements grau discapacitat	2	32	33	67
Serveis residencials i centres de dia	-	24	30	54
Transport adaptat	-	9	7	16
Altres	-	2	22	24
<b>2 Gent Gran</b>	<b>1</b>	<b>55</b>	<b>111</b>	<b>167</b>
Ajudes i subvencions	-	21	51	72
Atenció domiciliària	-	2	6	8
Atenció residencial i centres de dia	1	31	51	83
Casals d'avis	-	1	2	3
Maltractaments	-	-	1	1
<b>3 Inclusió social</b>	<b>-</b>	<b>30</b>	<b>80</b>	<b>110</b>
Ajudes i subvencions	-	8	32	40
Inclusió social	-	1	13	14
Pensions no contributives (PNC)	-	11	14	25
Renda mínima d'inserció (PIRMI)	-	6	13	19
Sense llar	-	4	8	12
<b>4 Unitats Familiars</b>	<b>2</b>	<b>59</b>	<b>22</b>	<b>83</b>
<b>5 Altres</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>111</b>	<b>136</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>292</b>	<b>522</b>	<b>822</b>



### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

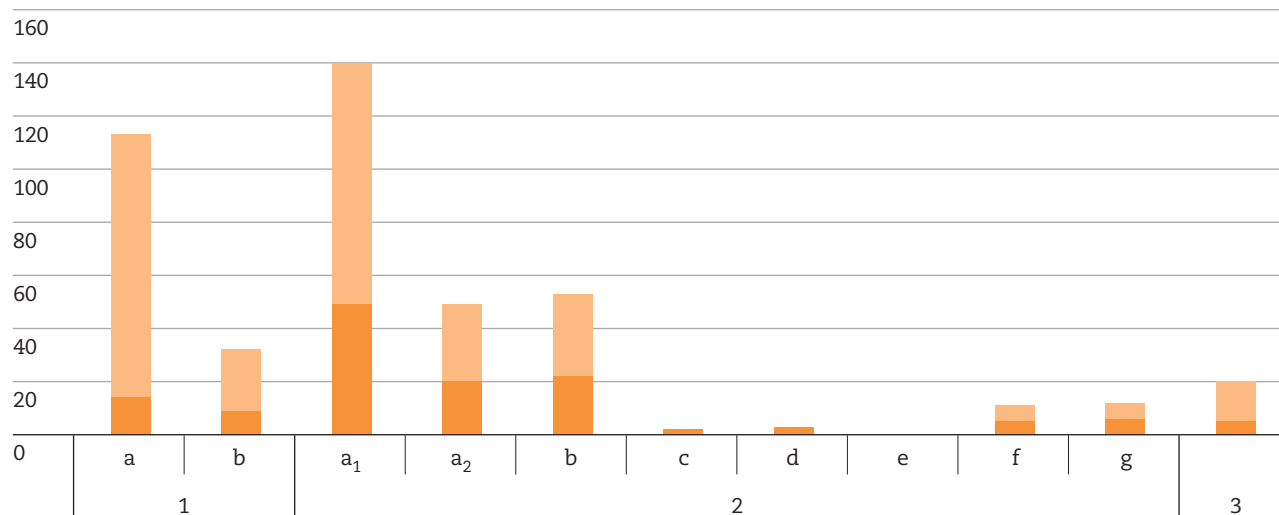
	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	<b>5</b>	<b>248</b>	<b>253</b>
<b>2 Administració local</b>	<b>1</b>	<b>36</b>	<b>37</b>
<b>3 Administració central</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>4 Administració perifèrica</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>5 Administració institucional</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>6 Administració judicial</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>8 Altres administracions</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>9 Privada o inconcreta</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>292</b>	<b>300</b>





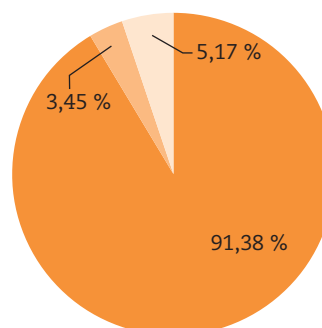
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>23</b>	<b>122</b>	<b>145</b>
<b>a En tràmit</b>	14	99	<b>113</b>
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	9	23	<b>32</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>107</b>	<b>163</b>	<b>270</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	49	91	<b>140</b>
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	20	29	<b>49</b>
<b>b Accepta la resolució</b>	22	31	<b>53</b>
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	2	-	<b>2</b>
<b>d No accepta la resolució</b>	3	-	<b>3</b>
<b>e No col·labora</b>	-	-	<b>-</b>
<b>f Tràmit amb altres ombudsman</b>	5	6	<b>11</b>
<b>g Desistiment del promotor</b>	6	6	<b>12</b>
<b>3 No admesa</b>	<b>5</b>	<b>15</b>	<b>20</b>
<b>Total</b>	<b>135</b>	<b>300</b>	<b>435</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	53	91,38%
Accepta parcialment la resolució	2	3,45%
No accepta la resolució	3	5,17%
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>100,00%</b>



### 11.1. Introducció

En el capítol de serveis socials s'inclouen les queixes presentades amb relació a les activitats, els serveis i les prestacions que configuren el Sistema Català de Serveis Socials, i altres prestacions destinades a facilitar l'ajuda a persones, famílies o col·lectius que necessiten un suport específic dels poders públics per a atendre llurs necessitats.

De manera similar als informes d'anys anteriors, l'exposició que es farà de les queixes i els assumptes plantejats al Síndic de Greuges es refereix a la problemàtica de les persones grans, les persones que pateixen algun tipus de discapacitat i a altres aspectes que afecten diversos col·lectius, com són ara la insuficiència de les pensions i dels recursos dedicats a cobrir les necessitats bàsiques de les persones. Així mateix, també es tractaran altres qüestions generals que s'han plantejat en l'àmbit dels serveis socials, les quals, per llur generalitat o particularitat, no són encabibles en cap dels apartats assenyalats.

Des d'una perspectiva general, la tipologia de les queixes estudiada palesa el caràcter recurrent de bona part dels problemes i les deficiències constataades en l'activitat assistencial de les administracions públiques; així, l'excessiva durada de la tramitació dels procediments, el desconeixement o la desinformació de les persones interessades i, especialment, les mancances o la inadequació de recursos a la demanda de serveis, que comporten un obstacle determinant per a satisfer les necessitats i el benestar de les persones.

Com s'indicava en *l'Informe al Parlament 2005*, el reforçament i la consolidació dels drets socials passa necessàriament —encara que no de manera exclusiva— per la configuració d'aquests drets com a drets subjectius que siguin atribuïts de manera clara a totes les persones que es troben en una situació de necessitat, sense condicionar-ne la percepció efectiva a uns crèdits pressupostaris inadequats a la demanda real. Des d'aquest punt de vista, cal esperar que el nou projecte de serveis socials i el seu desplegament normatiu, i l'aplicació de les mesures establertes contribueixin de manera decisiva a aquesta nova concepció dels drets socials, i a desenvolupar i estendre un autèntic estat de benestar per a totes les persones.

Aquest constitueix sens dubte un repte d'una gran transcendència per als poders públics i les administracions amb competència en la matèria, que han de procurar optimitzar els recursos i millorar la gestió dels procediments, en el qual també s'ha d'implicar el conjunt dels ciutadans per a assolir una societat més avançada i cohesionada socialment on es garanteixi a totes les persones l'exercici de llurs drets en condicions d'igualtat efectiva, especialment a les persones i els col·lectius més vulnerables.

Cal remarcar el catàleg de drets de caràcter social que reconeix l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Així, l'article 24 reconeix que totes les persones tenen dret a accedir en condicions d'igualtat a les prestacions de la xarxa de serveis socials de responsabilitat pública, a ser informades sobre aquestes prestacions i a donar el consentiment per a qualsevol actuació que les afecti personalment; recull el dret de les persones amb necessitats especials a mantenir l'autonomia personal en les activitats de la vida diària, el dret a rebre l'atenció adequada a llur situació i el dret de les persones o les 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.

### El nou Estatut de Catalunya reconeix un ampli catàleg de drets de caràcter social

Si bé el contingut específic d'aquest catàleg es remet al desplegament legal, el seu reconeixement en l'àmbit estatutari en comporta l'elevació a aquest rang i, en conseqüència, la no-disponibilitat del legislador ordinari per a modificar-lo o suprimir-lo.

Així mateix, també en l'àmbit dels principis rectors l'Estatut estableix un conjunt important de principis de caràcter social que, tal com defineix el mateix estatut, hauran d'informar la legislació positiva i l'actuació dels poders públics. Així, per exemple, l'article 42 disposa que els poders públics han de promoure polítiques públiques que fomentin la cohesió social i que garanteixin un sistema de serveis socials, de titularitat pública i concertada, adequat als indicadors econòmics i socials de Catalunya; han de vetllar per la plena integració social, econòmica i laboral de les persones i dels col·lectius més necessitats de protecció, especialment dels que es troben en situació de pobresa i de risc d'exclusió social; i han de vetllar per la dignitat, la seguretat i la protecció integral de les persones, especialment de les més vulnerables.

També és obligat fer referència a l'aprovació de la Llei 39/2006 estatal, del 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, independentment dels aspectes competencials que són objecte de discussió, comporta, pel que fa al contingut, una millora de la protecció dels drets socials d'un sector de la població cada vegada més ampli i de les seves condicions de vida; en definitiva, l'ampliació del sistema de protecció social.

Aquesta norma crea una xarxa coordinada de serveis d'atenció (públics i concertats) per subministrar atenció als ciutadans que no es puguin valdre per si mateixos, incloent-hi ciutadans amb discapacitat intel·lectual o mental. El sistema d'atenció s'ha d'anar desplegant progressivament fins al 2015, any en que haurà d'estar definitivament implantat, i els primers atesos el 2007 seran els grans dependents.

Tenint en compte les dificultats que, sens dubte, plantejarà el procés de desplegament de la llei, val a dir que per a la plena efectivitat d'aquesta iniciativa i l'assoliment dels objectius que la Llei estableix, caldrà que l'actuació dels poders públics sigui sumament diligent a l'hora d'aplicar el calendari i les mesures establertes, i a l'hora de proveir els recursos econòmics necessaris per a desenvolupar aquest nou dret i satisfer les àmplies expectatives suscitades en les persones en situació de dependència, llurs famílies i la ciutadania en general.

Igualment s'ha de fer esment en aquest apartat introductori de l'aprovació pel Parlament de Catalunya de la Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, que —mitjançant la consolidació d'algunes prestacions ja existents o la introducció de noves ajudes econòmiques— es configura com un instrument que ha de contribuir a pal·liar o minorar les situacions en què les persones no poden gaudir d'una vida digna; en definitiva, a lluitar contra la pobresa.

**La Llei de prestacions socials de caràcter econòmic contribueix a pal·liar les situacions en què les persones no poden gaudir d'una vida digna**

Més recentment el Consell Executiu de la Generalitat de Catalunya va aprovar i presentar al Parlament el Projecte de Llei de serveis socials, amb el mateix text que va decaure quan el projecte es trobava en tràmit parlamentari i la cambra va ser dissolta. El text garanteix a tots els ciutadans l'accés a un conjunt de prestacions i estableix novetats com ara tenir en compte únicament els ingressos de l'usuari per a accedir a un servei residencial o d'atenció al domicili. També disposa, dins del procés gradual d'universalització de serveis, un increment de places de gent gran i el fet que les persones amb un grau situació de dependència física puguin escollir accedir a un cuidador personal.

Totes aquestes mesures normatives, tant les aprovades com les que es troben en tramitació, signifiquen un avenç en els serveis socials que els poders públics han de garantir als ciutadans en situació de necessitat. Les problemàtiques que arriben a la institució i, especialment, les que relata aquest apartat reflecteixen l'existència d'una gran mancança en l'atenció a la gent gran, la gent dependent o amb discapacitats o la gent sense recursos.

L'existència de col·lectius desfavorits que no troben prou cobertura de llurs necessitats amb els recursos disponibles és una constant en les queixes tramitades des d'aquesta àrea. En alguns casos, amb relació a algunes de les problemàtiques que han arribat a aquesta institució, el Síndic no detecta cap "irregularitat" en l'actuació de l'Administració perquè la persona en situació de necessitat no compleix els requisits per a accedir a un ajut públic, malgrat estar materialment en una situació de necessitat. En la mesura que les noves normes configuren aquestes prestacions com a drets subjectius exigibles pels ciutadans, sí que serà jurídicament exigible i el Síndic podrà vetllar perquè es compleixin. Tanmateix, no es poden deixar de reflectir aquestes mancances del sistema protector i cal apel·lar als poders públics perquè facin efectiva la plena integració social dels col·lectius més necessitats.

**Són freqüents les queixes de col·lectius desfavorits que no troben prou cobertura de llurs necessitats amb els recursos disponibles**

La creació de determinades prestacions o el reconeixement en l'àmbit estatutari i la regulació amb rang de llei d'algunes ja existents per a atendre la necessitat de col·lectius que es poden considerar especialment desfavorits o en possible risc d'exclusió constitueix un pas endavant a l'hora de millorar la protecció de les persones i garantir-los uns ingressos dignes. Caldrà, doncs, avançar en aquesta línia, procurar que s'incrementin aquestes prestacions tant com sigui possible, i simplificar i agilitar al màxim la gestió dels procediments corresponents per a reduir la situació d'extrema vulnerabilitat d'aquestes persones.

## 11.2. Persones amb discapacitat

Les dificultats a què han de fer front les persones amb discapacitat continuen generant una part signi-

ficativa de les queixes que es tracten dins de l'Àrea de Serveis Socials. Malgrat els innegables avenços que s'han fet, la protecció de les persones amb discapacitats i la promoció de llur integració social, econòmica i social —com a objectiu i línia d'actuació que la Constitució i l'Estatut d'autonomia de Catalunya imposen als poders públics— continua exigint una intervenció intensa, no solament en l'àmbit normatiu, sinó molt especialment en la disponibilitat de recursos i la garantia que aquests siguin accessibles a totes les persones que els necessiten.

## La protecció de les persones amb discapacitats i la promoció de llur integració social continua exigint una intervenció intensa

### 1. La insuficiència de places residencials

En aquest apartat resulta imprescindible fer esment un any més de les queixes de ciutadans que plantegen llur disconformitat per la impossibilitat d'accedir, ells mateixos o algun membre de llur família, a una plaça residencial en un centre que serveixi de substitut a la llar. En diverses ocasions, el Síndic ha remarcat la importància que l'oferta residencial per a persones amb discapacitats físiques i psíquiques sigui adequada per a cobrir, en un termini apropiat, les demandes d'ingrés residencial, tot incidint especialment en els casos de persones amb trastorns de conducta que impossibiliten que la família n'assumeixi directament l'atenció durant un període de temps perllongat.

## El Síndic ha remarcat que l'oferta residencial per a persones amb discapacitats ha de cobrir les demandes d'ingrés

Cal assenyalar que l'Administració ha estat receptiva i ha exposat també la preocupació per aquesta problemàtica; així, dins de la planificació territorial de serveis especialitzats, cal destacar positivament l'objectiu de millorar la cobertura pública, amb la prioritització del col·lectiu de persones amb trastorns de conducta.

De tota manera, però, cal deixar constància que les queixes que es reben a la institució encara palesen notables situacions deficitàries. A tall d'exemple, es pot fer esment de la queixa que va motivar l'expedient 02209/06, en què les persones interessades exposaven que des de l'any 2002, en què s'havia presentat la sol·licitud corresponent, esperaven obtenir una plaça en un centre residencial per a llur fill, una persona afectada de retard mental profund i autisme. Des de llavors, el noi havia estat assistint a un centre de dia, però malauradament l'evolució del seu estat havia estat molt negativa, amb episodis agressius i violents que diverses vegades havien fet necessari ingressar-lo en unitats psiquiàtriques. L'agreujament del seu estat, però, feia impossible que el noi romangués al domicili familiar i en posava els cuidadors en una situació límit. Aquesta institució es va adreçar al Departament de Benestar i Família, el qual li va fer saber que finalment s'havia fet possible l'ingrés del noi en un centre residencial de Badalona adequat a les seves necessitats assistencials.

## Les queixes que rep el Síndic encara palesen notables situacions deficitàries amb relació a les places residencials

Amb tot, amb independència que en alguns casos concrets plantejats al Síndic hi hagi hagut una resposta favorable de l'Administració (A tall d'exemple, Q 05236/05; 02209/06), que ha adoptat les mesures adequades perquè la persona pugui ingressar en un centre residencial, el Síndic pensa que és convenient insistir en la necessitat d'esmerçar prou esforços i recursos pressupostaris per a fer efectius aquests objectius, de manera que es puguin atendre les demandes de places residencials en terminis raonables i s'ofereixi l'atenció més adequada a les condicions de cada persona.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02209/06	Manca de plaça residencial per a una persona afectada de retard mental profund i autisme.
Q 05236/05	Manca de resposta a una sol·licitud de residència per a una persona amb discapacitat psíquica.

### 2. Altres serveis per a persones amb discapacitats

L'escassetat de recursos ha estat també objecte de queixa amb relació a altres serveis destinats a perso-

nes amb discapacitats, com ara els centres ocupacionals o d'inserció laboral i els centres diürns d'atenció especialitzada.

És especialment preocupant la insuficiència de serveis per als joves que, en acabar l'etapa d'escolarització obligatòria, troben dificultats per a accedir a un recurs adequat, cosa que ocasionalment obliga a buscar alternatives poc idònies, com ara allargar l'estada al centre escolar o la permanència de la persona al seu domicili, tot esperant un recurs adequat, per un període excessiu.

Val a dir que en alguns supòsits la complexitat i la diversitat dels casos representen un obstacle important, especialment quan es tracta de persones amb pluridiscapacitats o amb unes condicions específiques que en dificulten l'adaptació i l'atenció en un centre ordinari. Malgrat tot, aquestes singularitats fan especialment necessària la diversificació de recursos i la recerca individualitzada en cada cas d'alternatives assistencials adequades per a fer possible la plena integració i el desenvolupament d'aquestes persones.

Un exemple d'aquesta situació és el cas que es va plantejar en la queixa 07638/05, referida al nombre insuficient de recursos assistencials i laborals per a persones amb discapacitat a la comarca del Vallès Oriental, presentada per uns representants dels usuaris d'una escola d'educació especial, la qual trobava dificultats per a derivar els alumnes un cop havien finalitzat els estudis.

### Es fa evident l'escassetat de recursos en relació amb serveis destinats a persones amb discapacitats

El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha informat el Síndic sobre la planificació que s'ha fet a aquesta comarca, la qual té prevista la creació de cent noranta-una noves places de centres ocupacionals, centres d'atenció especialitzada, residències i llars residència, en el marc de la Programació territorial 2004-07/08.

El Síndic fou informat que, per a pal·liar la situació dels promotors de la queixa, es va arribar a un acord entre l'Ajuntament de Mollet del Vallès i el Departament d'Acció Social i Ciutadania, pel qual es va signar un conveni segons el qual l'Ajuntament adquiriria el compromís d'adequar un equipament per a destinar-lo de manera transitòria a un centre d'a-

tenció especialitzada (CAE). L'Ajuntament, per complir aquest conveni, ha cercat i llogat un local i n'ha dut a terme les corresponents obres d'adequació. Finalment, l'informe indicava que l'obertura d'aquest servei provisional s'havia previst per a les properes setmanes.

El Síndic ha suggerit al Departament que faci un seguiment de la posada en marxa d'aquest nou CAE, tenint en compte que l'oferta de places s'adeqüi a la demanda i que, per tant, els antics usuaris del centre d'educació especial (promotors de la queixa) que així ho desitgin, que estaven pendents de ser ubicats en un nou recurs, puguin accedir-hi.

També li ha suggerit, amb un caràcter més general, que faci un seguiment per a complir els terminis previstos per a la posada en marxa dels serveis destinats a persones discapacitades en el marc de la Programació territorial 2004-07/08, tant al Vallès Oriental com a la resta de comarques.

### El Síndic suggerí que es fes un seguiment de la posada en marxa del Centre d'Atenció Especialitzada de Mollet del Vallès

A banda de les mancances que necessàriament exigeixen una planificació detallada de recursos en els àmbits territorial i sectorial —l'execució dels quals comporta un esforç pressupostari important i el transcurs d'un període més o menys dilatat— cal ressenyar altres actuacions d'abast més limitat que, en canvi, poden contribuir a afavorir la integració de les persones amb discapacitat. Així, per exemple, una entitat i una persona particular van plantejar al Síndic llur queixa amb relació als criteris d'admissió de sol·licituds per a un servei d'estades temporals per a persones amb discapacitat (programa Respir), concretament pel fet que, entre els supòsits exclosos per a accedir-hi, hi havien persones diabètiques insulino-dependents i persones usuàries de sonda gàstrica, circumstàncies que els promotors de les queixes consideraven discriminatòries (Q 09036/06, Q 011619/06).

La Diputació de Barcelona, titular d'aquest servei, va informar àmpliament la institució sobre les característiques del servei, llur regulació, els criteris d'admissió emprats i els motius que aconsellaven excloure algunes persones, que, en essència, estaven vinculats a la concurrència de determinades patologies que requereixen una atenció sanitària específica.



En vista de la informació facilitada, el Síndic va entendre que, tot i que no se'n despenia una actuació pròpiament discriminatòria, altres consideracions avalaven la conveniència d'estudiar un replantejament dels criteris d'admissió emprats i de valorar la viabilitat d'arbitrar mesures que permetessin una ampliació del col·lectiu de persones beneficiàries del servei, tot garantint alhora les condicions adequades de seguretat i de qualitat del servei, de manera que es garantís l'atenció adequada a totes les persones usuàries del centre.

La Diputació de Barcelona ha comunicat al Síndic el seu criteri favorable a aquest suggeriment i li ha fet saber que s'han suprimit els criteris generals d'exclusió i que les sol·licituds es tractaran de manera més personalitzada, atenent criteris interdisciplinaris que han de permetre compatibilitzar l'accés al programa Respir de les famílies que més ho necessitin i l'atenció òptima a les persones usuàries, tot millorant el suport que reben les persones amb discapacitat.

El Síndic valora molt positivament aquesta modificació, en la mesura que pot contribuir a ampliar el col·lectiu de persones beneficiàries d'un servei d'un gran interès per a les persones amb discapacitats psíquiques i per a llurs famílies, i llur integració social i la millora de llur qualitat de vida. La remoció dels obstacles que impedeixen a les persones amb discapacitat participar en condicions d'igualtat en tots els àmbits de la vida és un procés llarg que, inevitablement, exigeix la continuïtat d'accions resolutives per a assolir-ne la plena integració.

Per a fer-ho possible, les administracions han d'intervenir decididament, en la línia de fomentar que les persones amb discapacitat puguin dur, en tots els vessants de llur activitat diària, una vida independent i normalitzada, i facilitar que puguin gaudir dels béns, els productes i els serveis en condicions de seguretat i comoditat, i de la manera més autònoma i natural possible.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
07638/05	Disconformitat per la manca de recursos assistencials i laborals per a persones amb discapacitat a la comarca del Vallès Oriental.
Q 09036/06	Disconformitat pels criteris d'admissió al programa Respir del servei d'estades temporals per a persones amb discapacitat.
Q 11619/06	

### 3. Alguns problemes a l'hora de gestionar els ajuts a persones amb discapacitats

Algunes queixes presentades per persones amb discapacitats han plantejat també incidències o errades

a l'hora de gestionar els ajuts corresponents al Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat, concretament per la denegació de l'ajut sol·licitat (Q 02946/06, Q 06479/06). En els casos indicats, l'Administració, en constatar que la denegació havia estat improcedent, ha endegat de manera diligent el procediment corresponent per a revocar la resolució administrativa; consegüentment, el Síndic ha donat per finalitzada la seva intervenció.

De tota manera, és important insistir en la conveniència d'extremar les mesures destinades a comprovar els requisits que poden determinar l'obtenció o no d'un ajut d'aquest tipus, ja que, si bé en tots els casos i els procediments el recurs administratiu ha de servir efectivament la funció de revisió dels actes dictats i ha de permetre corregir les eventuais errades que es poden produir, en determinades circumstàncies, la demora a l'hora de reconèixer un ajut pot comportar a la persona uns perjudicis especialment rellevants.

Un altre supòsit dins d'aquest programa d'ajuts es va plantejar en la denegació d'un ajut per extemporaneïtat. Es tractava d'una queixa amb relació a la sol·licitud d'un ajut per a audiòfons dins el Programa d'ajuts d'atenció social per a persones amb disminució corresponent a l'any 2005, que va ser desestimada perquè la promotora de la queixa la va presentar fora del termini establert en la convocatòria.

## Algunes queixes plantegen incidències en la gestió del Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat

Atès que la prescripció d'audiòfons era posterior a la data de finalització del termini per a presentar les sol·licituds, la promotora de la queixa va formular un recurs d'alçada en el qual demanava l'aplicació de l'article 3. 1.b) de l'Ordre BEF/213/2005 que regula la convocatòria, en què s'establia que, per a les sol·licituds que acreditessin que la necessitat de l'ajut o del servei havia sorgit posteriorment al termini fixat, la data límit de presentació era el 31 de desembre de 2005. Aquest recurs va ser desestimat de manera expressa.

Un cop sol·licitada la informació sobre els criteris d'aplicació de l'article esmentat, l'Administració va indicar que s'aplicava de manera excepcional, d'acord amb el criteri d'un grup tècnic constituït amb aquesta finalitat. El Síndic va considerar que la

interpretació de l'article no havia de ser restrictiva, ja que no fixa cap criteri o requisit específic per a determinar quan cal considerar acreditat el fet que la necessitat de l'ajut o el servei hagi sorgit després del venciment del termini de presentació de sol·licituds.

En aquest sentit, una aplicació restrictiva de la literalitat del precepte, a l'empara d'uns criteris que la norma no especifica ni que tampoc s'han concretat en les resolucions desestimatives de la sol·licitud o en el recurs d'alçada posterior, genera inseguretat jurídica i pot provocar indefensió a la persona que ha demanat l'ajut, ja que no li permet de conèixer les raons específiques per les quals s'ha considerat que no ha acreditat que la necessitat de l'ajut hagi sorgit després del venciment del termini.

El Síndic considera que, tot i que és legítim fixar la data límit per a presentar les sol·licituds que s'estimi oportuna per a garantir una gestió adequada de les sol·licituds i que, certament, en la determinació dels ajuts i les condicions d'atorgament hi ha un àmbit de lliure decisió per a l'Administració que cal respectar, cal també que aquesta previsió no perjudiqui les persones per a les quals no és possible formalitzar la sol·licitud dins d'aquell termini. Cal entendre, doncs, que aquest és el sentit d'establir la possibilitat d'acceptar les sol·licituds en què la necessitat de l'ajut neix després de la data límit de presentació. És des d'aquesta perspectiva, doncs, que s'ha d'aplicar.

### En les condicions d'atorgament dels ajuts hi ha un àmbit de lliure decisió de l'Administració que cal respectar

Cal destacar en aquest punt que la promotora de la queixa manifestà que va aportar la prescripció dels audiòfons i que aquesta era d'una data posterior al termini per a presentar les sol·licituds. En aquest sentit, si no es va acceptar aquest document com a acreditació de la necessitat sorgida després del termini de presentació, calia indicar-ne els motius en la resolució denegatòria.

De tota manera, el fet que es remeti la valoració del cas concret a un grup tècnic s'ha d'entendre com un factor que serveix per a fer una anàlisi tècnica, però no substitueix l'obligació de motivar convenientment la decisió administrativa.

Per les raons exposades, el Síndic va recomanar al Departament d'Acció Social i Ciutadania que revisés

la resolució dictada i estimés la sol·licitud o, altrament, fes constar els motius pels quals la sol·licitud de la promotora de la queixa no es considerava inclosa en el supòsit que regula l'article 3.1.b) de l'Ordre BEF/213/2005.

Així mateix, va recomanar al Departament esmentat que, a banda del cas singular objecte de queixa, tingués en compte les consideracions anteriors a l'hora de regular i tramitar futures convocatòries d'aquests ajuts, sens perjudici de la nova configuració que caldrà donar-los, en el marc del que estableix la Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.

En moment de cloure la redacció d'aquest informe, estan pendents de resposta les consideracions anteriors.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02946/06	Disconformitat en la denegació de la sol·licitud d'ajuda per a adquirir un audiòfon.
Q 06479/06	Errades en la denegació del Programa d'ajudes d'atenció social a persones amb discapacitat.

#### 4. El procediment per a reconèixer el grau de discapacitat

Cal fer referència a la problemàtica constatada respecte a l'acreditació de la discapacitat i els procediments per a reconèixer-la. La valoració i la determinació de la discapacitat que afecta una persona les han de dur a terme els òrgans tècnics competents, en aplicació de les disposicions i els barems que conté el Reial decret 1971/1999, del 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de discapacitat. El procediment finalitza amb l'emissió d'un certificat que constitueix el document acreditatiu d'aquesta circumstància i possibilita acollir-se a determinats beneficis o mesures establertes específicament per a afavorir les persones que pateixen discapacitats.

#### L'equiparació establerta per la Llei 51/2003

La Llei 51/2003, del 2 de setembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat estableix una equiparació legal, en determinar que es consideren afectades d'una minusvalidesa igual al 33% o superior les persones que tinguin reconeguda una pensió d'incapacitat permanent al grau de total, absoluta i gran invalidesa, o de retir per incapacitat permanent per al servei o inutilitat.

Malgrat que la Llei ja establia una equiparació, es van plantejar diverses queixes relatives a la manera d'acreditar aquesta assimilació, atès que en molts casos es continuava exigint el certificat de reconeixement del grau de disminució. Les circumstàncies plantejades amb relació a aquesta problemàtica van motivar una actuació d'ofici (A/O 07055/05) en la qual es va traslladar al Defensor del Poble la conveniència de proposar al Ministeri de Treball i Afers Socials la pertinència de desplegar el que disposa l'article 1.2. de la Llei 51/2003, del 2 de desembre, graduant i modulant l'assimilació que aquest precepte estableix.

### Tot i l'equiparació al grau de discapacitat igual al 33%, es continua exigint el certificat de grau de disminució

El Defensor del Poble va posar de manifest que, malgrat que s'havia de considerar de plena aplicació, i per tant d'efectivitat immediata, l'equiparació que estableix el precepte esmentat —segons es despremia també dels criteris tècnics debatuts en la comissió interadministrativa corresponent— caldria establir unes pautes uniformes que clarifiquessin la manera d'acreditar el grau de discapacitat en els supòsits de pensionistes d'invalidesa en llurs diversos graus.

En aquest sentit, cal assenyalar que recentment s'ha publicat el Reial decret 1414/2006, de l'1 de desembre, pel qual es determina la consideració de la persona amb discapacitat als efectes de la Llei 51/2003, que pretén donar resposta a la problemàtica esmentada. Així, s'estableixen explícitament les diverses possibilitats per a acreditar el grau de discapacitat igual al 33%; i determina que en els casos que recull l'article 1.2 de la llei esmentada és un document suficient a aquests efectes la resolució que reconeix la pensió, emesa per l'Institut Nacional de Seguretat Social o algun altre òrgan competent.

#### La demora en el procediment de reconeixement del grau de disminució

Finalment, s'han de destacar les queixes rebudes amb relació a la demora en els procediments de reconeixement del grau de disminució. Han estat nombrosos els casos de persones que s'han adreçat a la institució per denunciar el retard d'aquests procediments i els perjudicis que aquestes demores els oca-

sionen, perquè no poden disposar de manera ràpida d'un certificat necessari per a accedir a serveis, prestacions o beneficis de caràcter divers.

Malgrat que l'Administració ja havia endegat anteriorment mesures per corregir els dèficits constatats en aquest àmbit, les dades que resulten dels casos estudiats — i també les facilitades per l'Administració — palesen que la durada habitual d'aquests procediments excedeix molt el termini que estableix la normativa d'aplicació. Aquests retards, a més de constituir per si mateixos una irregularitat amb relació a la normativa reguladora del procediment administratiu, comporten en molts casos un perjudici addicional, atès que, com s'indicava, poden impossibilitar l'accés àgil a alguns serveis que tenen per objecte, precisament, pal·liar les dificultats a què han de fer front les persones que pateixen algun tipus de discapacitat.

### S'han rebut moltes queixes sobre la demora en els procediments de reconeixement del grau de disminució

Per això, s'ha insistit en el caràcter obligatori dels terminis que imposa a l'administració responsable del procediment el deure d'adoptar les mesures oportunes per a remoure els obstacles que impedeixin o retardin l'exercici ple dels drets de les persones interessades i d'eliminar qualsevol anomalia en la tramitació dels procediments.

### Es va iniciar una actuació d'ofici sobre les mesures adoptades per a complir els terminis en el reconeixement dels graus de disminució

Així mateix, la institució ha iniciat una actuació d'ofici (A/O 10802/06) per obtenir més informació sobre les mesures que ha adoptat l'Administració i les previsions amb relació a la possible incidència en aquest aspecte de l'entrada en vigor de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 07055/05	Barems en la valoració d'una discapacitat segons l'administració afectada
A/O 10802/06	Dificultats en l'obtenció del certificat de disminució i específicament per la demora en la resolució d'aquests procediments.

## 5. Persones amb discapacitat i mitjans de transport públic

La Llei 20/1991, del 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, en la disposició addicional tercera, especifica que els plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques han de ser elaborats per les administracions públiques corresponents en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor d'aquesta llei. Aquests plans s'han de revisar cada cinc anys i s'han de dur a terme en un termini màxim de quinze anys. Per tant, aquest termini ha finalitzat aquest any 2006.

Tot i això, val a dir que aquesta normativa i aquest termini no s'han complert totalment, tal com es desprèn de les nombroses queixes que el Síndic ha rebut amb relació a la discapacitat i els problemes en l'accessibilitat.

**S'han rebut nombroses queixes amb relació a la discapacitat i els problemes en l'accessibilitat**

Tot i que les queixes recollides durant aquest exercici han demostrat una varietat d'inaccessibilitats en diverses edificacions o serveis (des d'escoles a oficines d'atenció al ciutadà) han estat les dificultats d'accés als transports públics les que més casos han plantejat.

L'article 12 de la Llei 20/1991 esmentada determina que els transports públics de viatgers que siguin competència de les administracions catalanes han d'observar el que disposa aquesta llei, sens perjudici d'adaptar-les progressivament a les mesures dictades i a les resultants dels avenços tecnològics acreditats per llur eficàcia. S'especifica que les administracions públiques competents en l'àmbit del transport públic han d'elaborar i mantenir permanentment actualitzat un pla de supressió de barreres, i d'utilització i adaptació progressiva dels transports públics

col·lectius. En qualsevol cas, el material de nova adquisició ha d'estar adaptat a les mesures tècniques que s'estableixin.

### Transport interurbà

En aquest àmbit, cal destacar una queixa (Q 07956/05) d'un resident en un centre de discapacitats d'un barri de Tarragona, el qual posava de manifest una sèrie d'irregularitats en les rampes d'accés als autobusos municipals. El promotor de la queixa feia una menció especial al fet que el mal funcionament d'aquestes rampes ocasionava grans molèsties al col·lectiu de discapacitats residents al centre, molts d'ells usuaris de cadira de rodes. Tot i que l'Ajuntament de Tarragona va comunicar que diàriament tota la flota d'autobusos (tots dotats de mecanismes d'accés per a persones amb discapacitat) es revisa perquè puguin prestar el servei en perfectes condicions tècniques i de seguretat per als viatgers, i que les avaries sempre són resoltes abans que el vehicle en qüestió efectuï un nou servei, el Síndic va considerar oportú recordar la importància que té el fet de fer un seguiment curós, continu i regular del funcionament d'aquest mitjà de transport públic perquè els usuaris del servei puguin gaudir-ne en total condicions d'igualtat.

Amb relació a aquest cas, cal esmentar que la institució va valorar de manera positiva la informació rebuda sobre el fet que tota la flota d'autobusos de Tarragona disposés de mecanismes d'accés per a persones amb discapacitat.

### Els ferrocarrils

Pel que fa als serveis de Ferrocarrils de la Generalitat, ha estat representativa una queixa (Q 12116/06) que posava de manifest els problemes de persones discapacitades a l'hora d'accedir al ferrocarril; és el cas de les parades efectuades en estacions disposades en forma corba (mitja lluna), en les quals la distància entre els trens i l'andana ha de ser superior que a la resta per a evitar-ne la fricció.

De l'informe elaborat per Ferrocarrils de la Generalitat (FGC) se'n desprèn que perquè el *gap* sigui adaptat ha de ser de 5 cm d'alçada per 5 cm d'amplada. No obstant això, també s'especifica que les rodes de les cadires elèctriques actuals, l'ús de les quals s'està generalitzant, no passen aquest *gap* de 5x5; és per aquest motiu que en FGC s'està treballant per a determinar quines haurien de ser les mesures perquè aquest *gap* sigui accessible a aquestes persones (5x4, 4x5, 4x4, etc.). També s'ha informat sobre la intenció d'aconseguir a mig termini un prototipus d'ajut tècnic que, embarcat als trens o disposat a la mateixa andana, permeti convertir el *gap* existent a les estacions disposades en corba en un *gap* accessible.



En aquest cas el Síndic ha insistit en el fet que els motius que han ocasionat aquesta queixa persisteixen, per la qual cosa ha recomanat que s'actui amb la màxima celeritat per aconseguir facilitar l'accés als ferrocarrils a les persones amb mobilitat reduïda.

Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya ha comunicat al Síndic que ha acceptat aquest suggeriment, tot matisant que, segons la planificació establerta, té previst disposar de les conclusions de l'estudi endegat, i la construcció d'un prototipus d'ajut tècnic i les proves necessàries per a poder-lo aplicar en el decurs de l'any 2008.

Mentrestant, s'ha dissenyat i encarregat una senyalització extraordinària de reforç a l'estació en qüestió que indiqui de manera més clara la zona d'embarcament preferent, on la distància entre tren i andana no és tan pronunciada.

### Els trens

Pel que fa a les queixes rebudes pel servei de Rodalies, cal dir que han estat nombroses i referides a les dificultats d'accedir a les estacions, a les diverses andanes o als trens i han palesat que en aquest aspecte la xarxa ferroviària és incompleta i no està adaptada.

Així, en la queixa 00212/06, sobre la manca d'adaptació per a persones discapacitades de l'estació de RENFE de Barberà del Vallès, Renfe va informar sobre l'existència d'un projecte, l'elaboració del qual ja ha finalitzat, que entre altres aspectes resol les dificultats que presenta la configuració de l'estació actual i que, una vegada dut a terme, comportarà la supressió completa de les dificultats i les limitacions d'accessibilitat actuals.

**Cal facilitar l'accés de persones amb discapacitat o amb dificultats de mobilitat a les estacions i als trens**

Aquest projecte, tal com Renfe informa, recull també la construcció d'un pas subterrani, independent de les instal·lacions de l'estació, que garantirà la permeabilitat urbana i l'accés universal entre ambdós costats de l'estació.

El Síndic, un cop valorada la resposta, entén que el greuge del promotor es resoldria amb l'execució del

projecte en qüestió, el qual està pendent de les gestions que ha de fer l'Administrador d'Infraestructures Ferroviàries per a poder aprovar l'autorització de la inversió corresponent. Tot i això, recorda la necessitat de continuar vetllant per a facilitar l'accés de persones amb discapacitat o amb dificultats de mobilitat tant a les estacions de Renfe com als trens. En aquest sentit, celebra el fet que des d'a mitjan aquest any es comencin a rebre els primers trens de la sèrie CIVIA, els quals resoldran completament l'actual problema d'accessibilitat al tren des de les andanes de les estacions, gràcies al vagó de plataforma baixa adaptat per a les persones amb dificultats de mobilitat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 07956/05	Possibles irregularitats en les rampes d'accés d'uns autobusos municipals
Q 12116/06	Difícil accés per a persones discapacitades als ferrocarrils en els casos de les parades efectuades en estacions disposades en forma corba
Q 00212/06	Manca d'adaptació per a persones discapacitades d'una estació de RENFE

### 11.3. Gent gran

#### 1. El programa "Viure en família"

L'ordre BEF/33/2006, del 15 de gener, del Departament de Benestar i Família ha integrat en una única convocatòria la concessió dels diversos ajuts derivats dels programes per a la gent gran per a l'exercici 2006. Un d'aquests, el Programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència, ha ocasionat un nombre considerable de queixes, les quals han motivat el Síndic a iniciar una actuació d'ofici per a analitzar-ne des d'una perspectiva més global les particularitats.

#### Retards

En l'informe de l'any passat es feia esment dels retards importants amb relació a les sol·licituds que van ser presentades l'any 2003. Aquest any també s'han rebut algunes queixes referents a aquestes sol·licituds. Així fou el cas de la queixa 05709/06, en la qual la promotora va presentar la sol·licitud de l'ajuda al desembre de 2003, i no fou fins a l'1 d'agost de 2006 que es va resoldre.

En aquest cas finalment es va notificar la resolució corresponent. Tot i així, el Síndic va haver de donar per closes les seves actuacions en aquest assumpte, tot recordant que cal que les resolucions es dictin dins del termini establert en cada cas. Per això, cal agilitar la tramitació dels procediments, per a d'ade-



quar-ne la durada al que s'estableix legalment. Així mateix, també va recordar la importància de millorar la informació que es facilita a les persones sobre aquests procediments i llur tramitació, i també, si s'escau, sobre les causes i els efectes de la manca de resolució, segons les circumstàncies de cada cas. El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha respost que comparteix aquest suggeriment i manifesta la voluntat de continuar treballant, a fi d'agilitar els procediments i millorar el contingut de les comunicacions.

### Revisions d'ofici

Un nombre important de les queixes amb relació a aquest programa s'ha rebut arran d'una revisió d'ofici dels ajuts concedits durant l'any 2003 duta a terme per l'ICASS a la fi del 2005. Segons la informació que ha facilitat el Departament d'Acció Social i Ciutadania, aquesta revisió es va iniciar a les persones de seixanta-cinc i vuitanta-cinc anys que, en el moment d'accedir al programa, tenien una valoració de dependència baixa per a fer les activitats bàsiques de la vida diària o una afectació lleu de l'estat cognitiu. La convocatòria d'aquests ajuts, BEF 9/2003, del 10 de gener, estipula que l'òrgan gestor de la subvenció pot revisar les subvencions ja concedides i modificar-ne la resolució de concessió en cas que se n'alterin les condicions i que l'ajut econòmic es deixarà de percebre des del moment que no es compleixin els requisits que exigeix l'ordre. Per tant, la revisió d'ofici efectuada per l'ICASS té la finalitat de constatar que els beneficiaris de la prestació continuen complint els requisits que en van motivar l'atorgament.

### S'ha rebut moltes queixes amb relació a les revisions d'ofici del programa "Viure en família"

Les queixes que han arribat a la institució referents a aquestes revisions es trobaven, la gran majoria, en la mateixa fase de tramitació: després de la presentació d'un recurs d'alçada contra la resolució d'extinció de l'ajut, els interessats rebien una resolució de l'Administració que desestimava el recurs d'alçada i confirmava la resolució que extingia l'ajut, per la qual cosa s'exhauria la via administrativa.

Tanmateix, la majoria d'aquestes queixes acompanyaven el recurs d'alçada amb documentació que podia demostrar una situació de dependència, la qual justificaria el fet de continuar percebent l'ajut.

Així, en la majoria de les resolucions comprovades per la institució s'esmenten aquests informes mèdics en els apartats d'al·legacions dels promotors.

### El Síndic va suggerir una nova avaluació dels casos per a valorar la procedència de les revocacions

El Síndic no pot avaluar la correcció o no de les valoracions efectuades per l'equip de professionals durant la revisió d'ofici. Tot i així, considera que algunes de les desestimacions dels recursos no eren prou motivades i generen dubtes sobre la consideració de les proves presentades pels promotors de les queixes. Per tant, en aquests casos ha suggerit, sens perjudici de la valoració tècnica que correspongui en cada cas, que es faci una nova avaluació dels interessats, a fi de valorar, amb dades suficients, la procedència de les corresponents revocacions de les resolucions administratives, per les quals se'ls extingí el dret a la percepció dels ajuts.

### Retroactivitat

En l'Informe al Parlament 2005 es feia esment de la recomanació del Síndic a l'antic Departament de Benestar i Família amb relació a la data de la sol·licitud com a referent per a determinar els efectes econòmics dels ajuts concedits, atès que es considerava que la regulació existent podia generar una situació perjudicial per a les persones interessades.

Per aquest motiu, el Síndic va recomanar al Departament que modifiqués l'article 6 de l'Ordre BES/225/2002, del 10 de juny, per la qual es crea el Programa d'ajuts de suport a les persones amb dependències, perquè, un cop concedit l'ajut, es retroreguin els efectes econòmics a la data de presentació de la sol·licitud. Aquesta recomanació no ha estat acceptada pel Departament.

### Durant l'any 2006 s'han rebut noves queixes en què se sol·licita la retroactivitat de l'ajut

Durant l'any 2006 s'han rebut noves queixes en què se sol·licita la retroactivitat de l'ajut. En aquestes

queixes (12509/06, 8513/06) s'ha tornat a constatar la indefensió que aquests endarreriments ocasionen als interessats i la situació perjudicial que els provoca. Els interessats han manifestat que un endarreriment de l'Administració no pot ser imputat a l'administrat; cal tenir en compte que els promotors no han rebut cap comunicació per a fer nous informes o dur a terme actuacions complementàries per a d'acreditar els requisits necessaris. Per tant, el dret dels sol·licitants a percebre-la hauria d'existir des de la data de la sol·licitud.

El Síndic ha considerat oportú tornar a sol·licitar informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania sobre aquesta qüestió, la qual està pendent de resposta en el moment de concloure aquest informe.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05709/06	Retard en la resolució d'una sol·licitud d'ajuda del programa "Viure en família"
Q 12509/06	Disconformitat amb la manca de
Q 08513/06	retroactivitat de la concessió en el marc del Programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència

## 2. Places residencials

Una part molt important de les queixes rebudes a la institució afecta directament la dificultat perquè les persones grans puguin accedir a una plaça residencial assistida de cobertura pública.

**S'han rebut moltes queixes sobre places residencials assistides de cobertura pública per a gent gran**

El contingut de les queixes denota que aquesta dificultat hi és per diversos motius: insuficiència de places residencials; endarreriment de les obres de construcció de noves residències o de les obres que s'hi han endegat; retards en la resolució de les sol·licituds i en la gestió dels procediments; i la denegació pel fet de no complir els requisits d'accés, com ara la motivada per la capacitat econòmica de la persona sol·licitant o dels seus familiars (A/O 02086/06, Q 05802/05, Q 0921/06, Q 01059/06, Q 04969/06). Com s'ha exposat en altres ocasions, això provoca demores que poden ser molt importants i que generen situacions difícilment suportables per les persones afectades i llurs famílies.

## Endarreriments en la posada en marxa de residències

El Síndic va rebre una queixa que constata que, a causa d'endarreriments en les obres de construcció o d'ampliació dels edificis o d'altres qüestions, residències assistides, centres de dia i habitatges tutelats a Barcelona i a l'Hospitalet de Llobregat no es posaven en funcionament en les dates previstes.

Per aquest motiu, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici, la qual ha incidit, amb caràcter general, en la necessitat d'esmerçar esforços en l'execució àgil i el funcionament efectiu dels equipaments i les infraestructures destinades a cobrir la demanda residencial.

Això amb el benentès que aquest objectiu s'ha de fer compatible amb la necessària qualitat dels projectes i de llur execució, en aspectes que poden tenir una incidència molt important en el benestar i l'atenció que reben les persones grans usuàries d'aquests serveis.

**Es va obrir una actuació d'ofici sobre la importància d'assolir l'execució àgil i el funcionament efectiu de les infraestructures residencials**

Per això, tot i que aquests equipaments ja estan en funcionament, és pertinent recordar la conveniència que el Departament d'Acció Social i Ciutadania faci un seguiment intens i acurat de cada projecte, en els diversos aspectes i processos necessaris per a posar-lo en funcionament, per a procurar la màxima eficàcia i agilitat en el desenvolupament dels projectes i, en definitiva, la satisfacció de les necessitats de totes les persones grans que requereixen un servei d'aquest tipus (A/O 02086/06 i 05802/05).

## Ocupació de les places assistencials de cobertura pública

Així mateix, cal fer referència a una anomalia que en tots els casos s'ha d'evitar, com és ara que en un context de dèficit de places assistencials de cobertura pública hi hagi places que poden estar disponibles, però que per diverses raons no es poden ocupar. És el cas d'una actuació d'ofici iniciada arran d'una visita del Síndic a un centre sociosanitari durant la qual es va poder comprovar l'existència de places disponi-

bles. Arran d'aquesta actuació d'ofici, el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha fet arribar al Síndic un informe sobre el procediment que segueixen les llistes d'espera dels diversos recursos assistencials, del qual sembla interessant ressaltar el següent:

Quan el ciutadà tria una residència que ja ha cobert les places acreditades en conveni és el centre en qüestió el que informa de l'existència d'una llista d'espera. Si es tracta d'un centre de titularitat privada, els ciutadans poden apuntar-se a la llista d'espera d'aquest centre i en centres propis del Departament el Servei Territorial informa de la llista a demanda dels usuaris.

### **Es va obrir una actuació d'ofici sobre l'existència de places disponibles en alguns centres sociosanitaris**

L'aplicació informàtica del Departament registra els ingressos dels usuaris aprovats per una plaça pública, però no hi consten els possibles usuaris que hagin ocupat les places assignades amb contracte privat.

La demanda d'apuntar-se en llista d'espera d'un o diversos centres és de lliure elecció de l'usuari. D'aquesta manera, evita la caducitat del seu expedient en cas que en el termini de tres mesos no hi consti cap assignació a algun centre.

### **El Síndic va suggerir millorar l'aplicació informàtica per a conèixer la disponibilitat de places lliures**

Tot i que el Síndic encara no ha obtingut la resposta sobre les mesures que el Departament ha adoptat per equilibrar l'oferta de places amb les llistes d'espera que puguin tenir centres de característiques similars o propers i la possibilitat de comunicar als beneficiaris que es troben en llista d'espera l'existència de vacants en centres de característiques similars i propers a aquells en què hi esperen la plaça, ha considerat oportú suggerir una millora de l'aplicació informàtica del Departament; millora

per a aconseguir un coneixement total i actualitzat de la disponibilitat de places lliures en cada establiment, tant de titularitat pública com privada amb concert; per a poder informar de manera centralitzada els usuaris a l'hora de la notificació i la tria de centre, prioritzar la informació d'aquells que tenen places disponibles, i contribuir a un ús racional i eficient dels recursos.

### **Procediments a l'hora de gestionar les sol·licituds de serveis residencials o diürns per a gent gran**

El Síndic també ha rebut queixes amb relació als procediments de sol·licitud de serveis residencials o diürns per a gent gran i pel que fa a la gestió d'aquestes sol·licituds. Així, ha indicat al Departament d'Acció social i Ciutadania que, malgrat les particularitats que puguin presentar els procediments de sol·licitud de serveis residencials o diürns per a gent gran, s'han de tenir en compte els criteris generals de notificacions establerts per als procediments administratius.

D'una banda, s'han de practicar les notificacions per un mitjà que permeti tenir constància que s'han rebut. De l'altra, s'han d'efectuar almenys dos intents de notificació —d'acord amb el que disposa l'article 59 de la Llei 30/1992, del 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú— i, en el cas que tot i així no s'hagi pogut practicar la notificació, s'ha de fer la notificació mitjançant la publicació, en els termes que estableix l'apartat quart de l'article esmentat.

### **S'han tramitat algunes queixes amb relació als procediments i la gestió de les sol·licituds de serveis residencials o diürns per a gent gran**

Així doncs, el Síndic ha recordat al Departament esmentat la necessitat que les notificacions en aquests procediments es facin amb les màximes garanties, d'acord amb els requisits que disposa la normativa reguladora del procediment administratiu comú, i li ha demanat que s'extremen les mesures per a coordinar l'actuació dels òrgans gestors amb els serveis d'atenció primària i facilitar un intercanvi de comunicació que permeti evitar situacions que endarrerixen l'ingrés en una plaça residencial assistida de la persona o el matrimoni que formula la sol·licitud.

Alhora, tenint en compte la complexitat d'aquests procediments, li ha demanat que s'extremïn els contactes i les actuacions de coordinació amb els serveis socials d'atenció primària per a evitar o minimitzar les incidències que puguin sorgir en la gestió dels procediments. (Q 01059/206, Q 0921/06)

### Condicions d'accés dels sol·licitants d'acolliment residencial

També aquest any el Síndic ha de reiterar —com ja ha exposat en ocasions anteriors— el parer que la denegació del servei d'acolliment residencial basada únicament en la circumstància que la capacitat econòmica de la persona gran excedeix la quantia equivalent al preu públic fixat per al servei residencial pot comportar un tractament perjudicial per a les persones sol·licitants.

El Síndic ha insistit de nou en la necessitat d'arbitrar de manera àgil mesures que contribueixin de manera immediata a millorar la cobertura de la demanda residencial i d'incrementar els recursos disponibles per a possibilitar l'accés efectiu als serveis residencials de totes les persones grans que ho requereixin per a garantir-ne, en definitiva, el benestar i l'atenció adequada ( Q 04969/06).

## Cal arbitrar de manera àgil mesures que contribueixin a millorar la cobertura de la demanda residencial

Més concretament, amb relació a les obligacions que tenen els familiars dels sol·licitants d'acolliment residencial i la informació que aquests reben, es poden destacar les actuacions dutes a terme per la institució en la queixa 011707/06, en la qual el promotor manifestava la seva disconformitat amb la corresponent aportació econòmica mensual com a fill de persona beneficiària de l'Acolliment residencial d'alta dependència.

El promotor de la queixa va explicar al Síndic que, tot i que feia molts anys que no tenia cap relació amb el seu pare, va col·laborar amb una de les seves germanes proporcionant-li la documentació necessària per a poder sol·licitar una plaça d'acolliment residencial; el promotor de la queixa manifestava que en cap moment va rebre informació sobre l'obligació que tenia de contribuir a l'aportació econòmica de la plaça del seu pare —regulada pel Decret 394/1996, de contraprestacions en serveis socials, en concordança

amb la Llei 10/1996, del 29 de juliol, de regulació civil d'aliments— i que tampoc va rebre cap comunicació del Departament sobre la quantitat mensual que havia d'aportar, ja que aquesta comunicació es va enviar al sol·licitant, el pare del promotor.

El Síndic, d'una banda, va considerar oportú suggerir al Departament la possibilitat d'incloure en l'apartat VII del model de la sol·licitud per a l'accés als serveis socials i els programes d'atenció a la gent gran gestionats per l'ICASS, relatiu a la declaració econòmica del/de la fill/filla de la persona gran sol·licitant, una nota informativa sobre el Decret 393/1996 en què s'especifica que aquest determina les responsabilitats de les persones obligades per mitjà del contracte assistencial, en concordança amb la regulació civil d'aliments que estableix la Llei 10/1996, del 29 de juliol. El Departament d'Acció Social i Ciutadania, tot i que considera que, a l'hora de presentar una sol·licitud, la persona que la formula n'està assabentada de les condicions, atès que és un ajut en què hi ha una informació, una orientació i una valoració inicials dels serveis socials d'atenció primària, ha comunicat al Síndic que valorarà la idoneïtat de dur a terme la modificació a l'hora d'emetre els nous impresos.

D'altra banda, pel que fa a les comunicacions d'aportacions econòmiques a la resta de familiars de la persona sol·licitant, el Departament ha comunicat al Síndic que ja s'estan estudiant els termes i el procés en què aquesta informació s'hauria de facilitar a les persones interessades.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumptes
A/O 02086/06	Actuació d'ofici sobre el retard en la posada en marxa de residències assistides i centres de dia.
Q 05082/05	Residència de gent gran amb llargues llistes d'espera i insuficient per a atendre les necessitats de la gent gran
Q 00921/06	Manca de resolució del Departament de Benestar d'una sol·licitud de revisió d'ingrés en un centre residencial.
Q 01059/06	Manca de resposta a una sol·licitud d'ingrés en una residència pública per un error de notificació.
Q 04969/06	Denegació del servei d'acolliment residencial basada únicament en la capacitat econòmica de la persona gran
Q 011707/06	Disconformitat amb l'aportació econòmica mensual dels fills de les persones beneficiàries dels recursos assistencials

### 3. Preus públics del servei residencial per a gent gran

El Síndic ha recordat al Departament d'Acció Social i Ciutadania, arran de la tramitació d'algunes queixes,



la necessitat d'actualitzar el preu del servei residencial per a gent gran, fixat en 811,37 euros al mes, i els preus públics que estableix el Decret 394/96, del 12 de desembre, de contraprestacions, perquè s'ajustin el màxim possible a la realitat actual.

En el cas de la queixa 02552/06, els promotors manifestaven llur disconformitat amb el motiu de la resolució denegatòria d'una sol·licitud d'acolliment residencial, que es concretava en el fet que la suma de les aportacions de la sol·licitant i de les persones obligades permetia cobrir el preu del servei corresponent, d'acord amb la normativa vigent. Els promotors de la queixa consideraven que llurs ingressos no són suficients per a suportar el preu d'un servei residencial.

### El Síndic va recordar la necessitat d'actualitzar el preu del servei residencial

Aquesta situació es va produir pel fet que, tot i que els promotors de la queixa no tenien un nivell d'ingressos molt elevat, el preu públic que marcava els requisits d'accés havia estat fixat el 1996, per la qual cosa es podia notar un cert desajustament amb la lògica de mercat.

Així, es produïen situacions en les quals algunes famílies superaven el límit d'ingressos estipulat per a sol·licitar un acolliment residencial de caràcter públic, però en canvi no disposaven de prou ingressos per a ingressar llur familiar en un centre residencial de caràcter privat.

El Síndic considerava que el fet de no actualitzar aquests preus públics comportava un obstacle a l'hora d'accedir a determinats serveis.

### Finalment s'han actualitzat els preus públics dels serveis socials d'atenció especialitzada a la gent gran

Així, al final de 2006 s'ha publicat l'Ordre ASC/603/2006, del 21 de desembre, per la qual s'actualitzen els preus públics dels serveis socials d'atenció especialitzada a la gent gran que són prestats per l'Administració de la Generalitat de Catalunya.

El seu únic article estableix la modificació dels preus públics per a la utilització dels serveis socials d'atenció especialitzada; així, els serveis de centres residencials per a gent gran queden fixats en 1.308 euros mensuals.

El Projecte de llei de serveis socials aprovat pel Parlament de Catalunya, al qual ja s'ha fet esment anteriorment, hauria de significar un avenç molt positiu en la situació de totes les famílies amb uns ingressos mitjans i hauria de fer possible que l'acolliment residencial arribés a totes les persones que ho necessitin.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02552/06	Denegació d'una sol·licitud pel fet que la suma de les aportacions de les persones obligades permet cobrir el preu del servei

#### 4. Casals de gent gran

Tot i que es podrien definir els casals de gent gran com a equipaments cívics orientats al benestar de la gent gran on es promou el civisme, les relacions personals i intergeneracionals, el creixement de la persona i la seva participació social i comunitària, val a dir que durant aquest any s'han tramitat algunes queixes amb relació a casals que no encaixen en aquesta definició.

Enguany s'ha finalitzat una queixa iniciada per un conflicte entre dues associacions de gent gran que compartien espais en un mateix casal al municipi de Vic (Q 02629/04). Els motius que van originar la queixa foren:

- La coincidència entre els membres de la junta de govern del casal i els membres dels òrgans de govern d'una de les associacions que la integren, que deixa sense representació la resta de les associacions;
- La manca de serveis de menjador al mes d'agost i la manca de servei de bar els caps de setmana;
- una manca de la possibilitat real de tots els usuaris del casal a participar, la qual deixa sense escolta els interessos i les necessitats dels que no formen part de la junta;
- el rebuig dels responsables del casal a qualsevol queixa o discrepància dels usuaris respecte a aquest funcionament, que de vegades ha generat un tracte poc respectuós envers els usuaris;
- l'existència d'un clima de por de manifestar cap discrepància

El Síndic va observar que tot això contribuïa a la creació d'un clima que provocava un malestar innecessari i era contrari a un dels principals objectius



d'aquest tipus d'equipaments: la millora de la qualitat de vida psicològica i emocional de les persones que hi acudeixen, que en aquest cas pertanyen a la tercera edat i es troben en una situació de vulnerabilitat.

### Llarga tramitació d'una queixa per un conflicte entre dues associacions de gent gran d'un mateix casal

Per aquest motiu, el Síndic va adreçar una sèrie de suggeriments al Departament :

- Adoptar les mesures necessàries per a assegurar que totes les associacions puguin tenir representació en el Consell de Govern del Casal, d'acord amb el que estableixen els estatuts dels casals de gent gran en l'article 10; també representants dels usuaris no associats.
- Assegurar la participació real dels usuaris en el funcionament ordinaris del casal, de manera que es tinguin en compte totes les opinions.
- Adoptar en general una posició més activa i concretada per mitjà de la persona responsable del casal, per a assegurar una bona convivència, un tracte respectuós i la consideració de totes les sensibilitats.

Tot i que l'objecte de queixa havia estat resolt amb l'obertura d'un nou casal al municipi i emplaçant les associacions discordants en un casal diferent, el Síndic va considerar oportú sol·licitar informació de caràcter general sobre el restabliment d'un casal i la posada en funcionament de l'altre, com ara les associacions que tenien seu a cada casal; les dates de les assemblees de les associacions i de les assemblees d'usuaris; la constitució dels consells de govern (data, membres i associació a la qual pertanyen); els responsables i el personal de què disposa cada centre; les activitats programades i els serveis que es prestaran a cada equipament (perruqueria, bar, restauració, entre altres).

Així, tot i que la resposta de l'Administració indicava que finalment s'havia resolt la situació, val a dir que s'ha iniciat un nou expedient de queixa en un dels dos casals perquè els promotors consideraven que no totes les qüestions es podien donar per resoltes amb l'obertura d'un nou equipament, a tall d'exemple, les que fan referència a la contractació de proveïdors de serveis (concessions de bar i de perruqueria) o les relatives al personal de la institució i al desenvolupament de la seva tasca, les quals s'investiran durant el proper exercici.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02629/04	Conflicte entre dues associacions de gent gran que compartien espais en un mateix casal

#### 11.4. Altres problemàtiques tractades durant l'any 2006

##### 1. La coordinació entre diversos serveis assistencials

A partir de les queixes tramitades, un aspecte que caldria millorar és el relatiu a la coordinació entre els diversos serveis assistencials i les unitats que participen en els procediments i en l'atenció a les persones. A més de la necessària coordinació entre les administracions competents a l'hora de planificar serveis que permetin cobrir les situacions de necessitat de les persones, és imprescindible que en la gestió dels casos individualment considerats s'extremen també els contactes i les actuacions de coordinació entre els diversos òrgans i les unitats administratives per a garantir en cada cas una atenció correcta a les persones que ho necessiten.

La legislació vigent en matèria de serveis socials estableix expressament, entre els principis que han de regir l'actuació dels serveis socials, la coordinació i la globalitat, i disposa que aquests serveis s'han de prestar de manera integrada, tot mobilitzant el conjunt de recursos disponibles per a atendre les necessitats socials i evitar el tractament parcialitzat.

### Cal millorar la coordinació entre els diversos serveis assistencials i les unitats que participen en l'atenció a les persones

Malgrat aquestes disposicions, s'han constatat en alguns casos déficits o manca de coordinació en l'actuació dels diversos serveis, per exemple en la gestió de demandes de serveis per a persones grans amb relació a l'àmbit social i sanitari. La normativa reguladora de l'accés als serveis d'atenció a les persones grans estableix efectivament que quan, com a resultat de la valoració efectuada pels professionals, es constati que l'estat de salut de la persona sol·licitant no és estable o que necessita atencions sanitàries més específiques que aconsellin un recurs assistencial d'una complexitat d'atenció sanitària més alta,

s'ha d'orientar la sol·licitud a aquests serveis sanitaris. Cal entendre que l'objectiu d'aquestes disposicions és precisament orientar i encaminar l'atenció correcta de les necessitats assistencials, i assegurar la continuïtat en la gestió del procediment.

En algun dels casos estudiats s'ha observat, però, que malgrat que s'havia fet formalment la derivació, aquesta no va ser realment efectiva, de manera que hi va haver un temps excessiu entre la denegació de la plaça residencial i l'estudi del cas per pels serveis sanitaris, tot i que finalment es va materialitzar l'accés de la persona gran a un centre sociosanitari adequat a la seva situació (Q 03781/06).

### Cal incrementar els esforços en l'impuls dels procediments i en la satisfacció de les necessitats assistencials

Amb independència de les iniciatives endegades per l'Administració per a organitzar una acció integrada de les xarxes socials i de salut que garanteixi una atenció integral a les persones en situació de dependència —específicament, es feia esment del Programa per a l'impuls i l'ordenació de la promoció de l'autonomia personal i l'atenció a les persones amb dependència— el Síndic considera que cal incidir en la necessitat que s'extremen les mesures per a fer possible la continuïtat de les demandes assistencials i la resolució més àgil dels procediments, de manera que tots els òrgans i les unitats implicades incrementin els esforços en l'impuls dels procediments i la satisfacció de les necessitats assistencials per a fer efectiva a les persones l'assistència més adequada a llurs necessitats. Altrament, es produiran situacions de manca de suport efectiu o desatenció que són incompatibles amb els objectius d'atenció integral i de protecció social que es deriven de la normativa sectorial en els àmbits sanitari i de serveis socials.

Igualment, també és convenient intensificar tant com sigui possible els contactes i les actuacions de coordinació entre els serveis socials d'atenció primària i els d'atenció especialitzada per a garantir l'intercanvi continu d'informació i evitar o minimitzar les incidències puguin sorgir en la gestió dels procediments.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03781/06	Temps excessiu entre la denegació de la plaça residencial i l'estudi del cas pels serveis sanitaris

## 2. La insuficiència de recursos i pensions

La mancança de recursos econòmics és una qüestió que rau en l'essència del sistema de serveis socials, que neix amb l'objectiu d'atendre les situacions de necessitat que pateixen les persones en algun moment de la seva vida i que, per raons diverses (dificultats de desenvolupament, manca d'autonomia personal, problemes de marginació social o altres) no poden cobrir directament les necessitats més bàsiques.

En aquest sentit, continuen sent destacables les queixes basades en unes circumstàncies de màxima precarietat que deixen les persones en una situació límit.

Així, per exemple, les situacions d'unitats de convivència d'un o dos membres que han de fer front a les despeses habituals amb la quantia —notòriament insuficient— d'una pensió no contributiva i, tot i així, tampoc poden ser beneficiàries d'altres tipus de serveis o ajudes que podrien comportar una certa millora en llur qualitat de vida, com ara el servei d'ajuda domiciliària. Igualment, les persones que cobren una pensió de viduïtat i que en algun moment veuen extingit el complement que perceben (Q 06083/06).

En una bona part dels casos que rep la institució, aquestes situacions afecten persones grans que denuncien llur frustració per la situació extrema en què es troben, que de vegades els obliga a dependre, ocasionalment o de manera habitual, de llur famílies.

### El sistema de serveis socials neix amb l'objectiu d'atendre les situacions de necessitat

Davant d'aquestes demandes individualment plantejades, l'actuació d'aquesta institució s'adreça bàsicament a orientar la persona als serveis socials que poden valorar més bé la situació concreta i oferir-li el suport adequat —essencialment, els serveis socials d'atenció primària— i, si escau, avaluar les actuacions dutes a terme per aquests serveis.

Cal assenyalar que de vegades són aquests mateixos serveis els que posen en relleu la mancança de recursos per a atendre globalment les situacions de necessitat, fet que obliga a buscar a solucions temporals o mesures de suport puntual que no són totalment efectives per a assolir una estabilitat i superar les causes que determinen un risc d'exclusió social. En aquest sentit, s'ha de tenir en compte un cop més la

situació de les persones que, tot i ser perceptores d'algun tipus de prestació (renda mínima d'inserció o prestacions no contributives d'invalidesa o de jubilació, bàsicament) es troben amb la impossibilitat real de cobrir llurs necessitats bàsiques.

**Els poders públics han de proveir les persones dels recursos que els permetin viure amb dignitat i compensar les situacions risc social**

Cal, doncs, insistir en la necessitat que els poders públics continuïn actuant, i de manera enèrgica, en la disponibilitat de recursos per a proveir les persones dels recursos mínims que els permetin viure amb dignitat i compensar les situacions risc social.

Sens perjudici d'això, cal remarcar algunes accions administratives en aquest àmbit que resulten favorables en aquest sentit, com ara les modificacions introduïdes en el règim de la renda mínima d'inserció i, molt especialment, l'aprovació de la Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 06083/06	Extinció del complement a una pensió de viduïtat

### 3. Condicionament d'ajuts socials a requisits allunyats de situacions de necessitat

Enguany el Síndic també ha tingut l'ocasió d'estudiar alguna actuació de les administracions públiques relativa a l'ordenació de l'accés als serveis i els ajuts socials que, atesa la regulació proposada, podia comportar una certa restricció o limitació a l'hora d'atendre situacions que podrien requerir un suport assistencial.

Concretament, es va rebre una queixa (Q 03247/06) contra una ordenança municipal reguladora de la concessió d'ajudes socials que establia l'obligació de les persones beneficiàries d'aquestes ajudes d'assistir a un curs o unes jornades sobre civisme com a condició per a poder mantenir el gaudi d'aquests ajuts.

A banda de la possible motivació d'aquesta iniciativa, o de la seva afectació pel que fa a determinats col·lectius i grups de població, el Síndic va considerar

que la regulació de l'ordenança objecte de queixa plantejava dubtes i conflictes interpretatius importants amb relació a la seva adequació a la normativa reguladora dels serveis socials i, específicament, podia generar un certa inseguretats jurídica en els ciutadans i els operadors jurídics.

Així mateix, des d'una perspectiva més global, s'ha valorat la possible contribució de la norma i de les condicions que imposa per a ser beneficiari d'ajuts socials als objectius que la mateixa norma esmentava: la plena integració i l'estructuració d'una societat oberta i dinàmica.

**L'ordenança municipal estableix l'obligació de fer un curs o unes jornades sobre civisme com a condició per a gaudir d'un determinat ajut**

Certament, la promoció dels valors cívics i del respecte als drets de totes les persones que conviuen en una comunitat, als béns comuns i a l'interès públic constitueix un valor que s'ha de protegir i que requereix una atenció especial de totes les administracions públiques. Això no obstant, el Síndic considera que l'actuació dels poders públics que tendeixi a assolir aquest objectiu s'ha de desenvolupar, en tots els casos, en el marc de referència dels principis que, segons estableix la normativa sectorial, han de regir l'ordenació i la prestació dels serveis socials en l'àmbit competencial de les administracions públiques catalanes.

**Els destinataris bàsics dels serveis socials són fonamentalment persones amb dificultats de desenvolupament i integració en la societat**

El Sistema Català de Serveis Socials es configura com un conjunt de serveis, activitats i prestacions, orientat a la prevenció de l'exclusió social, la prestació social de suport personal, la informació, l'atenció o l'ajut a tots els ciutadans, i estableix específicament com a destinataris bàsics d'aquests serveis les persones, les famílies o els col·lectius que, entre altres pro-

blesmes o limitacions, pateixin dificultats de desenvolupament i d'integració en la societat o problemes de marginació social.

De conformitat amb això, els principis d'integració i de prevenció que regeixen la prestació dels serveis socials s'haurien de traslladar a tots els nivells d'atenció social, i encara de manera més intensa, si escau, a l'activitat dels serveis d'atenció social primària; sens perjudici del marge d'actuació que la normativa específica reconeix a l'Administració municipal en aquest àmbit.

Prenent, doncs, com a referent fonamental del sistema els principis d'accessibilitat, la prevenció de la marginació o l'exclusió social i la promoció d'intervencions que fomentin la cohesió social, el Síndic ha posat de manifest el criteri segons el qual s'haurien de potenciar actuacions de formació i participació que tendeixin a la integració i la inserció social de totes les persones, com a sistema d'intervenció prioritari davant de posicionaments restrictius i penalitzadors que incorpora la imposició de condicions que podrien limitar les possibilitats d'accedir a algunes ajudes de caràcter social.

**S'ha de potenciar una formació i una participació que tendeixin a la integració i la inserció social de totes les persones**

En el mateix sentit, cal atèner-se al que disposa l'Estatut d'autonomia de Catalunya, que encomana als poders públics que promoguin polítiques que fomentin la cohesió social i vetllin per la convivència social, cultural i religiosa, i per la plena integració social, econòmica i laboral de les persones i dels col·lectius més necessitats de protecció, especialment dels que es troben en situació de pobresa i de risc d'exclusió social.

Per tot això, el Síndic ha proposat a l'Administració municipal que modifiqui el contingut de l'ordenança objecte de la queixa referida i li ha suggerit, en cas que efectivament es constati una problemàtica de dèficit o afebliment de valors cívics, que valori la conveniència de planificar i dur a terme actuacions o programes específics de promoció dels valors cívics i de millora en la convivència, mitjançant campanyes informatives o formatives adreçades al conjunt de la població, desvinculats dels procediments de sol·licitud d'ajudes socials. Atès el caràcter recent de la recomanació efectuada, el Síndic està pendent d'obtenir-ne la resposta.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03247/06	Disconformitat amb una ordenança municipal reguladora de la concessió d'ajudes socials, condicionades a l'assistència a uns cursos sobre civisme

#### 4. El Pla d'ajuda al retorn

El Parlament català va aprovar la Llei 25/2002, del 25 de novembre, de mesures de suport al retorn dels catalans emigrats i llurs descendents. Tant la Llei com el Decret 268/2003, del 4 de novembre, articulen un seguit de mesures per a facilitar el retorn i la integració sociolaboral a Catalunya d'aquest col·lectiu. Es tracta de mesures que gestiona i coordina l'Oficina del Pla d'Ajuda al Retorn i que tenen com a objectiu donar suport a les persones que es "trobin en situació de necessitat o desprotecció, per atendre'n les necessitats bàsiques i afavorir-ne la integració social i laboral".

L'aplicació concreta d'aquestes mesures fou objecte de la presentació d'algunes queixes per persones retornades. En un primer moment, les queixes es referien a la manca de previsió de l'Administració a l'hora de tractar el col·lectiu de persones retornades i al fet que, segons els afectats, les úniques mesures que rebien de l'Administració consistien a derivar-los als serveis socials i a facilitar-los albergs; alhora plantejaven que els ajuts econòmics que establia el Pla s'abonaven amb retard, amb els perjudicis que aquesta demora els provocava.

Amb relació a això, d'una banda, cal dir que l'oficina gestora ha anat abonant les ajudes econòmiques corresponents i que al llarg de l'any 2005 (dos anys després de l'aprovació de la Llei) es va constituir el Consell Assessor del Pla, la qual cosa ha de permetre fer una valoració exhaustiva de l'execució del Pla.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania destaca, així mateix, diverses mesures adoptades i en procés d'aplicació per a tramitar el pagament dels ajuts de manera més àgil.

Amb relació al pagament d'aquests ajuts, el Síndic va destacar també que, atès que es tractava de subvencions, calia convocar-les i regular-ne de manera més específica l'abast concret i les condicions d'accés. L'anterior Departament de Benestar i Família va indicar que estava valorant l'oportunitat de fer una convocatòria dels ajuts, amb la peculiaritat que havia de ser oberta tot l'any i sense concurrència competitiva, en tant que es configuren legalment com a dret subjectiu. Tanmateix, el Departament no va acceptar el suggeriment que calia regular amb més concreció l'abast de les prestacions econòmiques i els requisits per a accedir-hi.



Pel que fa altres mesures que establia el Pla, tot i que s'han endegat diverses iniciatives i que qüestions com ara el suport a l'accés a l'habitatge i el treball superen amb escreix les possibilitats d'actuació de l'Oficina del Pla Ajuda al Retorn (OPAR) i afecten un col·lectiu de persones molt més ampli, també s'ha de dir que el Pla estableix un seguit d'accions referides als àmbits d'habitatge i treball a les quals el Govern català encara no ha donat compliment.

En aquest sentit, el Síndic ha sol·licitat, d'acord amb el manament que estableix la Llei 25/2002, que s'incorpori la figura de la persona retornada com a element de valoració en els barems d'accés a les convocatòries d'habitatge social; manament que la llei expressament circumscriu al Decret 195/2001, del 10 de juliol, sobre el procediment d'adjudicació d'habitatges promoguts per la Generalitat de Catalunya.

**El Síndic ha demanat que s'incorpori la figura de la persona retornada com a element de valoració en els barems d'accés a les convocatòries d'habitatge social**

El Decret 195/2001, en l'apartat de valoració de les circumstàncies familiars i personals, atorga dos punts als emigrants que hagin retornat a Catalunya en el termini de l'any immediatament anterior a la data d'inici de presentació de sol·licituds.

Per tant, es valora la residència de l'emigrant retornat l'any anterior a la presentació de la sol·licitud amb dos punts i, en canvi, no es consideren les altes d'empadronament efectuades l'any immediatament anterior a la data de presentació de sol·licituds per a la resta de residents de Catalunya que no tenen la condició de retornats. Per tant, en aquest cas concret, la condició de retornat és un element de valoració d'acord amb el que estableix la llei 25/2002. Ara bé, com es veurà tot seguit, deixa de ser-ho en qualsevol altre cas, a excepció dels no retornats que tenen un reconeixement específic i se'ls atorguen quinze punts. En aquest sentit, si es té en compte que la condició de retornat té una durada de dos anys des de la data del retorn definitiu a Catalunya caldria que tant al llarg del primer any com del segon es tingués en compte la dita condició en els barems d'accés a les convocatòries d'habitatge social, no com actualment, que sols té efectes un any.

Tanmateix, segons la memòria valorada de l'Oficina del Pla d'Ajuda al Retorn de l'any 2005, dins de les actuacions establertes per a l'any 2006 i pel que fa al tema de l'habitatge, es recull aquesta necessitat i es plantegen un seguit d'actuacions; motiu pel qual el Síndic s'ha adreçat al Departament d'Acció Social i Ciutadania per conèixer-ne el grau de compliment. A hores d'ara, la institució està pendent de rebre aquesta informació.

En segon lloc, la Llei 25/2002 estableix una reserva del 5% dels llocs de treball emmarcats en els ajuts destinats a la contractació de treballadors desocupats per a executar obres i serveis d'interès general i social. D'acord amb la informació que va facilitar l'antic Departament de Benestar i Família, la inserció laboral s'articula per mitjà del Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) del Departament de Treball i Indústria, i gràcies a les negociacions entre l'OPAR i el SOC, s'han pogut remoure els obstacles que impediaven als retornats sense DNI inscriure's al SOC.

En aquesta línia, entre les polítiques actives d'ocupació, el Departament es refereix als programes de subvencions adreçades a les entitats locals i a les entitats sense ànim de lucre. La Resolució TRI/599/2006, del 10 de febrer, de convocatòria per a l'any 2006 de la concessió de subvencions per als projectes destinats a la contractació de treballadors desocupats per a la realització d'obres i serveis d'interès general i social en col·laboració amb entitats locals (DOGC núm. 4594, de 16.03.06), incorpora, dins dels criteris de selecció dels projectes, una valoració específica dels projectes adreçats al col·lectiu de retornats.

Tot i així, cal tenir en compte que, per imperatiu legal, no solament cal recollir la condició de retornat, sinó que la Llei estableix l'obligació concreta de reservar un 5% de llocs de treball emmarcats en els ajuts destinats a la contractació de treballadors desocupats per a executar obres i serveis d'interès general i social. Per tant, no solament caldria considerar aquest col·lectiu dins dels col·lectius prioritaris d'ocupació en els plans d'ocupació, sinó que, per a donar compliment al que estableix la normativa, s'hauria de reservar el 5% dels llocs de treball que gaudeixin d'aquests ajuts per a la contractació efectiva de persones retornades.

Si no es cobreix aquest percentatge amb aquest col·lectiu, podria créixer l'assignat a la resta de col·lectius. Per això, és insuficient la disposició de la Resolució TRI/599/2006, del 10 de febrer, que valora fins a un màxim de divuit punts els projectes adreçats a la contractació de treballadors desocupats, inscrits com a demandants d'ocupació en el Servei d'Ocupació de Catalunya i amb la condició de retornat.



Així mateix, atès que la memòria valorada de l'Oficina del Pla d'Ajuda al Retorn de l'any 2005 estableix un conjunt d'actuacions per a l'any 2006, el Síndic ha demanat informació sobre el grau d'assoliment dels objectius que s'hi havien establert.

En tercer lloc, cal fer referència a la contractació en origen de les persones que ho desitgin. La disposició legal en aquesta matèria, la recull l'art. 8 a) de la Llei 25/2002, que estableix com a actuació del Pla d'ajuda al retorn: "[...] Les accions prèvies per a agilitar i coordinar les actuacions dels diversos nivells de l'Administració pública que facilitin la contractació en origen [...]". L'antic Departament de Benestar i Família va informar el Síndic dels contactes que havia mantingut amb el Departament de Treball per a desenvolupar aquest manament legal i del fet que la Generalitat de Catalunya, dins de l'àmbit de les seves competències, té oficines d'intermediació laboral en origen a Varsòvia, Tànger i Bogotà que actuen en els territoris esmentats. Alhora, plantejava la necessitat de desenvolupar, al llarg de l'any 2006, l'apartat d'intermediació laboral en origen "dins el marc de competències de la Generalitat de Catalunya i intentar incidir en els processos de contractació a l'estranger que gestiona l'Estat, especialment pel que fa als néts d'espanyols." La institució està pendent de rebre informació de les mesures que s'hagin adoptat.

En darrer terme, atès que la condició de retornat es perd al cap de dos anys de la data de retorn definitiu i que, en aquests moments, l'aplicació de les mesures que estableix la Llei 25/2002 encara no és plenament efectiva, el Síndic ha insistit en el fet que caldria adoptar les mesures adequades per a evitar que les persones retornades perdin la condició de retornat pel transcurs del termini de dos anys, sense haver pogut gaudir dels drets a les diverses actuacions incloses en el Pla d'ajuda al retorn.

**S'ha d'evitar que les persones retornades perdin la condició de retornat pel transcurs del temps, sense haver pogut gaudir dels drets inclosos en el Pla d'ajuda**

En aquests moments, el Síndic encara no ha obtingut cap resposta del Departament d'Acció social i Ciutadania amb relació a les consideracions anteriors.

## 11.5. Relacions amb les administracions

Tant les queixes rebudes en l'àmbit dels serveis socials com les actuacions d'ofici iniciades han dut aquesta institució a mantenir contactes tant amb les administracions públiques (essencialment el Departament d'Acció Social i Ciutadania, i un nombre considerable d'ens locals, tant ajuntaments com consells comarcals) com amb empreses prestadores de serveis públics, per exemple Renfe Operadora, ADIF o Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya.

En general, es pot considerar que s'ha tingut una relació correcta amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania, amb uns terminis de resposta acceptables i un grau d'acceptació de suggeriments força elevat. Tot i això, cal ressaltar que, en alguns dels casos treballats durant aquest exercici, les respostes i els informes facilitats pel Departament no han contribuït a la tasca del Síndic, a causa de les informacions poc concretes o sense detalls importants, la qual cosa ha significat nous requeriments d'informació per a obtenir la resposta sol·licitada.

Convé assenyalar que bona part dels processos que finalment deriven o motiven les queixes que rep el Síndic correspon a procediments complexos, amb la intervenció de diverses administracions que participen en fases successives del procediment o bé de manera paral·lela. Això pot dificultar de vegades la coneixença de les particularitats de cada cas i de les diverses actuacions que s'han anat produint i fa aconsellable complementar les informacions rebudes.

En aquest sentit, cal fer menció de la bona col·laboració rebuda dels treballadors socials dels serveis d'atenció primària, dels serveis especialitzats, o fins i tot d'entitats i organitzacions sense ànims de lucre, els quals de manera totalment voluntària han col·laborat amb el Síndic per completar, de manera concreta i detallada, algunes informacions poc concretes que alguns promotors de queixa havien facilitat. Val a dir que llur col·laboració ha estat una eina molt útil en les investigacions del Síndic, com a punt de partida i d'estructuració a l'hora fer-ne l'anàlisi.

Pel que fa a les relacions mantingudes amb les administracions locals, val a dir que es pot considerar que les informacions obtingudes pels diversos ens han facilitat la tasca del Síndic, bé per la concreció obtinguda o bé per la resolució de la situació un cop qüestionats pel Síndic, malgrat que s'han produït força dilacions en el temps de resposta.

La relació que ha mantingut aquesta institució amb les diverses empreses prestadores de serveis públics privatitzats, pel que fa a les barreres arquitectòniques i als problemes d'accessibilitat que presen-

ten alguns mitjans de transport públics, es pot qualificar de bona, ja que la informació obtinguda ha permès al Síndic de concloure les actuacions iniciades i fer un seguiment de les planificacions i els terminis d'adaptació indicats.

Finalment, cal fer menció que, tot i que s'han mantingut contactes amb altres departaments, com ara el de Medi Ambient i Habitatge o el d'Educació, els quals ja s'avaluen en altres apartats d'aquest informe, val a dir que la col·laboració rebuda ha estat correcta, tot i que numèricament no són prou representatius per a extreure'n conclusions més concretes.

### 11.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

#### Queixa 00036/05

##### Requisits per a accedir als ajuts per a adaptar un vehicle per a persones amb discapacitat

D'acord amb el contingut de l'informe sol·licitat, el Departament de Benestar i Família considera que es van aplicar a la sol·licitud del promotor de la queixa els factors correctors de la valoració de la capacitat econòmica establerts en la convocatòria. Malgrat això, els seus ingressos superaven els límits establerts per a tenir accés als ajuts. Per això, el Síndic no pot considerar que l'actuació de l'Administració en el cas plantejat hagi estat irregular. Sens perjudici d'això, el Síndic considera oportú adreçar al Departament una consideració d'abast general, tal com ja va es assenyalar en l'informe al Parlament de Catalunya corresponent a l'any 2002: incorporar en les notificacions de les resolucions de sol·licituds, en què, de conformitat amb la normativa aplicable, es tingui en compte la capacitat econòmica del sol·licitant, les dades tingudes en compte per a calcular-la, que planteja amb el convenciment que el fet d'incorporar-les-hi afavoreix que el destinatari conegui amb més exactitud els motius que fonamenten la resolució dictada i la formulació de recurs en contra.

**Accepta la resolució del Síndic**

#### Actuació d'ofici 07314/05

##### Mesures alternatives a la reserva del 2% de persones discapacitades

El Síndic obre una actuació d'ofici arran de diverses queixes sobre l'incompliment per les empreses i les administracions de la quota de reserva del 2% per a les persones discapacitades. El Síndic suggereix que es continuï fomentant. Així mateix, el Síndic recorda que es faci un seguiment rigorós del compliment de les mesures alternatives autoritzades a les empreses, amb una tramesa d'informació a la Inspecció de Treball, i que es continuï considerant prioritari l'objectiu de la integració laboral dels treballadors discapacitats, amb l'èmfasi en la millora de la contractació directa i d'acord amb el principi

de prioritat de la incorporació al sistema productiu ordinari que estableix l'article 37 de la Llei d'integració social del disminuït.

També indica que cal que es continuï vetllant pel compliment legal de la reserva del 2% dels llocs de treball en empreses de més de cinquanta treballadors, i es millori el foment i l'estímul de la contractació dels discapacitats i el control de la contractació mitjançant el registre de treballadors disminuïts demandants d'ocupació, amb l'objectiu d'integrar el treballador discapacitat en el sistema ordinari de treball.

**Accepta la resolució del Síndic**

#### Queixa 07102/05

##### Queixa de les persones amb diversitat funcional perquè no tenen el dret de poder controlar i dirigir llur assistència

Amb relació a la queixa de les persones amb diversitat funcional que no tenen el dret de poder controlar i dirigir llur assistència personal, el Síndic recorda al Departament la necessitat de continuar vetllant perquè les noves lleis, de les quals s'espera una aprovació ràpida, donin resposta a l'opció de l'autogestió de l'assistència personal.

**Accepta la resolució del Síndic**

#### Actuació d'ofici 01916/05

##### Desacord amb l'ocupació de places residencials d'un centre sociosanitari

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre l'ocupació de places residencials al centre sociosanitari Sant Jordi de Cornellà, el Síndic suggereix una millora de l'aplicació informàtica del Departament, de manera que sempre es pugui saber la disponibilitat de places que hi ha en cada establiment, tant de titularitat pública com privada, per a poder informar de manera centralitzada els usuaris, a l'hora de la notificació i la tria de centre, i prioritzar la informació d'aquells que tenen places disponibles.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

#### Queixa 03181/05

##### Denegació dels efectes retroactius d'un ajut econòmic del programa "Viure en Família"

Amb relació a la queixa sobre la desestimació del recurs d'alçada presentat contra el Departament de Benestar i Família per la sol·licitud del programa "Viure en família", el Síndic creu oportú recomanar a aquest departament que valori la viabilitat de dur a terme una modificació normativa en la regulació d'aquests ajuts que es concreti en la regulació de la data de presentació de la sol·licitud com a referent per a establir els efectes econòmics de les resolucions de concessió dels ajuts, és a dir, que els ajuts es concedeixin amb efectes econòmics des del moment de la presentació de la sol·licitud.

L'Administració va coincidir en la conveniència de

fer un replantejament de les diverses prestacions econòmiques i dels drets socials, però no va acceptar la recomanació sobre la modificació específica de les condicions d'aquest programa d'ajuts.

**No accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 03081/05**

**Concessió a una persona gran de l'accés a una residència pública o finançada amb fons públics, però no al centre on la persona és ingressada**

Del conjunt de la informació facilitada pel Departament de Benestar i Família no se'n desprèn l'existència d'irregularitats. En conseqüència, el Síndic dóna per finalitzades les actuacions en aquest assumpte.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

**Queixa 03676/05**

**Problemàtica de les persones grans davant l'Administració**

Amb relació als problemes que pateix la gent gran davant l'Administració, la normativa vigent sobre el règim de contraprestacions dels usuaris en la prestació dels serveis socials estableix que es pugui tenir en compte la capacitat econòmica dels familiars de la persona gran en la resolució de les sol·licituds de prestacions i programes d'acolliment residencial per a persones grans. Tanmateix, cal assenyalar que el Departament de Benestar i Família informa sobre el nou model de serveis socials en què s'està treballant per a millorar aquesta realitat.

Amb independència del plantejament que se'n faci en la futura llei, el Síndic recorda al Departament de Benestar i Família la necessitat d'arbitrar les mesures adequades per a incrementar els recursos i possibilitar l'accés efectiu als serveis residencials de les persones grans que ho requereixin d'acord amb llur circumstàncies, i també la importància d'agilitar aquests procediments, especialment en casos en què la persona gran està afectada d'una malaltia d'evolució ràpida.

Pel que fa a aquest cas concret, recorda a aquest departament que, sens perjudici de garantir la reserva i la confidencialitat de les dades personals que imposa la normativa vigent, s'ha de facilitar a la persona sol·licitant —o al seu representant legal— el coneixement de les dades que s'hagin utilitzat per a resoldre'n la sol·licitud i que, per tant, poden haver determinat la denegació de la seva pretensió, de manera que no es produeixi una indefensió a l'hora d'impugnar, si escau, la resolució administrativa. Sens perjudici d'aquestes consideracions, atès que de la informació facilitada se'n desprèn l'adequació a la normativa vigent, el Síndic dóna per closes les actuacions en aquest assumpte.

**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 06088/05**

**Manca de resposta a la sol·licitud del programa "Viure en família"**

Amb relació a la manca de resposta de Benestar i Família a la sol·licitud del programa "Viure en família", el Síndic entén que ha estat resolt l'objecte de la queixa plantejada, ja que el Departament de Benestar i Família informa que s'ha dictat una resolució aprovatòria sobre aquesta sol·licitud i que s'han fet efectius els pagaments corresponents.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Actuació d'ofici 06009/05**

**Pagament de les pensions no contributives**

El Síndic tanca l'actuació d'ofici sobre el retard a l'hora de cobrar les pensions no contributives quan es canvia de residència a una altra comunitat autònoma i considera resolta la queixa, ja que el Departament de Benestar i Família informa que s'ha compromès a fer que els expedients procedents d'altres comunitats autònomes siguin fiscalitzats amb la documentació mínima i imprescindible i la domiciliació bancària a Catalunya.

Aquest procediment ha de permetre una certa continuïtat al mateix mes entre la baixa en nòmina a la comunitat de procedència i l'alta en nòmina a Catalunya, amb el compromís que després de l'inici del cobrament de la pensió pel beneficiari traslladat se'n faci la revisió d'ofici preceptiva.

També s'ha compromès a atorgar als expedients de pensions no contributives procedents d'altres comunitats autònomes la màxima prioritat, tant en la prelatió de tramitació com en la simplificació administrativa.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

**Queixa 01350/05**

**Possibilitats de treball autònom d'una persona amb distròfia muscular progressiva**

Arran de la queixa plantejada per una persona amb distròfia muscular progressiva que ha creat una empresa i té tres persones contractades que supleixen les funcions que ella no pot fer i que l'auxilien en les seves necessitats bàsiques, ja que té un grau de discapacitat total o gairebé total i necessita l'atenció d'una altra persona les 24 hores del dia, el Síndic ja va reiterar en l'informe del 2005 les consideracions formulades en els darrers informes 2003 i 2004.

S'hauria de poder donar una atenció integral i adaptada a les necessitats individuals de cada persona discapacitada que en permeti desenvolupar les capacitats i millorar-ne la integració en l'entorn. Alhora ha assenyalat que si la inserció laboral és un dels objectius de les polítiques públiques, caldria que, quan s'assoleixi, s'adoptin les mesures legislatives o d'acció positiva que en garanteixin l'estabilitat.

Segons la informació que va facilitar el Departament de Benestar i Família, es constata que aquest no disposa d'una acció prevista per a resoldre aquest cas, ja que els ajuts que es disposen en l'àmbit de treball autònom són per a fomentar la constitució en treballadors autònoms, no posteriorment.

Tot i això, després d'analitzar les possibilitats legals existents, segons el plantejament que formula el Departament de Benestar i Família, una via possible d'accés a ajuts públics podria ser la constitució d'un centre especial de treball (CET), ja que la seva estructura i organització s'ajusta a la de les empreses ordinàries.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

**Actuació d'ofici**

**07056/05**

**Retard en el pagament de les pensions no contributives**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre el retard en el pagament de la pensió no contributiva a les persones que la deixen de percebre durant un temps pel fet d'accedir a un treball o rebre el subsidi d'atur, el Síndic recomana que s'introdueixin les millores necessàries en la tramitació del procediment administratiu que permetin la recuperació automàtica de la pensió d'invalidesa no contributiva en produir-se l'extinció del contracte de treball.

Amb aquest objectiu, el Síndic es va adreçar, primer, al Departament de Benestar i Família i, posteriorment, al Defensor del Poble.

**Resolta pel Defensor del Poble**

## 12. TRIBUTS

### 12.0. Tributs en xifres

### 12.1. Introducció

### 12.2. Impost sobre el valor afegit (IVA)

1. La sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees sobre la incidència de les subvencions en l'IVA. El cas d'una associació sense ànim de lucre
2. Efecte temporal de la sentència
3. Supòsits de liquidació provisional o definitiva que ha esdevingut ferma
4. La possibilitat d'utilitzar el procediment de revocació

### 12.3. L'impost de successions. Les possibilitats d'una modificació profunda de l'impost

### 12.4. Les taxes

1. El principi del benefici de la imposició
2. El tractament d'aquesta tipologia d'ingressos de dret públic i llur naturalesa jurídica
3. Les taxes mediambientals autonòmiques
4. El deure d'informar i assistir els obligats tributaris

### 12.5. Relacions amb les administracions

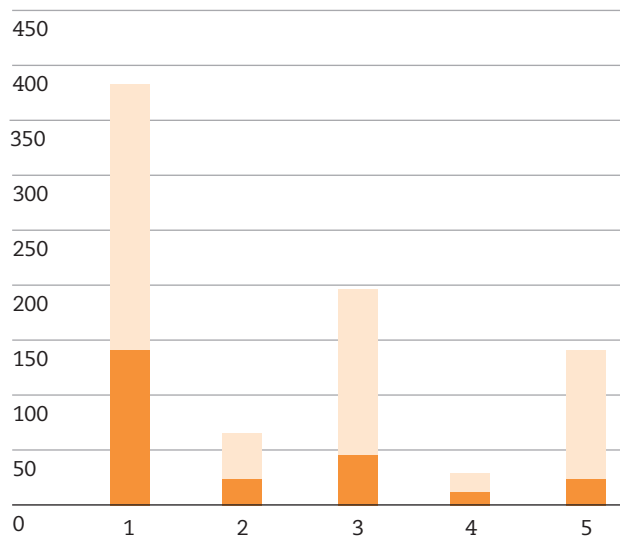
### 12.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors



## 12.0. Tributs en xifres

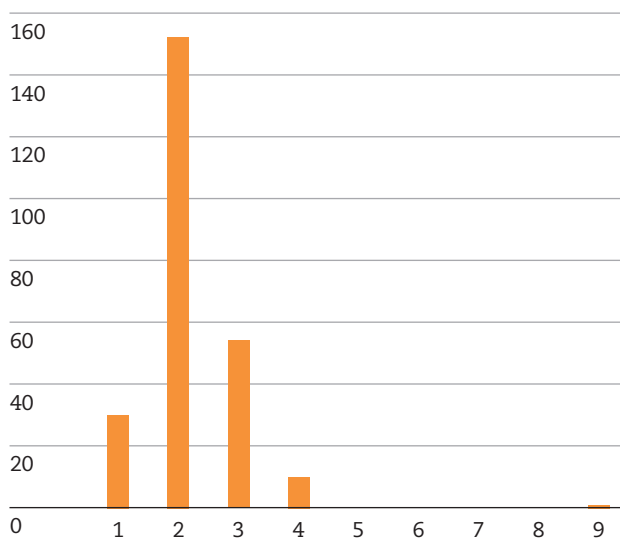
### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Tributs Locals</b>	-	<b>141</b>	<b>241</b>	<b>382</b>
Contribucions especials	-	14	44	58
Impostos	-	76	113	189
Preus públics	-	8	3	11
Taxes	-	43	81	124
<b>2 Tributs autonòmics</b>	-	<b>24</b>	<b>41</b>	<b>65</b>
Donacions i successions	-	8	23	31
Preus públics	-	7		7
Taxes	-	2	6	8
Transmissions patrimonials	-	7	12	19
<b>3 Tributs estatals</b>	-	<b>46</b>	<b>150</b>	<b>196</b>
Especials	-	-	2	2
IRPF	-	37	122	159
IVA	-	9	22	31
Societats	-	-	1	1
Taxes	-	-	3	3
<b>4 Cadastre</b>		<b>12</b>	<b>17</b>	<b>29</b>
<b>5 Altres</b>	<b>1</b>	<b>23</b>	<b>117</b>	<b>141</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>246</b>	<b>566</b>	<b>813</b>



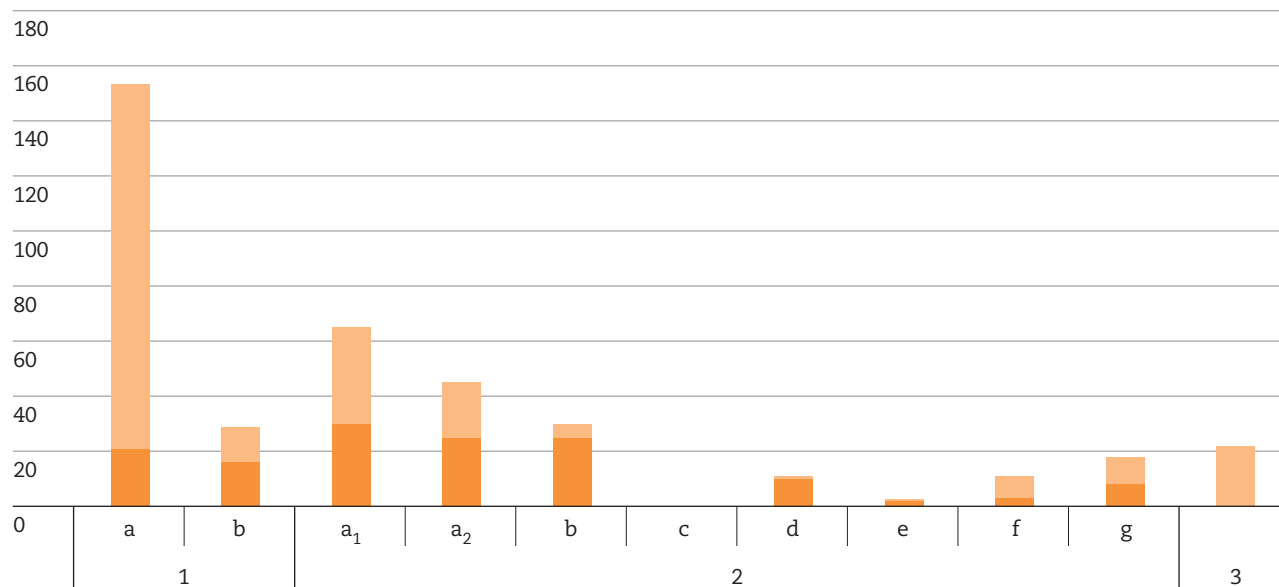
### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	-	30	<b>30</b>
<b>2 Administració local</b>	-	152	<b>152</b>
<b>3 Administració central</b>	1	53	<b>54</b>
<b>4 Administració perifèrica</b>	-	10	<b>10</b>
<b>5 Administració institucional</b>	-	-	-
<b>6 Administració judicial</b>	-	-	-
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	-	-	-
<b>8 Altres administracions</b>	-	-	-
<b>9 Privada o inconcreta</b>	-	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>246</b>	<b>247</b>



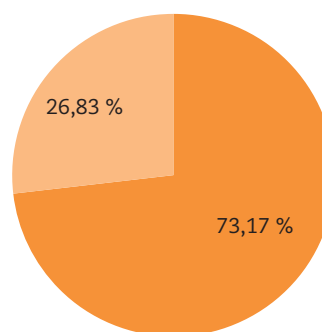
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>37</b>	<b>145</b>	<b>182</b>
<b>a En tràmit</b>	21	132	<b>153</b>
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	16	13	<b>29</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>103</b>	<b>80</b>	<b>183</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	30	35	<b>65</b>
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	25	20	<b>45</b>
<b>b Accepta la resolució</b>	25	5	<b>30</b>
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	-	-	-
<b>d No accepta la resolució</b>	10	1	<b>11</b>
<b>e No col·labora</b>	2	1	<b>3</b>
<b>f Tràmit amb altres ombudsman</b>	3	8	<b>11</b>
<b>g Desistiment del promotor</b>	8	10	<b>18</b>
<b>3 No admesa</b>	-	<b>22</b>	<b>22</b>
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>247</b>	<b>387</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	30	73,17%
Accepta parcialment la resolució	-	-
No accepta la resolució	11	26,83%
<b>Total</b>	<b>41</b>	<b>100,00%</b>



## 12.1. Introducció

Les queixes en matèria tributària majoritàriament responen a errades de l'Administració, a una excessiva rigidesa de l'Administració, al retard en la devolució d'ingressos indeguts, o a qüestions de fons que el ciutadà planteja i que pretenen corregir situacions generals que en poden afectar altres.

Aquesta part de l'Informe farà referència a alguna d'aquestes queixes, tot i que se centrarà en les tres categories de queixes més rellevants d'aquest exercici: el paper de les subvencions en l'IVA, arran de la sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees del 6 d'octubre de 2005; la situació de l'impost de successions a Catalunya (motiu de moltes queixes); i les taxes, analitzades des de diversos vessants, en tant que instrument tributari extraordinàriament potenciat en els darrers temps.

## 12.2. Impost sobre el valor afegit (IVA)

### 1. La sentència del TJCE sobre la incidència de les subvencions en l'IVA. El cas d'una associació sense ànim de lucre

La Comissió Europea va interposar l'any 2003 un recurs contra Espanya davant del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees (TJCE) perquè considerava que una part de la normativa espanyola (articles 102 i 104 de la Llei 37/1992 reguladora de l'IVA) era contrària a la Sisena directiva.

La Sisena directiva disposa que la base imposable és constituïda:

“en las entregas de bienes y prestaciones de servicios (...), por la totalidad de la contraprestación que quien realice la entrega o preste el servicio obtenga o vaya a obtener, con cargo a estas operaciones, del comprador de los bienes, del destinatario de la prestación o de un tercero, incluidas las subvenciones directamente vinculadas al precio de estas operaciones”.

Alhora estableix que:

“en la medida en que los bienes y los servicios se utilicen para las necesidades de sus operaciones gravadas, el sujeto pasivo podrá deducir del impuesto del que es deudor (...) el Impuesto sobre el Valor Añadido debido o pagado dentro del país por los bienes que le hayan sido o le vayan a ser entregados y por los servicios que le hayan sido o le vayan a ser prestados por otro sujeto pasivo”.

Disposa, per tant, un dret a la deducció de l'IVA que s'aplica a l'impost suportat per a l'adquisició dels béns o serveis que el subjecte passiu utilitzi per a les necessitats de les seves operacions gravades.

Ara bé, quan el subjecte passiu efectui operacions gravades amb dret a la deducció i operacions exemptes que no comportin aquest dret a la deducció (subjectes passius mixtes), solament s'admetrà la deducció per a la part de l'IVA que sigui proporcional a la quantia de les operacions gravades. Així, l'article 17 de la Sisena directiva, en l'apartat 5, disposa que la deducció de les quotes suportades per béns i serveis utilitzats indistintament a l'hora de dur a terme les operacions que generen el dret a la deducció i en d'altres que no el generin s'ha de practicar en proporció a l'import de les primeres.

En aquest cas, la normativa comunitària estableix les normes per a calcular aquesta prorrata de deducció a partir d'una fracció en què figuren:

- en el numerador, la quantia total determinada per a l'any natural del volum de negocis, excloent-hi l'IVA, relativa a les operacions que comporten el dret a la deducció;
- en el denominador, la quantia total determinada per a l'any natural del volum de negocis, excloent-hi l'IVA, relativa a les operacions reflectides en el numerador i les restants operacions que no comportin el dret a la deducció. S'estableix també que els Estats membres estan facultats per a incloure igualment en el denominador la quantia de les subvencions no incloses en la base imposable de l'impost.

En conseqüència, en l'àmbit comunitari, la regla de la prorrata s'aplica únicament als subjectes passius mixtes. En canvi, en la normativa espanyola s'aplica, a banda d'aquest supòsit, en d'altres, tal com s'exposarà tot seguit.

Amb relació a aquest aspecte, cal tenir en compte que la Llei reguladora de l'IVA conté una norma general i una norma especial.

**Les modificacions legals que van afectar el règim de prorrata van implicar una important restricció del dret a deduir les quotes de l'IVA**

D'acord amb la norma general, les subvencions destinades a finançar les activitats empresarials o professionals del subjecte passiu que no integren la base imposable de l'IVA es tenen en compte per a calcular la prorrata de deducció i s'inclouen en el denominador de la fracció de què resulta la prorrata esmentada. Aquesta norma s'aplica tant als subjectes passius

que utilitzen els béns i els serveis prèviament adquirits per dur a terme de manera indistinta operacions gravades amb dret a la deducció i operacions que no comporten aquest dret (subjectes passius mixtes), com als subjectes passius que utilitzen aquells béns i serveis per efectuar únicament operacions gravades amb dret a la deducció (subjectes passius totals).

Al seu torn, d'acord amb la norma especial, les subvencions destinades de manera específica a finançar la compra de determinats béns o serveis, adquirits en virtut d'operacions subjectes i no exemptes de l'IVA, minoren exclusivament l'import de la deducció de l'IVA suportat o satisfet per aquestes operacions, en la mateixa mesura en què hagin contribuït a finançar-les.

Com s'ha vist, les subvencions s'inclouen en el denominador de la fracció de què resulta la prorata, per la qual cosa redueixen el dret a la deducció que es reconeix als subjectes passius. D'acord amb això, segons la normativa espanyola, el fet de percebre subvencions que no formen part de la base imposable del tribut obliga per si mateix a aplicar el mecanisme de la prorata. La Comissió adduïa que no hi ha una norma equivalent en la Sisena directiva.

En aquest sentit, el Tribunal considera que: la norma general, que amplia la limitació del dret a deducció i l'aplica als subjectes passius totals, introdueix una restricció superior a la que estableix la Sisena directiva.

la norma especial instaura un criteri de limitació del dret a deducció que no estableix la normativa comunitària.

Per tant, atès que qualsevol limitació del dret a deducció incideix en el nivell de càrrega fiscal, s'ha d'aplicar de manera similar a tots els Estats membres. Per aquest motiu, solament es permeten excepcions en els casos establerts expressament per la Sisena directiva i el tribunal decideix que ambdues normes es consideren contràries a la normativa comunitària.

L'aplicació de la sentència comunitària genera una diversitat de situacions i de dubtes que la Resolució 2/2005, del 14 de novembre, de la Direcció General de Tributs (BOE de 22 de novembre) va intentar analitzar i resoldre, si bé la interpretació que fa de la sentència esmentada ha motivat que alguns contribuents hagin presentat queixa davant el Síndic de Greuges.

A tall d'exemple, una associació sense ànim de lucre manifestava la seva disconformitat amb la decisió de l'Agència Tributària respecte a l'aplicació d'aquesta sentència al seu cas concret.

Es tractava de les liquidacions tributàries corresponents a l'Impost sobre el valor afegit dels exercicis

fiscals 1998 a 2005 a les quals l'Administració tributària havia aplicat el règim legal vigent en matèria de subvencions, amb la consegüent aplicació de les regles de prorata i les limitacions a les deduccions de les quotes de l'impost que haguessin estat suportades.

**El TJCE va considerar que Espanya va incomplir el dret comunitari en preveure una prorata de deducció de l'IVA als subjectes passius que efectuen operacions gravades**

L'associació en qüestió manifestava que era una entitat sense ànim de lucre i que —atès aquest caràcter— no hi havia un “tràfic mercantil”, de manera que l'aplicació de la normativa que regia en matèria de subvencions a l'efecte de deduir-la en l'IVA des de l'any 1998 havia motivat que l'Administració tributària els hagués practicat, des de l'exercici fiscal 1998 a 2005, liquidacions per uns imports, el pagament dels quals els situava en una difícil situació econòmica i financera.

La Delegació d'Hisenda aplica la Resolució de la Direcció General de Tributs del 14 de novembre de 2005, cosa que fa que a aquesta institució se li planegin un seguit de qüestions bàsicament relacionades amb la possibilitat de devolució d'ingressos indeguts derivats de liquidacions que havien esdevingut fermes en via administrativa.

Es tracta d'analitzar si és possible aplicar els efectes de la sentència a les liquidacions emeses abans del moment en què fou pronunciada o no, és a dir, a les liquidacions que ja no eren susceptibles d'ésser recorregudes dins el termini establert i en la forma pertinent.

## 2. Efecte temporal de la sentència

Un dels aspectes que genera més conflictitat entre els contribuents afectats és saber quines liquidacions i exercicis es poden considerar afectades per la sentència del TJCE i, per tant, quines liquidacions poden ser declarades nul·les i en poden ser retornats els imports pagats als contribuents a l'empara de la normativa espanyola declarada contrària al dret comunitari.

En aquest punt, cal recordar que el govern espanyol va sol·licitar la limitació en el temps dels efectes de la sentència, però el Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees va refusar la dita pretensió.

En vista de la sentència esmentada, el Ministeri d'Economia i Hisenda, per mitjà de la Direcció General de Tributs, va establir criteris d'actuació per aplicar la sentència del TJCE del 6 d'octubre de 2005, els quals es van concretar en la Resolució 2/2005 de la Direcció General de Tributs del 14 de novembre.

Posteriorment, mitjançant la Llei 3/2006 del 29 de març (BOE 30-03-2006), es van redactar de nou els articles 102, 104 i 106 de la Llei de l'IVA.

### Amb la Llei 3/2006, s'ha optat per a eliminar totalment qualsevol efecte de les subvencions en l'IVA

Davant les diverses possibilitats que el legislador tenia per a adequar la normativa de l'IVA a la legislació comunitària, amb la Llei 3/2006, s'ha optat per l'alternativa més radical, és a dir, eliminar totalment qualsevol efecte de les subvencions en l'IVA i, en conseqüència, tornar a la situació anterior a l'any 1998, tal com es reflecteix en la mateixa exposició de motius de la Llei.

Pel que fa a l'assumpte que se li planteja al Síndic de Greuges com a problemàtic i que se circumscriu al contingut i l'aplicació de la Resolució 2/2005 del 14 de novembre i, més concretament, a les regles que fixa la resolució esmentada respecte a l'efecte temporal de la sentència, la institució entén que la Resolució de la Direcció General de Tributs —que l'Administració tributària està aplicant— no sembla encaminada a assegurar l'aplicació de la Directiva comunitària davant la llei interna que hi fou declarada incompatible, sinó a limitar els efectes *ex tunc* de la sentència, limitació que no podia efectuar posteriorment el legislador amb l'aprovació de la Llei 3/2006. Cal tenir en compte que l'aplicació de la sentència amb efectes *ex tunc* comportaria l'anul·lació retroactiva dels efectes de la llei com si mai no hagués existit. Per això, la DGT, davant les possibles repercussions econòmiques que podia provocar a l'erari públic, pretenia limitar-ne l'abast, tot i que, de fet, aquesta limitació no s'ha incorporat en la posterior llei 3/2006.

Sobre aquesta qüestió sembla oportú recordar el que estableix la sentència del Tribunal de Justícia de les Comunitats Europees del 29 de juny de 1988 (TJCE

1988,182): “con posterioridad a una sentència del Tribunal de Justícia... el legislador nacional no puede adoptar ninguna norma... que reduzca especialmente la posibilidad de reclamar la devolución de tributos indebidamente percibidos”.

### La Direcció General de Tributs reconeix els principis establerts en la jurisprudència del TJCE, però els aplica de manera molt restrictiva

En aquest sentit, s'ha d'observar que els sis primers apartats de la resolució de la Direcció General de Tributs es limiten a exposar les conseqüències de la declaració de l'incompliment. Ara bé, l'apartat setè introdueix una sèrie de limitacions temporals que aquesta institució considera que poden ser discutibles.

Segons la reiterada jurisprudència del Tribunal de Luxemburg, en el cas de declaració d'incompliment, l'Estat està obligat a suprimir amb efectes retroactius les conseqüències de la infracció, cosa que en l'àmbit tributari es tradueix en el dret a la devolució de les quantitats ingressades d'acord amb la normativa interna.

Quant als requisits de forma i de fons per a sol·licitar la devolució, la mateixa jurisprudència precisa que són els que estableix l'ordenament intern, però que en cap cas poden ser menys favorables que els corresponents a reclamacions similars de caràcter intern (principi d'equivalència) ni articular-se de manera que facin en la pràctica impossible el dret a la devolució (principi d'efectivitat).

La Direcció General de Tributs va reconèixer aquests principis, com no podia ser d'altra manera, però els aplica, a criteri del Síndic, de manera molt restrictiva.

### 3. Supòsits de liquidació provisional o definitiva que ha esdevingut ferma

Amb relació a aquest supòsit, la Direcció General de Tributs considera que no es pot procedir a la devolució d'ingressos indeguts per l'aplicació de l'article 221.3 de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT).

Abans d'analitzar les diverses situacions que recull la Resolució 2/2005 del 14 de novembre, cal fer un



breu comentari sobre com s'hauria d'interpretar la institució de la prescripció respecte a les liquidacions tributàries afectades per la sentència del TJCE i la normativa interna dictada posteriorment.

La Direcció General de Tributs manifestava —s'entén que correctament— que el fet que la sentència s'hagi d'aplicar amb efectes *ex tunc* no significa que aquesta aplicació s'hagi d'efectuar sense cap limitació, és a dir, a totes les liquidacions emeses sense tenir en compte figures com ara la prescripció, que és aplicable a les sol·licituds de devolució d'ingressos indeguts.

En aquest sentit, la jurisprudència comunitària reconeix amb claredat la possibilitat d'aplicar els terminis interns. Per tant, seria aplicable el termini de quatre anys que estableix la Llei general tributària.

Tal com s'indicava anteriorment, la Direcció General de Tributs considera que les liquidacions administratives derivades dels supòsits en què s'ha dictat una liquidació administrativa provisional o definitiva que ha esdevingut ferma no poden ser objecte de revisió, en aplicació dels límits establerts en l'article 221.3 de la Llei 58/2003.

Segons aquest precepte “cuando el acto de aplicación de los tributos o de imposición de sanciones en virtud del cual se realizó el ingreso indebido hubiera adquirido firmeza, únicamente se podrá solicitar la devolución del mismo instando o promoviendo la revisión del acto mediante alguno de los procedimientos especiales de revisión establecidos en los párrafos a) c) y d) del artículo 216 y mediante el recurso extraordinario de revisión regulado en el artículo 244 de esta ley”.

**Els òrgans d'aplicació dels tributs poden tramitar la devolució en aplicació d'un procediment especial de revisió**

En aquest moment, cal destacar que l'apartat d) de l'article 216 fa referència al procediment de revocació, a què es farà referència més endavant.

És a dir, l'article 221 estableix que, en cas que les liquidacions administratives siguin fermes per a obtenir la devolució dels ingressos indeguts, s'ha d'acudir als procediments especials de revisió d'actes nuls de ple dret, revocació o rectificació d'errors, o al recurs extraordinari de revisió, i no al procediment establert en l'apartat 1 de l'article esmentat.

Certament, els òrgans d'aplicació dels tributs no poden procedir automàticament a la devolució d'ingressos indeguts, però en poden tramitar la devolució, en la mesura que es derivi d'un procediment especial de revisió, tal com preceptua l'art. 221.3 de la LGT.

**L'Administració tributària hauria de sospesar el mecanisme de la revocació per a retornar ingressos indeguts als ciutadans**

Per això, aquesta institució es va plantejar la possibilitat legal d'acudir a aquests procediments especials de revisió, sobre els quals no es va pronunciar la Direcció General de Tributs, perquè entenia que aquest és el sentit de la sentència esmentada i el procediment que garanteix més bé els drets de les persones afectades.

#### 4. La possibilitat d'utilitzar el procediment de revocació

L'art. 221.3 de la Llei 58/2003 pretén evitar la revisió ordinària per fonamentar devolucions d'ingressos indeguts derivats de liquidacions que hagin adquirit fermesa, però alhora atorga la possibilitat que l'Administració reconegui el dret a la devolució, mitjançant els procediments especials o extraordinaris de revisió, si concorren els supòsits específics que estableix la mateixa Llei general tributària.

Per tant, si el que adquireix fermesa, tal com assenyala la Resolució 2/2005 de la DGT, són les liquidacions administratives que van aplicar els articles 102 i 104 de la Llei de l'IVA, no hi hauria haver inconvenient legal per a aplicar l'art. 221.3 de la LGT i permetre, per tant, l'ús del procediment de revocació per a reconèixer el dret a la devolució dels ingressos indeguts en els supòsits de liquidacions fermes després de la resolució dels corresponents recursos que s'hagin interposat.

Aquesta institució considera que l'Administració tributària hauria de reconsiderar el posicionament contrari a la devolució d'ingressos derivats de liquidacions que han adquirit fermesa administrativa i sospesar el mecanisme de la revocació per a retornar als subjectes passius afectats els ingressos que, d'acord amb la sentència del TJCE, han resultat indeguts, sempre que no hagi transcorregut el termini de

prescripció de quatre anys establert en l'article 66 de la Llei general tributària. D'aquesta manera, es respectarien els drets dels afectats per una situació respecte a la qual foren indegudament limitats pel fet de percebre unes subvencions lligades o no al preu dels lliuraments de béns o prestacions de serveis que dugueren a terme, en el cas que les liquidacions haguessin adquirit fermesa.

En aquest sentit, el Síndic de Greuges s'ha adreçat al Defensor del Poble perquè, un cop valorades aquestes consideracions, les adrexi a la Direcció General de Tributs del Ministeri de Economia i Hisenda si ho considera oportú.

A hores d'ara, la institució està pendent de rebre la resposta.

### 12.3. L'impost de successions. Les possibilitats d'una modificació de l'impost

En l'*Informe al Parlament 2004*, l'impost de successions i donacions ja fou objecte de comentari, arran de l'aprovació pel parlament català de la Llei 7/2004, del 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, que atribuïa al govern la responsabilitat de presentar un projecte de llei que regulés aquest impost.

Atès que el projecte que es va presentar no fou aprovat, en aquests moments si el Govern català manté la voluntat de reforma, hauria de tornar a tramitar-ne un altre i, de fet, en el moment en què es redacta aquest informe aquesta qüestió és objecte de debat.

Tot i que en els darrers cinc anys a Catalunya s'han introduït millores en el tractament fiscal d'aquest impost, el Síndic ha continuat rebent queixes: algunes referides a aspectes d'estricta gestió del tribut (Q 01897/06 i Q 11302/06) i d'altres en què novament els interessats qüestionaven l'impost o bé la seva regulació (Q 07449/06).

Per aquest motiu, tot seguit es farà referència a algunes de les qüestions més significatives que s'han plantejat a aquesta institució.

A tall d'exemple, en les queixes 05090/06 i 15242/06, els interessats, subjectes passius de l'impost, exposaven llur disconformitat amb el fet que l'Administració tributària no apliqués la reducció del 95% de la base imposable, pel fet que la persona difunta no residia a l'habitatge en el moment de morir, perquè s'havia vist obligada a abandonar la que havia estat la seva residència habitual per a traslladar-se a viure a una residència assistida i empadronar-se en un altre municipi.

Concretament, pel que fa a l'aplicació de la reducció es considera *habitatge habitual del causant* aquell en

què resideix de manera efectiva i continuada en el temps en el moment de la mort; per tant si la persona no viu en el moment del decés a l'habitatge del qual era titular no és possible aplicar la reducció del 95%.

### El Síndic ha continuat rebent queixes en les quals els interessats qüestionen l'impost de successions

Ara bé, el Departament d'Economia i Finances de la Generalitat, tot i manifestar que en aquest moment no és factible aplicar cap excepció, ni tan sols per la causa de força major, també expressa que en el projecte de llei de modificació de l'impost que s'havia elaborat s'establí la possibilitat que, per via reglamentària, es poguessin establir supòsits especials d'aplicació de la reducció respecte al que fou el darrer habitatge habitual del causant, abans de residir en un altre domicili del qual no és titular.

Seria desitjable que s'introduís una modificació en aquest sentit i que es recollís la possibilitat d'aplicar la reducció esmentada en casos com aquests, que afecten un nombre important de persones que es troben en les mateixes circumstàncies.

Un altre grup de queixes plantegen la disconformitat dels promotors amb l'abús per la normativa aplicable de les presumpcions i les ficcions tributàries. Es tracta de fets que la llei dedueix com acreditats, excepte que l'interessat en presenti una prova en contra.

Cal tenir en compte que les *presumpcions legals* consisteixen en la creació per llei d'una veritat formal i tenen com a finalitat rellevar l'Administració de la prova en l'àmbit de gestió dels tributs. Una de llurs finalitats és ésser un mecanisme davant possibles frau tributari. Ara bé, per a no afectar els drets i les garanties dels contribuents han d'evitar provocar una desigualtat en la càrrega de la prova.

Les presumpcions, les veritats interines i les ficcions que impossibiliten o dificulten la prova en contra poden vulnerar el principi de capacitat contributiva, en la mesura que impedeixin al subjecte passiu tributar amb la veritable riquesa de què disposa.

En aquesta línia, la queixa 01020/04 fa referència a la regulació de l'aixovar domèstic.

La norma estableix una doble presumpció: d'existència i de valoració. D'una banda, presumeix l'existència de parament domèstic, de manera que si els interessats no l'inclouen en llur declaració, l'Admi-

nistració n'ha d'addicionar l'import al del cabdal hereditari a l'efecte de determinar-ne la base imposable; per la qual cosa han de ser els interessats qui demostrin la inexistència de l'aixovar. De l'altra, pel que fa al valor, es quantifica de manera objectiva en el 3 % del valor del cabdal hereditari, excepte que els interessats li assignin un valor superior. En aquest cas, únicament s'admetrà un valor inferior a aquest percentatge quan s'acrediti de manera fefaent.

Per tant, ambdues presumpcions admeten prova en contra. Ara bé, aquesta prova de vegades pot esdevenir difícil o, fins i tot, impossible i, en conseqüència, genera una tributació allunyada de la capacitat econòmica del contribuent.

En definitiva, cal una reforma de l'impost de successions i donacions que tingui en compte les consideracions anteriors. No s'ha de perdre de vista que l'abast de les modificacions que es puguin dur a terme des de Catalunya són limitades, ja que les possibilitats de les comunitats autònomes de règim comú de transformar i adequar l'impost són absolutament determinades pel conjunt de lleis aprovades l'any 2001, especialment per la LOFCA i per la Llei 2/2001, del 27 de desembre, en la qual s'acota la capacitat normativa de les comunitats autònomes amb relació a l'impost esmentat.

Sens perjudici que molts dels aspectes reguladors d'aquest tribut els ha de modificar el legislatiu estatal, també és cert que el parlament català pot introduir noves reduccions o deduccions, i fins i tot millorar-ne la gestió.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01897/06	Disconformitat amb la no-devolució de l'import restant d'una liquidació d'herència
Q 11302/06	Disconformitat amb la tardança en la devolució en concepte de l'impost sobre donacions i successions
Q 07449/06	Disconformitat amb el càlcul pel Departament d'Economia d'uns impostos sobre uns diners que la persona interessada no havia cobrat d'una herència
Q 05090/06	Disconformitat amb la no-aplicació de
Q 15242/06	la reducció del 95% de la base imposable
Q 01020/04	Disconformitat amb la liquidació complementària practicada per l'Administració amb relació a l'impost de successions

#### 12.4. Les taxes

Les taxes constitueixen un dels recursos econòmics de la Generalitat, si bé probablement no són prou conegudes pels ciutadans i són també una mica obli-

dades pel legislador. Aquest fet deriva, d'una banda, en un desconeixement dels contribuents de llurs obligacions fiscals i, de l'altra, en la manca d'un acord més o menys generalitzat sobre què és taxa i què no ho és.

La taxa és una figura tributària que es mou en la frontera que delimita l'ingrés i la despesa pública, de manera que quan l'ingrés i la despesa entren en connexió es parla de l'aplicació del *principi del benefici de la imposició*.

#### 1. El principi del benefici de la imposició

Els principis que han estat més presents en els debats relatius al finançament de les hisendes públiques i que, per tant, també engloben les taxes han estat:

- el principi de la capacitat de pagament
- el principi del benefici

En aplicació del principi de capacitat de pagament, els ciutadans han de contribuir a mantenir la despesa pública d'acord amb llur capacitat econòmica expressada amb índexs, com ara la renda, la propietat o el consum.

**L'aplicació dels principis de la capacitat de pagament i del benefici no sempre és ben acceptada pels contribuents**

El principi del benefici pretén que els ciutadans contribueixin segons l'ús que facin dels serveis públics i el benefici que n'obtinguin. L'aplicació d'aquest principi no sempre és ben acceptada, ja que planteja dubtes sobre la neutralitat a l'hora de redistribuir els recursos en una societat desigual.

Tanmateix, darrerament hi ha una tendència a donar un paper més preeminent al principi del benefici en detriment del principi de capacitat de pagament, la qual cosa implica que s'hagin potenciat instruments fiscals que s'emmarquen en aquesta teoria impositiva, com són ara les taxes i els preus públics.

#### 2. El tractament d'aquesta tipologia d'ingressos de dret públic i llur naturalesa jurídica

L'Administració autonòmica presta un seguit de serveis dels anomenats divisibles que poden ser finançats mitjançant taxes.

Cal recordar que les taxes formen part de la categoria més ampla dels tributs, per la qual cosa estan subjectes als mateixos principis que la resta de tributs (entre altres, els impostos) com són ara el de reserva de llei i el de justícia tributària.

### L'Administració ha de garantir l'aplicació del principi de justícia distributiva quan estableix la quantia d'una taxa

Ara bé, les taxes es diferencien dels impostos en la mesura que impliquen una contribució particular que recau sobre els subjectes amb capacitat econòmica, especialment afectats o beneficiats per una determinada actuació administrativa.

Els subjectes als quals afecta o beneficia particularment un determinat servei públic estan obligats a pagar la taxa corresponent, per la qual cosa, quan l'Administració estableix la quantia de cada taxa, ha de controlar que el repartiment del cost del servei respecti el principi de justícia distributiva, aspecte que no sempre s'acompleix, tal com ho ha constatat el Síndic amb l'expedient 07133/06.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 07133/06	Disconformitat amb el cànon per l'ús dels béns de domini públic hidràulic

### 3. Les taxes mediambientals autonòmiques

En la queixa 07133/06, el Síndic va demanar a l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) que l'informés dels càlculs que l'Administració havia dut a terme per obtenir la base imposable de l'anomenat cànon per la utilització dels béns de domini públic.

Certament, aquestes figures poden ser utilitzades com un instrument orientat a no fomentar el desenvolupament d'activitats perjudicials per al medi ambient. Ara bé, cal que a l'hora de configurar taxes de caràcter ambiental, l'Administració tingui en compte la nova concepció del domini públic entès com un conjunt de potestats en defensa del bé comú que no determina una propietat estricta dels ens públics.

Els anomenats béns ambientals, amb independència que hi hagi una declaració demanial, no poden en cap cas ser considerats com a "propietat" de l'Admi-

nistració. Quan l'Administració configura taxes de caràcter ambiental ha de entendre el concepte de *domini públic* com un conjunt de potestats en defensa del bé comú. El concepte d'*afecció* o *benefici particular* constitueix, així mateix, el límit a la discrecionalitat de l'Administració en el finançament de les activitats i els serveis públics. En conseqüència, les quantitats exigides per l'ús o l'aprofitament de béns ambientals cal que reflecteixin i responguin al dany social que l'ús esmentat pugui comportar.

En aquest sentit, la queixa 07312/05 respon a la liquidació girada a un ciutadà per l'Agència Catalana de l'Aigua d'un cànon quantificat per estimació indirecta. En aquest cas, la quota es demostra que és desorbitada quan el ciutadà esmentat instal·la un comptador. Tot i això, l'Administració no accepta retornar les quantitats ingressades, que no responien a cap ús de l'aigua.

En aquest mateix àmbit d'ús de l'aigua també es poden esmentar les queixes 00661/06 i 07118/06 (cobrament del cànon sobre els mínims de consum quan els mínims són molt superiors al consum real).

Val a dir que una part de la doctrina no admet l'ús dels béns ambientals com a fet imposable de les taxes mediambientals i argumenta que el pressupost de la taxa ha de ser una determinada prestació pública o una actuació administrativa provocada pel contribuent.

En aquesta línia, és discutible l'argumentació que utilitza l'Administració per establir l'anomenat cànon per la utilització dels béns de domini públic hidràulic, especialment el criteri de la hipotètica "utilitat" que pugui reportar al subjecte passiu "l'aprofitament" en la intervenció puntual i concreta d'una zona d'ús públic (Q 07133/06).

En darrer terme, l'Administració ha de ser especialment curosa amb relació a l'activitat impositiva aplicada als béns d'ús públic, ja que en l'ús d'instruments tributaris per a la protecció mediambiental es pot caure fàcilment en una profusió de cànon, taxes i altres figures impositives de vegades no prou justificades.

El Síndic considera que aquest supòsit s'esdevé en el cas examinat en la queixa 07133/06, per les raons que n'exposa el relat (cànon per a l'aprofitament i el valor dels materials consumits i llicència d'autorització per a la intervenció d'un particular en béns d'ús públic).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 07312/05	Disconformitat amb el cobrament d'un cànon quantificat per estimació indirecta per l'Agència Catalana de l'Aigua



**Q 00661/06** **Disconformitat pel cobrament d'un cànon sobre els mínims de consum molt superiors al consum real**

**Q 07118/06** **Disconformitat amb el cànon de l'aigua**

#### 4. El deure d'informar i assistir els obligats tributaris

Els principis de seguretat jurídica i d'eficàcia de l'Administració fonamenten, entre altres, el deure de l'Administració d'informar els obligats tributaris.

Precisament, una de les exigències derivades del principi de seguretat jurídica és el fet que els contribuents puguin preveure raonablement i amb claredat els efectes de caràcter tributari de llurs actes abans de dur-los a terme.

El principi de seguretat jurídica implica que les normes tributàries siguin clares, senzilles i, sempre que sigui possible, també estables, de manera que els contribuents puguin, sense grans esforços, mesurar les conseqüències fiscals de llurs actuacions.

Per a assolir un sistema de normes amb aquestes característiques, cal l'ús d'una bona tècnica legislativa; àmbit en el qual les eines informàtiques esdevenen un instrument essencial.

**Els contribuents han de poder preveure els efectes tributaris de llurs actes abans de dur-los a terme**

Permet, entre altres, l'establiment d'índexs de vigències legislatives i de sistemes de localització d'eventuals antinòmies. Permet també disposar de recopilacions de normes de jurisprudència i de doctrina, mitjançant un banc de dades automatitzat que en facilita l'emmagatzematge i la recuperació amb les garanties necessàries de celeritat i exhaustivitat.

Tot i així, l'Administració tributària no ha de garantir solament els drets dels contribuents, sinó que cal que presti com a administració pública un servei públic amb eficàcia. Pel Tribunal Constitucional, l'eficàcia és un autèntic principi jurídic, del qual resulta un deure positiu d'actuació respecte als ciutadans.

Malauradament no sempre s'actua en aquest sentit (veg. Q 07133/06), la qual cosa provoca molta confusió en la persona administrada i també, en certa mesura, desconfiança envers l'Administració.

El mateix s'esdevé en el cas de les queixes 00487/04 i 01877/04 (sobre l'inici d'activitat d'ascensors i les revisions periòdiques de l'estat de funcionament d'aquests), tancades dins l'exercici 2006, en què l'Administració acaba fent un reconeixement clar de la necessitat de clarificar la relació existent entre la taxa per al control estadístic dels certificats de prova emesos per les entitats d'inspecció i la taxa per a la inscripció d'aparells subjectes a reglaments de seguretat industrial. La confusió existent ha comportat que el conjunt de les dues taxes hagi estat suportat pels usuaris dels aparells, sense que les entitats d'inspecció i control hagin abonat la que els pertocava (amb caràcter no repercutible), quan no era aquesta la voluntat de la norma.

**L'Administració tributària no sempre aconsegueix garantir la prestació d'un servei públic eficaç**

A tall d'exemple, en la web del Departament d'Economia i Finances es pot consultar la normativa i els criteris d'aplicació dels tributs propis i dels ceditats, però, en canvi, no hi ha aquesta mateixa informació amb relació a les taxes. Probablement, la diversitat de taxes que hi havia i el fet que variïn periòdicament en dificulten l'actualització informàtica. Per això, caldria facilitar al ciutadà aquesta informació amb claredat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00487/04	Desacord amb la tarifa de la inspecció d'un ascensor per l'Entitat d'Inspecció i Control
Q 01877/04	Disconformitat amb la taxa complementària d'inspecció d'ascensors

#### 12.5. Relacions amb les administracions

No és fàcil la relació amb les diverses administracions en matèria tributària, atès que afecta un element tan sensible com el finançament municipal, en el cas dels ajuntaments, o que pot posar en evidència les fragilitats del sistema impositiu autonòmic, en el cas de la Generalitat.

La complexitat de la gestió interna d'aquestes matèries i les confrontacions que, de ben segur, generen per l'ús del diner públic dins els diversos programes de cada administració fan que l'actuació del Síndic sigui un element afegit que no sempre s'accepta de bon grat.



Això no obstant, s'observa que cada cop més la intervenció del Síndic és vista des d'una perspectiva de col·laboració, que caldrà continuar treballant sense que això representi res més que el respecte a la legalitat, el suggeriment de respostes imaginatives en temes d'equitat i la irrenunciable defensa dels drets dels contribuents des dels principis bàsics del dret tributari.

## 12.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

Queixa	04290/04
<b>Disconformitat amb la taxa de residus sòlids</b>	
Arran d'una queixa sobre la imposició de la taxa per a la recollida, el tractament i l'eliminació d'escombraries i altres residus sòlids urbans (TRTEE), el Síndic es va adreçar als ajuntaments per demanar-los la liquidació pressupostària de l'exercici 2004 amb relació a la TRTEE.	
Tanmateix, l'Ajuntament de Sabadell ha informat de l'existència d'un recurs contenciós administratiu en curs sobre aquesta taxa de recollida de residus sòlids, motiu pel qual el Síndic ha suspès les actuacions fins que s'hagi resolt el procediment judicial.	
<b>Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic</b>	

Queixa	02586/04
<b>Disconformitat amb l'increment i la forma de pagament de la taxa de tractament i deposició de residus municipals</b>	
Des del moment en què el Síndic va detectar el problema que es podia produir amb la manera amb què s'havia aprovat i acordat la taxa de tractament i deposició de residus municipals, va iniciar diverses gestions amb relació a aquest assumpte. El resultat d'aquestes gestions es va reflectir en l'informe corresponent a l'any 2004 i, posteriorment, en el corresponent al 2005.	
El Síndic ha continuat tramitant els expedients d'aquest tipus. Recentment el Síndic ha rebut la informació que de manera reiterada havia sol·licitat a l'administració afectada, que correspon als estudis econòmics i financers que cal que l'Administració elabori quan acorda establir unes noves taxes o bé modificar les ja existents.	
De l'anàlisi corresponent no se'n pot desprendre que, amb els càlculs esmentats, l'Administració hagi dictat uns actes administratius que vulnerin algun dels drets fonamentals que estableix el títol I de la Constitució, la qual cosa podria motivar una actuació posterior del Síndic de Greuges.	
<b>Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic</b>	

Queixa	02568/04
<b>Disconformitat amb l'increment injustificat de l'import de la taxa d'escombraries</b>	

<b>Arran d'una queixa sobre la imposició de la taxa per a la recollida, el tractament i l'eliminació d'escombraries i altres residus sòlids urbans (TRTEE), el Síndic es va adreçar als ajuntaments per demanar-los la liquidació pressupostària de l'exercici 2004 amb relació a la TRTEE.</b>	
En el cas concret de l'Ajuntament de Mediona, en vista de les dades que l'Ajuntament ha facilitat, el Síndic finalitza les actuacions en el aquest assumpte.	
<b>Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic</b>	

Queixa	04179/05
<b>Retard en la devolució de l'impost de circulació de vehicles a una persona discapacitada</b>	
Davant la manca de resposta de l'Institut Municipal d'Hisenda a l'exempció de l'impost de circulació d'un discapacitat físic, el Síndic suggereix que s'anul·li la liquidació practicada, que es torni l'import, ingressat indegudament, més els interessos de demora i també que s'anul·li la liquidació corresponent a l'exercici 2005.	
<b>Accepta la resolució del Síndic</b>	

Queixa	06113/05
<b>Problemes de comunicació amb l'àrea de gestió tributària d'un ajuntament</b>	
Amb relació a la queixa pel procediment reiterat de notificació tributària de l'Ajuntament de Sant Cugat del Vallès a una adreça incorrecta, el Síndic entén que s'ha resolt l'objecte de la queixa i finalitza les actuacions, ja que l'Ajuntament informa que en les bases de dades municipals i en les de l'Organisme de Gestió Tributària de la Diputació de Barcelona s'ha modificat el domicili de la persona promotora de la queixa.	
<b>Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic</b>	

Queixa	03176/05
<b>La manca de comptador d'aigua individual impossibilita que quatre famílies es beneficiïn de la bonificació</b>	
Amb relació a la queixa d'unes famílies de Lleida de quatre membres o més que no disposen de comptador individual amb el fet de no beneficiar-se de les bonificacions del rebut de l'aigua, el Síndic recomana que el consistori valori la possibilitat d'establir tarifes inferiors al cost per als supòsits de comunitats de propietaris que canviïn els comptadors únics o col·lectius per comptadors individuals.	
<b>Pendent de resposta a la resolució del Síndic</b>	

Queixa	03888/05
<b>Places verdes d'aparcament i el transport públic a Barcelona</b>	
Amb relació a la queixa que planteja que els comerciants i els autònoms de la zona puguin utilitzar les places d'àrea verda en la mateixa condició	

que els residents, l'Ajuntament de Barcelona ha manifestat al Síndic que la regulació de l'estacionament per zones i la creació de les places verdes per als residents respon, entre altres, a l'objectiu de fomentar l'ús del transport públic en desplaçaments entre barris i en desplaçaments entre Barcelona i rodalia (i viceversa), i millorar les possibilitats d'aparcament a prop del domicili.

Ara bé, tenint en compte que el món econòmic de la ciutat ha de poder continuar funcionant amb normalitat i per tractar específicament la casuística de diversos col·lectius de comerciants que fan un ús obligat del vehicle privat com a eina de treball, l'Ajuntament ha signat convenis amb la Fundació Barcelona Comerç, el Col·legi d'Agents Comercials de Catalunya, el Consell de Gremis de Barcelona i Pimec-Comerç.

Mitjançant aquests acords s'ha posat a disposició de les associacions esmentades una targeta prepagament o moneder que dóna dret a estacionar a les places d'àrea verda preferents, a l'àrea blava i als aparcaments de la Xarxa de Barcelona Serveis Municipals. Aquesta targeta té un valor nominal de

50 euros i es dóna a un cost de 35 euros, la qual cosa significa l'aplicació d'un descompte del 30% respecte al valor nominal.

**Actuació correcta de l'Administració abans de la intervenció del Síndic**

**Queixa 02693/05**

**Desacord amb relació a les notificacions pel cobrament dels tributs**

Amb relació a la queixa per l'actuació del Conselh Generau d'Aran pel que fa a les notificacions pel cobrament dels tributs d'un apartament de Vielha, el Síndic suggereix que s'anul·lin i es retornin els imports embargats, ja que cal tenir en compte que en el procediment de gestió tributària un dels aspectes que adquireix una rellevància especial és el que es deriva de l'enviament i la recepció de notificacions als interessats, atès que la notificació és una condició d'eficàcia de les resolucions i actes administratius que afecten els drets i els interessos dels interessats en el procediment administratiu.

**Accepta la resolució del Síndic**



## 13. URBANISME I HABITATGE

### 13.0. Urbanisme i habitatge en xifres

#### 13.1. Introducció

#### 13.2. La dificultat per a accedir a un habitatge digne i adequat

1. L'assetjament immobiliari
2. Altres problemàtiques derivades de la dificultat d'accedir a un habitatge

#### 13.3. L'acció pública com a garantia del dret a l'habitatge per a totes les persones

#### 13.4. L'urbanisme sostenible

1. Ciutat difusa i ciutat compacta
2. La participació en l'àmbit de l'urbanisme

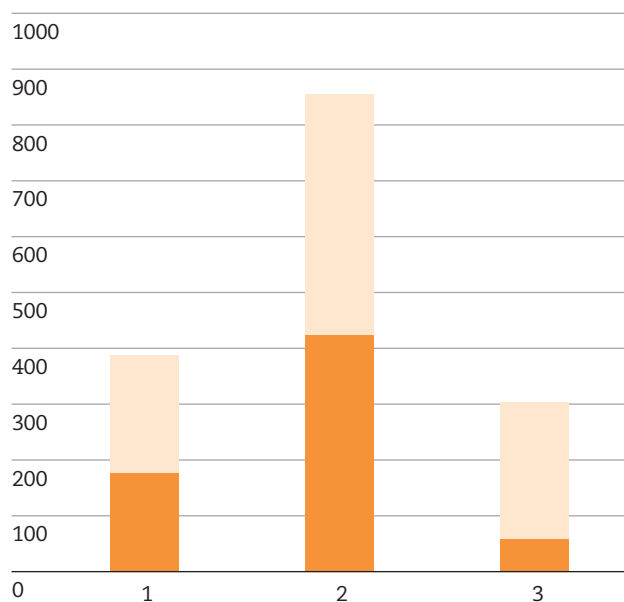
#### 13.5. Relacions amb les administracions

#### 13.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

### 13.0. Urbanisme i habitatge en xifres

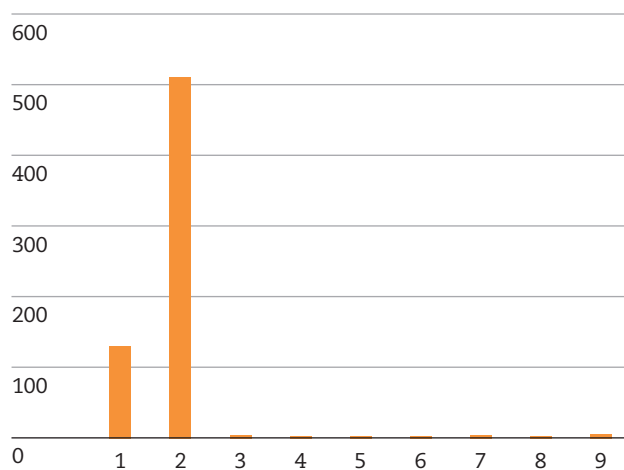
#### Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2006

	AO	Q	C	Total
<b>1 Habitatge</b>	<b>2</b>	<b>176</b>	<b>213</b>	<b>391</b>
Accés	1	88	86	175
Conservació i manteniment	1	58	60	119
Desnonaments	-	8	13	21
Subvencions i ajuts	-	22	54	76
<b>2 Urbanisme</b>	<b>-</b>	<b>426</b>	<b>434</b>	<b>860</b>
Disciplina urbanística	-	138	157	295
Gestió urbanística i execució del planejament	-	173	157	330
Planejament	-	39	103	142
Polítiques públiques	-	76	17	93
<b>3 Altres</b>	<b>-</b>	<b>59</b>	<b>248</b>	<b>307</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>661</b>	<b>895</b>	<b>1.558</b>



#### Distribució segons l'administració de les actuacions iniciades durant el 2006

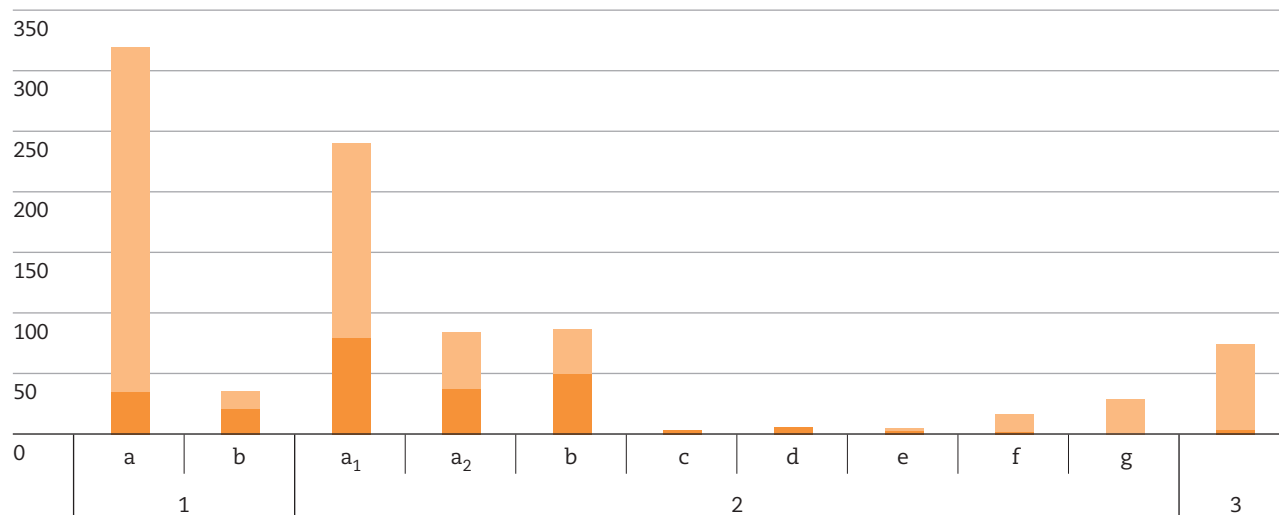
	AO	Q	Total
<b>1 Administració autonòmica</b>	<b>1</b>	<b>130</b>	<b>131</b>
<b>2 Administració local</b>	<b>1</b>	<b>512</b>	<b>513</b>
<b>3 Administració central</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>4 Administració perifèrica</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>5 Administració institucional</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>6 Administració judicial</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>7 Serveis públics privatitzats</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>3</b>
<b>8 Altres administracions</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>9 Privada o inconcreta</b>	<b>-</b>	<b>7</b>	<b>7</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>661</b>	<b>663</b>





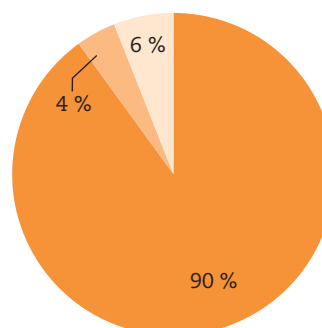
**Distribució segons la finalització dels expedients tramitats durant el 2006**

	<2006	2006	Total
<b>1 Actuacions no finalitzades</b>	<b>56</b>	<b>301</b>	<b>357</b>
<b>a En tràmit</b>	35	286	<b>321</b>
<b>b Pendent de resposta a la resolució</b>	21	15	<b>36</b>
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>183</b>	<b>291</b>	<b>474</b>
<b>a Actuació correcta de l'Administració:</b>			
<b>a<sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic</b>	80	161	<b>241</b>
<b>a<sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic</b>	38	47	<b>85</b>
<b>b Accepta la resolució</b>	50	37	<b>87</b>
<b>c Accepta parcialment la resolució</b>	4	-	<b>4</b>
<b>d No accepta la resolució</b>	6	-	<b>6</b>
<b>e No col·labora</b>	3	2	<b>5</b>
<b>f Tràmit amb altres ombudsman</b>	2	15	<b>17</b>
<b>g Desestiment del promotor</b>	-	29	<b>29</b>
<b>3 No admesa</b>	<b>4</b>	<b>71</b>	<b>75</b>
<b>Total</b>	<b>243</b>	<b>663</b>	<b>906</b>



**Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic**

Accepta la resolució	87	89,69%
Accepta parcialment la resolució	4	4,12%
No accepta la resolució	6	6,19%
<b>Total</b>	<b>97</b>	<b>100,00%</b>



### 13.1. Introducció

En el camp de l'habitatge i l'urbanisme, la tramitació de queixes durant l'any 2006 ha estat marcada per dos grans eixos de debat: d'una banda, el grau d'implicació exigible a l'Administració en supòsits de dificultats d'accés a un habitatge digne en relacions de matriu privada; de l'altra, la necessitat d'explicar que *urbanisme* no és sinònim d'especulació, sinó de civilitat.

La convicció que és possible crear mecanismes preventius per a evitar situacions d'abús de poder en les relacions d'arrendament urbanes és tan important com la consideració que cal agilitar els procediments judicials, administratius i d'assegurança per a garantir als propietaris que llogar un immoble no ha de ser sinònim de pèrdua patrimonial o de rendibilitat.

En el fons, es tracta de veure com es poden evitar vulneracions de drets a partir de comportaments discrecionals. El dret d'aquella persona gran que viu en un pis alt i no pot baixar al carrer per l'actuació discrecional de la resta de veïns que s'oposen a instal·lar l'ascensor, i el dret de qui ha arrendat un habitatge a cobrar el lloguer cada mes o desnonar ràpidament el llogater morós han de tenir resposta ràpida dels poders públics, ja siguin administratius o judicials. Cal garantir tant el dret a edificar quan el planejament urbanístic ho permeti, com el dret del conjunt de la societat a revisar el dit planejament quan, en cas de no fer-ho, es poden vulnerar drets de tercers.

En l'*Informe al Parlament 2005* s'hi anuncià la presentació d'un informe extraordinari sobre habitatge per a aquest exercici 2006, però el retard d'alguns ajuntaments a l'hora de respondre enquesta, i el final avançat de la legislatura parlamentària han fet aconsellable esperar a l'exercici 2007 per a presentar-lo.

### 13.2. La dificultat per a accedir a un habitatge digne i adequat

Tant l'article 47 de la Constitució espanyola com l'article 47 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya regulen el dret de totes les persones a accedir a un habitatge digne i adequat. Així mateix, l'Estatut d'autonomia de Catalunya concreta la necessitat de prestar una consideració especial als joves i als col·lectius més necessitats a l'hora d'adoptar les mesures necessàries per a facilitar-los l'accés a l'habitatge.

Tanmateix, aquest any es constata novament que els elevats preus de l'habitatge en el mercat lliure han fet que moltes persones no hagin pogut fer efectiu el dret a accedir a un habitatge digne i adequat. Cal tenir en compte que el problema d'accedir a l'habitatge no afecta de manera exclusiva els col·lectius

més desfavorits o vulnerables, com és el cas de la gent jove, la gent gran, els immigrants, les famílies monoparentals, les víctimes de violència de gènere o les persones en risc d'exclusió social, entre altres, sinó que avui dia la dificultat per a accedir a un habitatge és una de les problemàtiques que afecta més el conjunt de la població, que observa amb preocupació com la possibilitat d'accedir a un habitatge de compravenda o de lloguer en el mercat lliure es troba cada cop més allunyada de la seva capacitat econòmica, sense que el parc públic d'habitatges protegits de què disposa l'Administració pugui donar resposta al gran nombre de sol·licitants d'habitatge.

**La dificultat per a accedir a un habitatge és un dels problemes que afecta més el conjunt de la població**

Per aquest motiu, el Síndic vol alertar sobre aquesta dificultat generalitzada per a accedir a un habitatge a preu assequible, però també sobre altres situacions que se'n deriven directament o indirectament.

#### 1. L'assetjament immobiliari

Una problemàtica derivada, en gran mesura, de la dificultat per a accedir a un habitatge digne i adequat és el fenomen de l'assetjament immobiliari, popularment conegut com a *mobbing* immobiliari, que la institució també ha tingut l'oportunitat de conèixer a partir de queixes que han arribat a la institució.

L'assetjament immobiliari és un fenomen certament complex i que, la majoria de vegades, resulta difícil d'identificar i qualificar, perquè les accions i les omissions que el poden originar són d'índole molt diversa i s'incardinen en diversos ordres: el civil (qüestions relatives a la interpretació i l'aplicació de la normativa en matèria d'arrendaments urbans), l'administratiu (casos de manca de compliment de l'obligació legal dels propietaris de mantenir els habitatges en condicions de manteniment i conservació adequades) i el penal (coaccions i amenaces als arrendataris per a aconseguir que abandonin l'habitatge arrendat).

Quant a les causes que han donat lloc a l'aparició de casos d'assetjament immobiliari, cal destacar principalment la dificultat generalitzada per a accedir a un habitatge digne i a un preu assequible a què abans s'ha fet referència; el desequilibri econòmic amb què s'han trobat els propietaris d'habitatges que han

estat objecte de contractes d'arrendament sotmesos al règim de pròrroga forçosa i que perceben unes rendes molt baixes en comparació amb les rendes actuals del mercat de lloguer; i finalment, la concepció generalitzada d'una bona part de la població, segons la qual l'habitatge ha passat a ser un bé d'inversió, i no solament un espai per a satisfer unes necessitats d'allotjament concretes en què el propietari té dipositades unes expectatives de plusvàlua davant les quals l'existència d'un arrendatari pot ser un obstacle.

De tota manera, tot i que l'assetjament immobiliari s'emmarca dins un àmbit privat, és evident que el fenomen de l'assetjament immobiliari ha esdevingut una vertadera problemàtica social que afecta, sobretot, els col·lectius més desfavorits de la població, com per exemple persones d'edat avançada amb ingressos econòmics limitats, la qual cosa justifica la intervenció de les administracions públiques a l'hora de prevenir i afrontar, si s'escau, aquest fenomen social i, consegüentment, la intervenció també d'aquesta institució per a supervisar l'actuació de l'Administració, i per a proposar i suggerir les mesures o les actuacions que es considerin oportunes per a lluitar contra aquesta problemàtica social.

**L'assetjament immobiliari és un problema social que afecta, sobretot, els col·lectius més desfavorits**

Arran de la queixa número 00681/06, presentada per un col·lectiu de persones preocupades pels casos d'assetjament immobiliari que s'estaven produint al barri del Raval de la ciutat de Barcelona, en què s'exposava que l'actuació que l'Ajuntament de Barcelona duia a terme davant els casos d'assetjament immobiliari —sobretot des de l'Oficina d'Habitatge de Ciutat Vella i des de l'Oficina Municipal d'Informació al Consumidor (OMIC)— no era prou eficaç, el Síndic va iniciar actuacions per comprovar i supervisar l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona.

En el marc d'aquesta actuació, un cop valorada la informació tramesa per l'Ajuntament de Barcelona, el Síndic va considerar oportú sotmetre a la consideració de l'Ajuntament la necessitat de promoure i impulsar un seguit d'actuacions, que a continuació es detallen.

a) En primer lloc, la necessitat de millorar la coordinació entre els diversos serveis de l'Ajuntament,

entre els quals s'haurien d'incloure, com a mínim, els serveis socials, els serveis tècnics, els serveis d'habitatge i la guàrdia urbana per a identificar i actuar davant possibles casos d'assetjament immobiliari.

Aquesta coordinació es podria articular per mitjà d'un protocol d'actuació específic per a casos d'assetjament immobiliari, mitjançant el qual es pogués garantir una assistència adequada a la víctima d'assetjament immobiliari, la qual, d'una banda, pot requerir un informe tècnic en què es documenti un possible assetjament immobiliari per una manca de conservació de l'immoble i, de l'altra, necessitar l'assistència de la guàrdia urbana davant possibles actuacions delictives, dels serveis d'habitatge per a rebre l'assessorament necessari sobre els seus drets com a arrendatària i dels serveis socials davant un possible cas de desnonament, per exemple.

**L'Administració hauria de millorar la coordinació entre els diversos serveis per a actuar davant possibles casos d'assetjament immobiliari**

b) En segon lloc, tot partint de la base que els casos d'assetjament immobiliari a la ciutat de Barcelona es localitzen sovint en districtes concrets de la ciutat (sobretot el de Ciutat Vella, el de Gràcia i el de l'Eixample), el Síndic va voler recordar a l'Ajuntament de Barcelona la possibilitat que té de delimitar àrees en les quals les transmissions oneroses quedin subjectes als exercicis dels drets de tanteig i retracte a favor de l'Administració, d'acord amb el que estableix l'article 164 i següents del Decret legislatiu 1/2005, del 26 de juliol, pel qual s'aprova el text refós de la Llei d'urbanisme (en endavant DL 1/2005).

D'aquesta manera, no solament es contribuiria a ampliar el patrimoni municipal de sòl i d'habitatge, sinó que, al mateix temps es podria frenar la pressió urbanística que sobre unes zones concretes de la ciutat contribueix a generar situacions d'assetjament contra els arrendataris que ocupen habitatges amb relació als quals es pretén especular.

c) En tercer lloc, el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Barcelona que, davant un incompliment del pro-

pietari de la finca quant als seus deures legals de conservació i rehabilitació, l'Administració ha d'iniciar l'expedient administratiu corresponent, d'acord amb el que estableix l'article 189 i següents del DL 1/2005, i dictar l'ordre de conservació que correspongui per a requerir al propietari que executi les obres necessàries que permetin restablir unes condicions objectives d'habitabilitat i de conservació.

d) Així mateix, el Síndic va voler recordar també la importància de procedir a l'execució subsidiària de les obres, i no solament a la imposició de multes coercitives, en els casos en què es constata una manca de compliment voluntari i manifest de l'execució de les obres de conservació ordenades, i recordar igualment a l'Ajuntament la possibilitat que també té d'instar el registrador de la propietat a practicar l'assentament que correspongui per a fer constar la resolució administrativa que acordi l'execució forçosa dels actes administratius que pugui dictar l'Ajuntament en matèria urbanística, i molt especialment, els relatius a les ordres de conservació i manteniment dels habitatges que el propietari es negui a complir amb la finalitat, moltes vegades, d'instar la declaració de ruïna de l'immoble i l'expulsió posterior dels arrendataris que l'ocupen. Tot d'acord amb el que estableix l'article 196 del DL 1/2005.

### L'Administració ha de procedir a l'execució subsidiària, en cas que el propietari incompleixi les obres de conservació ordenades

Tot això sens perjudici de la conveniència de subscriure un conveni de col·laboració amb els registradors de la propietat de Barcelona, a l'efecte de garantir l'intercanvi d'informació en possibles casos d'assetjament immobiliari, la qual cosa també es va suggerir a l'Ajuntament de Barcelona.

e) Així mateix, tot i ser conscient que tant l'Oficina de l'Habitatge com l'OMIC de l'Ajuntament de Barcelona prestin informació i assessorament a les possibles víctimes d'assetjament immobiliari que ho sol·liciten, el Síndic va voler posar de manifest que, a més de la informació que reben, aquestes persones requereixen un seguiment i un ajut més directe a l'hora de dur a terme determinades gestions per a defensar llurs drets, com per exemple la imposició de girs postals o la consignació de les rendes del lloguer als jutjats, la redacció d'un escrit adreçat a la propietat de la finca, etc.

Atès que l'Ajuntament de Barcelona va comunicar a la institució que estava negociant la subscripció d'una pòlissa de defensa jurídica, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament la conveniència d'adoptar les mesures oportunes, bé per mitjà de la pòlissa de defensa jurídica esmentada o bé per mitjà dels recursos personals propis de què disposi l'Ajuntament, per a garantir un ajut més directe i personalitzat a les persones víctimes d'assetjament en l'exercici de les concretes actuacions extrajudicials necessàries per a defensar els drets que la llei els reconeix com a arrendataris dels habitatges que ocupen, que sovint han de dur a terme sense l'ajuda de ningú.

### Les víctimes d'assetjament immobiliari requereixen un ajut més directe a l'hora de gestionar la defensa de llurs drets

f) Finalment, el Síndic va recordar també la necessitat que els serveis socials d'atenció primària de l'Ajuntament facin un seguiment adequat de les persones o les famílies que són víctimes d'assetjament immobiliari i prestin una atenció especial a la necessitat de garantir el reallotjament en els casos en què finalment es dicti una sentència judicial de desnonament.

Cal tenir en compte la dificultat amb què es troben les persones que han estat víctimes d'assetjament immobiliari, sovint persones d'edat avançada amb recursos econòmics limitats, per a accedir a un nou habitatge en el mercat lliure. Per aquest motiu, cal insistir en la necessitat que les administracions públiques adoptin les mesures necessàries per a facilitar el dret d'aquestes persones a accedir a un habitatge, ja sigui gràcies al parc públic d'habitatges protegits de què pugui disposar l'administració, ja sigui, per exemple, mitjançant l'atorgament d'ajuts econòmics per al pagament del lloguer.

Totes aquestes consideracions van ser traslladades a l'Ajuntament de Barcelona en el marc de la tramitació de la queixa número 00681/06 abans esmentada, amb la voluntat de contribuir a millorar l'actuació administrativa que l'Ajuntament de Barcelona duu a terme davant dels casos d'assetjament immobiliari, i amb la finalitat última de garantir un seguiment integral i complert dels casos d'assetjament immobiliari des dels diversos departaments i serveis de l'Ajuntament, de manera que la persona víctima d'assetjament senti el suport l'Administració des del primer moment i fins a la resolució final de la problemàtica.

Aquests recordatoris legals i suggeriments es troben actualment pendents de resposta.

Un altre cas que, amb moltes probabilitats d'encert, es podria arribar a definir com a assetjament immobiliari és el de la promotora de la queixa número 07874/05, una senyora d'edat avançada que es va adreçar a aquesta institució per exposar la situació en què es trobava.

Ella és l'última arrendatària d'un habitatge situat en un edifici de l'Eixample de Barcelona —en virtut d'un contracte d'arrendament de duració indefinida per raó del qual satisfà una renda mensual de 89 €— en què la resta d'arrendataris ha mort i ha deixat lliures els habitatges que, al seu torn, han estat objecte d'una ocupació no consentida per terceres persones.

Aquesta senyora va exposar la seva queixa contra l'Ajuntament de Barcelona perquè considerava que no s'havien dut a terme les actuacions administratives necessàries davant les diverses instàncies que ella havia anat presentant des de l'any 1999, en què denunciava el propietari de l'edifici perquè no duia a terme les obres de conservació i rehabilitació necessàries.

En l'informe tramès per l'Ajuntament de Barcelona s'indicava que el mateix any 1999 es va dictar una ordre de conservació contra la propietat, la qual no es va arribar a notificar fins a l'any 2002 per la dificultat d'identificar el propietari de la finca, ja que l'edifici havia estat objecte de successives compravendes que no s'havien arribat a inscriure en el registre de la propietat. Un cop notificada l'ordre, davant la manca de compliment voluntari pel propietari, l'Ajuntament informà que havia iniciat la imposició de multes coercitives.

**Els ajuntaments han de vetllar perquè els propietaris dels immobles compleixin amb els deures d'ús, conservació i rehabilitació**

Davant aquesta situació, el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament de Barcelona per recordar-li que, si bé són els propietaris dels immobles els que estan obligats a complir amb els deures d'ús, conservació i rehabilitació que estableix la normativa vigent (art. 189 DL 1/2005 i art. 29 del Decret 305/2006, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei d'Urbanisme), els ajuntaments tenen igualment l'obligació de vetllar pel compliment d'aquests deures i ordenar d'ofici o a instància de qualsevol persona interessada l'execu-

ció de les obres necessàries de conservació i manteniment.

Alhora, el Síndic va recordar igualment a l'Ajuntament de Barcelona que, en els casos en què l'Administració constata que no s'ha complert l'ordre de conservació dictada i s'ha requerit la propietat de la finca perquè executi les obres sense que les aquestes s'hagin dut a terme, cal que l'Administració faci ús de les mesures d'execució forçosa que la Llei li reconeix, entre les quals destaca —a més de la possibilitat d'imposar multes coercitives— l'execució subsidiària com a mitjà més eficaç per a garantir l'execució de l'acte en cas que aquest no es vulgui executar voluntàriament, i en el cas que les multes coercitives no aconseguixin la finalitat perseguida.

Aquestes consideracions també han estat traslladades a l'Ajuntament de Barcelona i estan actualment pendents de resposta.

Així mateix, s'ha de remarcar que la lluita contra l'assetjament immobiliari no correspon únicament als ajuntaments, sinó que aquesta problemàtica també l'ha d'abordar l'Administració de la Generalitat de Catalunya de manera eficaç i contundent.

Sobre la base que, tal com s'ha exposat anteriorment, una de les causes que ha motivat l'aparició de casos d'assetjament immobiliari és la dificultat per a accedir a un habitatge digne i adequat, cal que la Generalitat de Catalunya impulsi la creació d'un parc públic d'habitatges protegits estable, permanent, i sobretot, suficient que permeti donar resposta al creixent nombre de sol·licitants d'habitatge i potenciï les línies d'ajut per a llogaters i les línies d'ajut per a propietaris per a dur a terme les obres de rehabilitació que resultin necessàries, perquè aquestes mesures serviran per a millorar l'accessibilitat a l'habitatge i també per a afavorir la desaparició dels casos d'assetjament immobiliari.

Tot això, sens perjudici de la possibilitat que també té l'Administració de la Generalitat de Catalunya de promoure la creació d'un servei públic i gratuït d'assessorament a les víctimes d'assetjament immobiliari, fins ara inexistent en l'Administració autonòmica, que pugui treballar en col·laboració amb altres serveis d'aquest tipus de què es puguin dotar els ajuntaments.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00681/06	Casos d'assetjament immobiliari al barri del Raval de Barcelona
Q 00681/06	Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona en casos d'assetjament immobiliari
Q 07874/05	Possible assetjament immobiliari a una senyora d'edat avançada



## 2. Altres problemàtiques derivades de la dificultat d'accedir a un habitatge

Al marge del fenomen de l'assetjament immobiliari abans comentat, hi ha altres problemàtiques que també són conseqüència d'aquesta dificultat generalitzada per a accedir a un habitatge digne i adequat.

Així, cal posar de manifest novament el risc derivat del sobreendeutament que han d'assumir moltes persones com a única alternativa per a poder fer efectiu el preu de compravenda d'un habitatge lliure, sobretot en vista de l'increment progressiu dels tipus d'interès que es va iniciar el darrer any.

### El Síndic ha conegut casos de sobre-ocupació d'habitatges i d'infrahabitatges

Sobre això, vegeu que en l'Informe sobre el sector de l'habitatge a Catalunya corresponent al primer semestre de 2006 que publica el Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya, es constata també que l'augment del valor mitjà de les hipoteques ha estat proporcional a l'increment dels preus de l'habitatge i, en definitiva, que s'ha produït un augment de les necessitats d'endeutament de les llars per a afrontar la tinença d'un habitatge en propietat.

Així mateix, el Síndic ha conegut casos de sobreocupació d'habitatges. Quan es parla de *sobreocupació*, es fa referència a les situacions en què unitats de convivència molt nombroses, en molts casos immigrants, es veuen obligades a compartir un espai de dimensions molt reduïdes. Com a mostra d'exemple, la promotora de la queixa núm. 00677/06 informava la institució que ella, el seu marit i els seus quatre fills residien de lloguer en un habitatge del barri del Raval de Barcelona de 34 m<sup>2</sup> de superfície, raó per la qual s'havien adreçat al Patronat Municipal de l'Habitatge de Barcelona per sol·licitar un habitatge protegit més adequat a llurs necessitats familiars, sense que, malauradament, l'Administració pogués atendre llur petició perquè no disposava d'un parc públic suficient d'habitatges protegits per a atendre les sol·licituds com la que formulà aquesta família, que, sense altra alternativa, roman a la llista d'espera de sol·licitants d'habitatge.

Un altre tipus de problema és l'existència d'infrahabitatges, entesos com els espais que no compleixen les mínimes condicions d'habitabilitat que estableix la normativa vigent perquè puguin ser considerats aptes per a ser destinats a residència humana. Entre

altres, destaca el cas del promotor de la queixa número 00679/06, que indicava que l'habitatge que ocupava amb la seva família a títol d'arrendament no complia les condicions mínimes d'habitabilitat. Per aquest motiu, havia presentat una sol·licitud per participar en un procediment d'adjudicació d'habitatges de segones o ulteriors adjudicacions que, tot i ser valorada correctament pel Departament de Benestar i Família de la Generalitat de Catalunya, d'acord amb el que estableix el Decret 195/2001, del 10 de juliol, sobre el procediment d'adjudicació d'habitatges promoguts per la Generalitat de Catalunya, no va poder obtenir la puntuació suficient per a ser-ne adjudicatari.

En alguna queixa, ha calgut recordar al Col·legi d'Administradors de Finques la capacitat que té per a controlar l'activitat dels col·legiats que actuen al marge de la necessària deontologia professional quan intervenen en contractes de lloguer sobre habitatges sense cèdula d'habitabilitat. Els professionals del gremi també tenen responsabilitats quan intervenen en el lloguer d'aquests tipus d'habitatges. Cal que en siguin conscients, doncs, i que en siguin conscient el conjunt de la societat.

Igualment, s'ha constatat que la dificultat per a accedir a un habitatge ha donat lloc també a casos d'utilització de locals comercials en què ja no es desenvolupa cap activitat comercial com a habitatges, sense disposar de la autorització municipal corresponent i, moltes vegades, amb la dificultat d'accedir als subministraments bàsics.

### La dificultat per a accedir a un habitatge digne afavoreix l'existència d'infrahabitatges

A tall d'exemple, la promotora de la queixa número 07328/05, propietària d'un local comercial en desús, va posar de manifest la seva queixa contra l'Ajuntament de Viladecans perquè no va autoritzar el canvi d'ús de local a habitatge que ella havia sol·licitat. En vista de la documentació que l'Ajuntament de Viladecans va lliurar a la interessada, el Síndic va comprovar que l'actuació de l'Ajuntament era correcta, perquè la normativa urbanística vigent que era aplicable en aquell cas concret no permetia l'autorització del canvi d'ús sol·licitat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00677/06	Situació d'una família que resideix en un habitatge sobreocupat

**Q 07328/05** **Disconformitat d'una propietària amb la no-autorització d'un canvi d'ús de local comercial a habitatge**

### 13.3. L'acció pública com a garantia del dret a l'habitatge per a totes les persones

Tal com s'ha fet referència anteriorment, l'article 47 de la Constitució espanyola estableix un manament per als poders públics de promoure les condicions necessàries i establir les normes pertinents per a fer efectiu el dret a l'habitatge, regulant la utilització del sòl d'acord amb l'interès general per impedir l'especulació. En un sentit molt similar, l'article 47 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya vigent detalla que el dret a l'habitatge s'ha de garantir mitjançant la generació de sòl i la promoció d'habitatge públic i habitatge protegit.

En vista d'això, és evident que l'Administració ha de fer ús de tots els instruments que li ofereix la normativa urbanística vigent per a incidir en la regulació del mercat immobiliari mitjançant polítiques efectives en matèria d'habitatge que permetin abaratir el cost del sòl i, consegüentment, els preus de l'habitatge, entre els quals destaquen la constitució i l'ampliació del patrimoni públic de sòl i d'habitatge que permeti garantir l'existència d'un parc públic d'habitatges protegits estable i permanent; la previsió que el planejament urbanístic delimiti les reserves de sòl destinades a la construcció d'habitatges sotmesos a algun règim de protecció pública en prou quantitat per a donar resposta a la demanda actual d'habitatge protegit i, per tant, més enllà del percentatge mínim legal si les necessitats d'habitatge així ho requereixen i, finalment, el nou sistema urbanístic destinat a habitatges dotacionals públics.

Cal recordar també la necessitat que, davant dels col·lectius més desfavorits de la població, les administracions públiques adoptin les mesures de discriminació positiva necessàries per a remoure els obstacles que els impedeixen l'accés a l'habitatge.

Igualment, en matèria d'arrendaments urbans, el Síndic ha detectat que la desconfiança dels propietaris davant una possible manca de pagament de les rendes o davant la generació de desperfectes en l'habitatge ha donat lloc al fet que, de manera generalitzada, s'estigui exigint als arrendataris la subscripció d'aval, que a la pràctica esdevenen una dificultat més a l'hora d'accedir a un habitatge.

Davant aquesta situació, el Síndic vol fer un crit d'atenció als poders públics perquè adoptin les mesures necessàries que puguin garantir una confiança i una seguretat al propietari que posa el seu habitatge en el mercat de lloguer sense que necessàriament hagi de

ser l'arrendatari qui assumeixi el cost econòmic que implica aquesta garantia per a la propietat.

**Els poders públics haurien d'adoptar mesures per a donar confiança i seguretat al propietari que posa el seu habitatge en el mercat de lloguer**

Sobre això, s'entén que es podrien estudiar i impulsar mesures com ara les següents: la necessitat que l'Administració impulsi, mitjançant ajuts o altres fórmules, la subscripció d'aval i assegurances multirisc per a garantir la possible manca del pagament de la renda del lloguer i la reparació de desperfectes; l'agilització a l'hora de tramitar i resoldre els procediments judicials per impagament de rendes, tot valorant el paper que podria jugar la justícia de proximitat en una propera reforma a l'hora d'accelerar els processos de recuperació dels habitatges per part del propietari en cas de manca de pagament de les rendes; finalment, la possibilitat de modificar la legislació en matèria d'arrendaments urbans, de manera que la introducció contractual de clàusules oneroses pel llogater no recollides en la llei li representi automàticament millores pel que fa a la resta de convenis que conté el contracte.

Finalment, cal insistir en la necessitat d'una acció pública, contundent i eficaç sobre la ciutat ja construïda que garanteixi el dret de totes les persones a gaudir d'un habitatge digne i adequat.

Consegüentment, cal que s'impulsin les línies d'ajuts, que algunes administracions públiques ja ofereixen, per als propietaris que no disposin de prou ingressos econòmics per a dur a terme les obres de rehabilitació necessàries.

A més, el Síndic considera d'una importància transcendental la necessitat de potenciar actuacions de remodelació integral en barris o zones degradades, tot prestant una atenció especial al fet que aquestes operacions de renovació urbana generen, al seu torn, unes plusvàlues urbanístiques que poden donar lloc a situacions de violència immobiliària i urbanística, com per exemple casos d'assetjament immobiliari, de manera que l'Administració ha de ser especialment curosa a l'hora de garantir el manteniment de la cohesió social al barri i procurar que el reallotjament de les persones afectades es faci efectiu al mateix barri, afavorint-hi el manteniment de les

activitats empresarials i comercials preexistents i, en definitiva, assegurant que els primers afavorits per l'actuació de remodelació urbana siguin els mateixos veïns del barri.

En darrer lloc, cal recordar que el gran nombre d'habitatges desocupats permanentment al territori de Catalunya justifica la intervenció de l'Administració a l'efecte d'establir les mesures de foment i d'estímul necessàries que garanteixin que els seus propietaris els posin en el mercat immobiliari.

Respecte a això, es constata que el parc d'habitatges en règim de lloguer de què es disposa a Catalunya és molt escàs, sobretot en comparació amb altres països europeus, de manera que cal que les diverses administracions públiques en potenciïn l'increment, no solament mitjançant la construcció *ex novo* d'habitatges de promoció pública, sinó també mitjançant l'adopció de mesures que comportin que els habitatges que ja existeixen i estan desocupats s'incorporin també en el mercat de lloguer d'habitatges.

#### 13.4. L'urbanisme sostenible

L'informe de les Nacions Unides *El nostre futur en comú* va utilitzar el concepte de desenvolupament sostenible per referir-se a la satisfacció de les necessitats actuals en favor de tota la població, sense comprometre les de les futures generacions.

Les ciutats han de ser dissenyades per a satisfer les necessitats socials, econòmiques i culturals de les persones que hi resideixen i dels que hi residiran en el futur. En aquest sentit, la Llei d'urbanisme i el reglament que la desplega estableixen que el desenvolupament urbanístic ha de ser sostenible i intenten concretar aquest concepte en una sèrie de directrius que han de regir l'activitat urbanística de les administracions.

**La preservació dels recursos naturals i els valors paisatgístics, arqueològics, històrics i culturals són alguns dels objectius de l'urbanisme sostenible**

La preservació dels recursos naturals és un dels objectius de l'urbanisme sostenible, però no l'únic; també cal perseguir la preservació dels valors paisatgístics, arqueològics, històrics i culturals. Els municipi-

pis disposen dels catàlegs que estableix l'article 69.1 de la Llei d'urbanisme i l'article 95 del reglament que la desplega per a determinar quines finques consideren dignes de preservar per llurs valors històrics o artístics, i per a establir les mesures de protecció adequades i els tipus d'intervenció o actuacions possibles. En l'elaboració d'aquests instruments de protecció es garanteix la participació dels ciutadans i de l'Administració sectorial i serveixen com a títol necessari per a imposar limitacions al dret d'edificar dels titulars de les finques (Q 08255/06).

#### 1. Ciutat difusa i ciutat compacta

Una de les premisses de la sostenibilitat és l'abandó del model de ciutat difusa i el retorn a la ciutat compacta històrica.

**El desenvolupament urbanístic s'ha d'establir en el planejament de cada terme municipal**

En aquesta institució es reben cada any nombroses queixes des de les diverses urbanitzacions de tot el territori català que es van iniciar els anys setanta i que a hores d'ara encara estan en vies d'execució o, fins i tot en els casos més extrems, de regularització. Per això, en alguna ocasió, el Síndic ha defensat la necessitat d'un canvi d'orientació del model de ciutat que recuperi els valors de la ciutat compacta, històricament lligada a la realitat catalana.

Són processos llargs que s'han desenvolupat de manera inversa al que seria un procés racional. El desenvolupament urbanístic, en primer lloc, s'ha d'establir en el planejament de cada terme municipal. Els plans han d'establir on, com i quan ha de créixer el nucli residencial, les indústries i els serveis econòmics, socials i culturals del municipi. Aquesta fase ha de comportar un estudi seriós i acurat de les necessitats de la població, presents i futures, dels recursos existents, dels que seran necessaris a mesura que es produeixi aquest desenvolupament i de les mesures d'estalvi i generació de més recursos amb la finalitat de fer més eficient aquest creixement. Una vegada aprovat el planejament, es pot passar a la gestionar-ne i executar-ne les disposicions, i finalment, a l'edificació. Només així es garantirà que l'edificació dedicada a la residència humana sigui digna i adequada, tant per si mateixa com pel seu entorn.

En canvi, la situació que s'arrossega des dels anys setanta en nombrosos municipis de Catalunya va

tenir l'origen en assentaments fruit de segregacions de parcel·les rústiques, en què primer es va produir l'edificació, amb llicència o sense, segons els casos, i després s'ha anat implantant algun servei bàsic, poc a poc, amb dificultats i no sempre d'acord amb projectes d'urbanització. Els ajuntaments actuals disposen d'una extensió considerable de sòl residencial mancat o amb insuficiència de serveis i amb una població que, si bé en un principi era de temporada, ara cada cop més hi resideix habitualment.

La manca de planificació fa que aquests assentaments no ofereixin un medi ambient adequat per a viure-hi. Molts no tenen els serveis necessaris per a garantir la satisfacció de les necessitats dels que hi resideixen. Els equipaments estan allunyats, el transport públic és inexistent o molt deficient, els comerços se concentren en centres situats en polígons. Conseqüentment, aquestes urbanitzacions es converteixen en barris dormitori on és necessari el vehicle privat per a fer els desplaçaments. No hi ha una relació veïnal en espais públics, ja que aquests es redueixen únicament als vials. Les famílies viuen aïllades en llurs habitatges. Això comporta problemes de seguretat difícils de resoldre en l'àmbit públic i cars quan les solucions són de l'àmbit privat, i l'aparició de malalties derivades de l'aïllament en què es veuen obligades a viure moltes de les persones residents en aquestes urbanitzacions.

**La manca de planificació fa que els assentaments existents en nombrosos municipis de Catalunya no ofereixin un entorn digne per a viure-hi**

Aquest és el cas de la promotora de la queixa número 05607/05. La interessada viu en un carrer dels afores de Manresa. Es tracta d'un carrer estret, pel qual no pot circular simultàniament un vehicle i un viant. Aquest carrer està sense asfaltar i té un enllumenat públic insuficient. Aquest estat de deixadesa comporta que s'hi abandonin vehicles i que sigui insegur.

Segons va informar l'Ajuntament, només l'àmbit de les edificacions és el que està classificat com a sòl urbà, mentre que el vial és inclòs en un sector de sòl urbanitzable no delimitat. El sòl urbanitzable no delimitat té un règim jurídic similar al sòl no urbanitzable i pot romandre en aquest estat de manera indefinida fins que l'Administració no decideixi endegar el

procés de transformació i gestioni la urbanització del sector al qual pertany el carrer. Conseqüentment, és fora de l'abast dels propietaris d'aquest sector dotar llurs habitatges dels serveis urbanístics necessaris per a considerar els terrenys com a solars.

El Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Manresa que desencallés aquesta situació delimitant el sòl urbanitzable i impulsant l'inici del procés d'urbanització del carrer o modificant-ne la classificació. Mentrestant, també va considerar que l'Ajuntament havia de mantenir aquest vial en condicions de ser transitat i evitar molèsties i perills per a la seguretat als propietaris dels habitatges d'aquesta zona.

A més, la manca de racionalitat i previsió en el naixement d'urbanitzacions és la causa que els serveis més bàsics siguin difícils d'implantar. L'orografia i les condicions físiques dels terrenys, les disposicions de les parcel·les, la creació d'unitats d'actuació sense cap lògica interna encareixen la urbanització. El Síndic de Greuges ha rebut queixes en les quals es planteja la impossibilitat d'establir la xarxa de clavegueres perquè les obres d'infraestructura, a causa de la forma i de l'extensió de la unitat d'actuació comportarien una gran despesa —no s'ha d'oblidar— a càrrec dels propietaris o perquè, per la disposició de les parcel·les, caldria establir servituds en les finques privades i repercutir les indemnitzacions en els propietaris.

Així mateix, en fomentar aquests assentaments, els promotors no van tenir en compte si es disposava dels recursos pertinents. Un dels motius de queixa recurrent tots els estius és el relatiu a les restriccions d'aigua. La sequera n'és una de les causes, però també és cert que en fer-se les parcel·lacions no es va preveure quin cabal d'aigua era necessari per a abastir la població futura de la urbanització i si els recursos dels quals es disposava eren suficients per a assegurar-ne el subministrament.

Un altre motiu de queixa, que sorgeix d'una nova consciència del que és l'entorn dels habitatges, rau en la supressió de les barreres arquitectòniques en urbanitzacions. Segons la normativa vigent (Decret 100/1984, del 10 d'abril, sobre supressió de barreres arquitectòniques, Llei 20/1991, del 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques, Decret 135/1995, del 24 de març, que desplega la Llei 20/1991 i aprova el Codi d'accessibilitat i la Llei 51/2003, del 2 de desembre, d'igualtat d'oportunitats, no discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat), les administracions públiques han de vetllar perquè la planificació i la urbanització de les vies públiques, dels parcs i dels altres espais d'ús públic es dugui a terme de manera que siguin accessibles per a les persones amb mobilitat reduïda. Aquesta normativa estableix que els instruments de planejament, i els projectes



d'urbanització i d'obres ordinàries no es poden aprovar si no s'observen les determinacions i els criteris bàsics establerts en matèria d'accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques.

**Les administracions han de vetllar perquè les vies i els espais d'ús públic siguin accessibles per a les persones amb mobilitat reduïda**

Respecte a les vies públiques, parcs i altres espais d'ús públic ja existents, cal adaptar-los gradualment. Així doncs, els ajuntaments tenen l'obligació d'elaborar plans especials d'actuació per a adaptar les vies públiques, els parcs i els altres espais d'ús públic a les normes d'accessibilitat; i els ens públics tenen igualment l'obligació de preveure en llurs pressupostos les consignacions necessàries per a finançar aquestes adaptacions. Per això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Rellinars que elaborés el Pla especial al qual es refereix la Llei per a soterrar les línies elèctriques i telefòniques i enretirar els pals instal·lats en les voreres que dificultaven i, en alguns punts, fins i tot impedièn el pas de les persones amb mobilitat reduïda a la urbanització del Planet (Q 01075/06).

La queixa número 05227/04 és un exemple de la manca de control dels ajuntaments. En aquest cas, l'Ajuntament de Tordera, respecte als actes de parcel·lació i d'edificació. El promotor de la queixa va comprar una parcel·la a la urbanització Niàgara Parc, prop de la partió amb la finca veïna i sense respectar la separació de cinc metres establerta pel planejament aplicable s'estava edificant una casa unifamiliar. El titular d'aquesta casa havia estat el propietari de les dues parcel·les i el 1990 va obtenir la llicència per a construir en la parcel·la que avui és propietat del promotor de la queixa. No obstant això, va acabar construint el 2003 sobre la parcel·la veïna, però a prop de la línia de separació de les dues finques. L'Ajuntament, considerant que el titular de les obres era el propietari de les dues parcel·les, no es va plantejar en cap moment que el projecte autoritzat mitjançant la llicència no s'estava executant correctament. Així mateix, l'Ajuntament va donar per fet l'agregació de les dues parcel·les sense autoritzar-la ni sense que constés en el registre de la propietat. Finalment, va prorrogar una llicència d'obres quan ja havien passat tretze anys des que s'havia atorgat. El Síndic de Greuges va recordar a l'Ajuntament les seves obligacions quant a la protecció de la legalitat urbanística.

Aquests són alguns dels efectes de la manca de planificació i control en el procés urbanitzador. No s'ha d'oblidar, però, que la proliferació d'urbanitzacions a Catalunya ha palesat la tendència de la població a fugir de la compactació de les ciutats. Determinats factors que es consideren negatius en la ciutat difusa també es poden trobar en la ciutat compacta actual; la manca o el deteriorament d'espais públics de reunió i trobada, la inseguretat i el protagonisme dels vehicles privats als carrers sostreuen a la ciutat la seva dimensió humana. A més, l'alta densitat residencial, els pocs equipaments, l'estrès de la circulació, el nivell de contaminació ambiental i acústica, i els preus de l'habitatge als centres urbans empenyen els ciutadans a idealitzar la vida en la ciutat difusa.

**El Síndic recorda als ajuntaments llurs obligacions quant a la protecció de la legalitat urbanística**

Aquests factors han d'obligar el planificador a plantejar-se quines mesures s'han d'introduir en els plans urbanístics perquè les ciutats siguin més segures, accessibles, properes i amables, i fomentin la vida quotidiana.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00677/06	Situació d'una família que resideix en un habitatge sobreocupat
Q 05607/05	Estat de deixadesa d'un carrer sense asfaltar i amb un enllumenat públic insuficient
Q 01075/06	Manca d'un pla especial d'actuació en una urbanització amb dificultats especials d'accés per a persones amb mobilitat reduïda
Q 05227/04	Manca de control d'un ajuntament respecte als actes de parcel·lació i d'edificació

## 2. La participació en l'àmbit de l'urbanisme

Les persones han de formar part dels processos de creació i de desenvolupament de la ciutat. La ciutat és primordialment l'hàbitat del ciutadà, un lloc de trobada i intercanvi que cal recuperar reivindicant la dimensió humana de l'urbanisme.

La participació del ciutadà en el disseny de les ciutats en constitueix un element fonamental. D'una banda, és la font d'informació més precisa de les necessitats de la població; d'altra banda, restablir-ne



el lligam amb l'entorn assegura la conservació i el manteniment del que en constitueix l'hàbitat. Aquesta participació, perquè sigui de qualitat, s'ha de produir en el marc d'un procés transparent i objectiu. També caldrà que la intervenció del ciutadà tingui efectes, alguns dels quals han d'anar en la direcció vers la qual ha projectat la participació.

En matèria urbanística, el ciutadà, qualsevol persona pot participar en l'elaboració i l'execució del planejament, i en la protecció de la legalitat urbanística mitjançant l'acció pública. La llei garanteix la intervenció de tothom en l'urbanisme i perquè aquesta participació sigui possible també es regula el dret d'informació.

### La participació en el planejament

A la pràctica, però, el ciutadà no se sent protagonista del desenvolupament urbanístic. Tal com ja s'ha exposat abans, les lleis del mercat són les que dirigeixen l'acció urbanística. Desconeix l'abast concret dels seus drets i els seus deures, i se li fa difícil gestionar els seus propis interessos si no es posa en mans de professionals en la matèria. També tem que la seva intervenció sigui manipulada i no confia que pugui obtenir-ne cap benefici.

Aquest és el sentiment que tenen els promotors de la queixa 01808/05. Es tracta d'uns veïns afectats pel pla parcial "Portal ciutat sud de Tortosa". De fet, el barri, part del qual s'inclou en aquest pla parcial, es coneix per la població com a Horta de Sant Llàtzer. Aquesta diferència en la denominació del sector va fer passar desapercebuda la regulació que contenia el Pla d'ordenació urbanística municipal de Tortosa.

El pla parcial es va aprovar inicialment el 8 d'abril de 2002 i afectava unes vint famílies que havien de ser expropiades de llurs habitatges. Els interessats manifestaven que es podia compatibilitzar l'ús industrial amb el residencial si es prenen les mesures correctores adequades. En virtut d'un acord entre els veïns i l'Ajuntament, es va encarregar un estudi de viabilitat que va resultar desfavorable. Els ciutadans van presentar al·legacions en el tràmit d'informació pública. Després tres anys no sabien quina havia estat la resolució de l'ajuntament, tot i que corrien rumors que el Pla parcial s'aprovaria provisionalment sense modificar, per la qual cosa van trametre llur queixa.

El Síndic de Greuges es va adreçar a l'Ajuntament de Tortosa i li plantejà, d'una banda, les conclusions de l'informe de viabilitat encarregat per l'Ajuntament i, de l'altra, el temps transcorregut des de l'aprovació inicial. L'Ajuntament va respondre el Síndic que la Junta de Govern Local havia acordat reiniciar els tràmits d'aprovació del pla parcial, per la qual cosa es

retroreien totes les actuacions i es notificava a tots els propietaris del sector i els interessats l'acord de reiniciar les actuacions per a evitar cap mena d'inde-fensió.

## El ciutadà no se sent protagonista del desenvolupament urbanístic i això genera recels envers les administracions

Fins aquí l'actuació de l'Ajuntament era correcta, en tant que el temps transcorregut feia aconsellable adaptar el pla a les circumstàncies físiques, econòmiques i socials que haguessin pogut canviar des del moment de l'aprovació inicial. Ara bé, els interessats van manifestar al Síndic que en l'expedient reiniciat del pla parcial, aprovat inicialment de nou i sotmès a informació pública —tot i que el text era el mateix— ja no hi constava l'informe sobre la viabilitat. Malgrat que aquest estudi de viabilitat podia ser aportat pels interessats en llurs al·legacions, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tortosa que inclogués d'ofici aquest document en l'expedient i que el tingués en compte a l'hora d'aprovar provisionalment el pla parcial.

### La participació en la gestió urbanística

Alhora, perquè es pugui produir la participació en el si d'una comunitat hi ha d'haver un reconeixement de la importància de cadascun dels membres i la transparència del procés de participació. La mancança d'alguna d'aquestes dues condicions és la causa més comuna de problemes en la gestió de les entitats col·laboradores de compensació cooperació i de conservació. El Síndic de Greuges rep queixes que exposen problemes quant a les convocatòries de les reunions, els quòrums, les decisions adoptades en les assemblees, la notificació de les actes i les sol·licituds de reunions extraordinàries denegades. Cal pensar que aquestes qüestions són regulades pels estatuts de les entitats i, de manera subsidiària, pel dret privat. Els ajuntaments intervenen estrictament quan els conflictes són relatius a l'execució de les obres o a problemes urbanístics.

Així mateix, aquesta intervenció dels ajuntaments en els problemes que es creen en el si d'aquestes entitats no sempre serveix per a resoldre els conflictes. A tall d'exemple, es pot esmentar el problema que es va plantejar en la queixa número 01423/06. La promotora de la queixa és propietària d'un local en

un carrer d'Almacelles. Davant del seu local hi ha un pas de vianants que, segons els plànols del projecte d'urbanització, s'havia de situar a l'extrem del carrer. Havia demanat diverses vegades a l'Ajuntament d'Almacelles que traslladés aquest pas de vianants perquè la privava de la possibilitat d'obtenir una llicència de gual. El motiu que al·legava l'Ajuntament per a denegar-li era que el negoci que tenia no permetia l'obtenció del gual.

L'Ajuntament va informar el Síndic de Greuges que van ser el veïns qui, de manera consensuada, van escollir l'emplaçament actual. No consta, però, quina publicitat es va donar a aquesta decisió i si la promotora de la queixa en va tenir coneixement i va poder oposar-s'hi.

L'ordenació de la circulació al terme municipal correspon a l'Ajuntament i té caràcter discrecional. En aquest sentit, si l'Ajuntament, fent ús d'aquesta potestat, regula mitjançant una ordenança la concessió de guals, aquesta normativa serà la que determinarà el contingut de les resolucions municipals. Ara bé, si l'Ajuntament no l'ha regulada, les seves decisions quant a l'atorgament o no del gual han de ser suficientment motivades perquè no siguin qualificades d'arbitràries. L'Ajuntament no va trametre al Síndic de Greuges, tot i que aquest li va sol·licitar, l'ordenança reguladora de la concessió de les llicències de gual.

**L'ordenació de la circulació al terme municipal correspon a l'Ajuntament i té caràcter discrecional**

Si el projecte d'urbanització s'havia tramitat correctament, s'havia garantit la participació ciutadana amb el tràmit d'informació pública. Per contra, no era prou clar que el consens al qual es referia l'Ajuntament en el seu informe facilités la participació de tots els afectats en el canvi que havia de comportar la modificació d'un projecte ja aprovat. Conseqüentment, el Síndic de Greuges va suggerir a l'Ajuntament que retornés el pas de vianants objecte de queixa al lloc inicialment establert en el projecte d'urbanització.

Les entitats urbanístiques col·laboradores són les hereves de l'incompliment de les obligacions urbanístiques dels promotors. Actualment, la solució de les mancances de les urbanitzacions és costosa, tant per als propietaris com per als mateixos ajuntaments. L'única possible solució passa per un treball conjunt entre l'Administració i els particulars afec-

tats. En essència, aquest és el suggeriment que va adreçar el Síndic de Greuges a l'Ajuntament de Calonge amb motiu de la queixa 01184/05.

Segons una sentència del 15 de juliol de 1991 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, confirmada pel Tribunal Suprem el 1997, l'Ajuntament de Calonge havia de rebre la urbanització Mas Pere l'1 de juliol de 2000. Prèviament s'havia d'acabar la urbanització, per la qual cosa, amb la finalitat d'executar la sentència esmentada, el 1998 es va signar un conveni entre l'Ajuntament i l'Entitat Urbanística de Conservació Mas Pere. Aquest conveni determinava les obres que calia fer i n'establia el sistema de finançament. En concret, es parlava del repartiment de les despeses mitjançant contribucions especials.

Es va presentar la queixa al Síndic de Greuges perquè l'Ajuntament havia incomplert les obligacions que havia contret arran del conveni i a hores d'ara pretenia tornar a començar de nou el procés urbanitzador amb l'aprovació d'un projecte de reparcel·lació econòmica.

En primer lloc, cal recordar que les entitats urbanístiques de conservació sempre han tingut com a objectiu conservar i mantenir l'obra urbanitzadora acabada fins que l'Ajuntament finalment en faci la recepció. L'Entitat Urbanística de Conservació de Mas Pere va ser imposada pel Pla general de Calonge, que l'any 1986 va assumir el Pla parcial de Mas Pere de 1979. El 1989 es van aprovar els estatuts d'aquesta entitat. Conseqüentment, l'Ajuntament aleshores va considerar acabada la urbanització. El primer establiment dels serveis corresponia als promotors de la urbanització, a qui l'Ajuntament —arribat el moment— no havia exigit el compliment de les obligacions urbanístiques.

**La solució de les mancances de les urbanitzacions requereix un treball conjunt entre l'Administració i els particulars afectats**

Certament l'Ajuntament no podia fer la recepció d'una urbanització que no estava acabada. Conseqüentment l'1 de juliol de 2000 no se'n va poder efectuar la transmissió. La problemàtica de la urbanització és complexa i és difícil trobar una solució satisfactòria per a tots, atès el cúmul d'incorreccions que s'esdevé en aquest cas. Tanmateix, l'Ajuntament no

pot actuar al marge de les seves pròpies decisions i dels compromisos contrets davant els propietaris per mitjà del conveni esmentat. Tampoc pot eludir la seva responsabilitat, derivada de la pròpia passivitat davant els incompliments dels promotors originaris de la urbanització i de la manca d'execució del conveni subscrit pels representants municipals. En casos com aquest, cal reconsiderar la perspectiva des de la qual s'afronten els problemes i intentar trobar una solució respectuosa amb els interessos dels propietaris, que en definitiva són els perjudicats tant per l'actuació dels promotors de les urbanitzacions com per la passivitat dels ajuntaments.

### La participació en la protecció de la legalitat urbanística

L'acció pública permet que qualsevol persona pugui denunciar davant l'Administració competent els actes d'edificació que puguin ser contraris al planejament municipal. Conseqüentment, l'acció pública implica tothom en la protecció de la legalitat urbanística.

### L'Administració ha d'actuar d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia

Un bon nombre de les queixes que rep el Síndic de Greuges en matèria d'urbanisme fa referència a expedients de protecció de la legalitat urbanística. Els retards i la lentitud de l'actuació dels ajuntaments provoca suspicàcies i desconfiança als veïns. Hi ha expedients que s'arrosseguen durant anys sense que s'arribi a executar mai la resolució de restauració de la realitat física alterada. En aquests casos, el Síndic recorda als ajuntaments afectats que l'Administració ha d'actuar d'acord amb els principis de celeritat i eficàcia. En matèria de disciplina urbanística, no exercir amb diligència les competències que els ajuntament tenen reconegudes per llei pot comportar la persistència de situacions fora d'ordenació i la manca d'eficàcia del planejament aprovat pel mateix ajuntament.

És el cas de la queixa 02212/02, motivada pel retard en l'execució subsidiària a l'agost de 2002 d'una ordre d'enderroc d'una obra contrària a la normativa urbanística al municipi de Creixell. Aquest enderroc es va produir finalment el maig de 2006, quatre anys després.

La queixa 07659/06 tracta d'uns moviments de terres il·legals i il·legalitzables en la urbanització Lloret Resi-

dencial de Lloret de Mar, denunciats el juliol de 2005. Aquests desmunts per sota del nivell del terreny han generat un talús d'uns deu metres d'alçada, amb el consegüent perill per a les finques veïnes. Segons l'escrit de queixa, la constructora responsable de les obres ha fet el mateix desmunt en altres parcel·les de la urbanització i ha comès diverses irregularitats, per la qual cosa té diversos expedients de protecció de la legalitat urbanística oberts en contra a l'Ajuntament de Lloret. A hores d'ara, encara no s'ha produït la restauració de la realitat física alterada.

### Les administracions han d'afavorir la participació dels ciutadans en els processos urbanístics

Així, doncs, no es pot esperar que els denunciants confiïn en l'Administració com a ens tutelar de la legalitat urbanística. La intervenció dels particulars no ha generat els efectes que persegueixen en un termini de temps raonable, tot i que ha significat una forta inversió de dedicació pels denunciants, que en la pràctica són els que impulsen la tramitació dels procediments. Conseqüentment, l'experiència obtinguda no afavoreix la implicació de les persones en l'aplicació del planejament.

En definitiva, les administracions no poden malbaratar el recurs que comporta la participació dels ciutadans en l'urbanisme i han d'afavorir-la creant el clima de confiança necessari perquè totes les persones sentin com a seu l'entorn on viuen.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01808/05	Veïns afectats per un pla parcial, el qual estableix l'expropiació dels habitatges d'unes vint famílies
Q 01423/06	Denegació del trasllat d'un pas de vianants que priva la promotora de la possibilitat d'obtenir una llicència de qual
Q 01184/05	Disconformitat amb l'incompliment d'un conveni de conservació urbanística
Q 02212/02	Retard en l'execució subsidiària d'una ordre d'enderroc d'una obra contrària a la normativa urbanística municipal
Q 07659/06	Moviments de terres il·legals i il·legalitzables en una urbanització

### 13.5. Relacions amb les administracions

En línies generals, les relacions amb l'Administració, pel que fa a l'obtenció de resposta a les sol·licituds

d'informe han estat raonablement bones, llevat d' excepcions que es detallen en un altre apartat d'aquest informe.

En el camp de l'habitatge han estat marcades, en la primera part de l'exercici, per la persistència de la distribució competencial compartida entre diversos departaments, la qual cosa complicava molt la gestió; i posteriorment, per les dificultats derivades de l'assumpció de competències en un únic departament, que ha dificultat l'obtenció de respostes ràpides en algunes demandes d'informació.

Així mateix, en el camp de l'urbanisme, cal ressaltar alguna reacció desproporcionada d'algun ajuntament en observar que els demandants en la via contenciosa contra alguna decisió municipal —prèviament sotmesa a l'anàlisi del Síndic— fan servir la resolució de la institució com a document adjunt a la demanda. El Síndic de Greuges no comparteix aquesta reacció. És l'ajuntament qui ha de valorar si el suggeriment del Síndic cal tenir-lo en consideració o no, per a estalviar-li a l'interessat les despeses imprescindibles per a interposar el recurs, si la resposta és afirmativa; i si es denegatòria, des de la convicció de la no-irregularitat dels seus actes, acceptar-ho com un argument més del demandant condemnat a no ser validat per la instància judicial.

Així mateix, cal destacar un cop més que encara cal insistir de manera exagerada en la necessitat de dur a terme execucions subsidiàries quan la irregularitat és palesa i la resolució d'enderroc ferma.

En el camp dels suggeriments acceptats, cal destacar la queixa 02060/05 en la qual l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat accepta les consideracions del Síndic relatives a la necessària adequació entre la llicència d'obres i la informació urbanística facilitada a la interessada; o el cas de l'Ajuntament de Vilassar de Dalt (Q 05755/06), sobre el dret a informació i participació dels sol·licitants de pisos de protecció oficial.

Dins el capítol de suggeriments no acceptats hi ha l'Ajuntament d'Isòvol (Q 07166/06), que va exclou-

re d'una sol·licitud d'habitatges de protecció oficial un ciutadà per un "comportament incorrecte", sense justificació legal de cap tipus; o el cas de l'Ajuntament de Montblanc (Q 04635/04), que no fa cas del suggeriment de la institució sobre la necessitat d'incoar l'expedient de protecció de la legalitat urbanística en unes determinades circumstàncies.

### 13.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

#### Queixa 07520/05

##### **Anomalies en habitatges que poden comportar una vulneració de la normativa sobre l'habitabilitat, la construcció i l'edificació**

Amb relació a la queixa per la manca de resposta expressa del Departament de Medi Ambient i Habitatge davant una denúncia per defectes de construcció, el Síndic suggereix que el Departament doni resposta expressa a l'escrit que la interessada va presentar l'11 de novembre de 2004, en el qual es refereix a la impermeabilització i els desguassos del pati, a fi d'aclarir-li si efectivament les actuacions dutes a terme han complert el contingut de la resolució, sobretot pel que fa a la qüestió esmentada del desguàs i la impermeabilització.

**Accepta la resolució del Síndic**

#### Queixa 04451/05

##### **Denúncia sobre la manca de compliment del conveni transaccional dels dèficits de serveis i infraestructures que pateix una urbanització**

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Lloret de Mar en un conveni transaccional dels dèficits de serveis i infraestructures que pateix una urbanització, atès que l'Ajuntament està duent a terme les actuacions oportunes per possibilitar el compliment dels compromisos adquirits per les parts signants del conveni transaccional, el Síndic finalitza les seves actuacions i considera l'assumpte resolt.

**Actuació correcta de l'Administració després de la intervenció del Síndic**

## **B. ACTIVITAT DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES**

1. DADES GENERALS .....	339
2. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2006 .....	373
3. EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES - SAP .....	389





El Síndic ha de fer constar en l'Informe anual al Parlament, tal com especifica la Llei 14/1984, del 20 de març, el nombre i la mena de queixes formulades i d'expedients iniciats d'ofici, d'una banda; i de l'altra, les queixes rebutjades, les que es troben en tramitació, les ja investigades, amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.

Tanmateix, en aquest capítol no solament s'ofereix la informació requerida per llei, sinó que s'ofereixen totes les dades possibles de les actuacions dutes a terme pel Síndic de la manera més clara i entenedora possible, amb la finalitat de donar la màxima transparència a l'activitat de la institució.

Aquest any es mostren de manera diferent el còmput d'actuacions dutes a terme per la institució: d'una banda, s'ha ampliat la definició del concepte de consulta, que s'entén com l'acció que fan les persones per obtenir una informació o una orientació sobre un determinat assumpte; d'altra banda, s'ha acotat la definició de queixa, amb la finalitat d'aportar un rigor més alt en la classificació.

La classificació que es feia l'any passat en les consultes, en què es diferenciaven les consultes d'informació d'aquelles en què s'orientava les persones per a presentar una queixa, s'ha conservat únicament en l'apartat de dades específiques del Servei d'Atenció a les Persones (SAP en endavant); les consultes es tracten de manera conjunta en la resta de l'Informe. Això està justificat pel fet que una consulta és tractada de la mateixa manera per la institució tant si origina una queixa com si té fonaments o no per a arribar a ser-ho.

Així, seguint l'estructura d'exercicis anteriors, aquest apartat divideix l'exposició de les xifres en tres blocs. El primer bloc, de descriptors generals de les actuacions i dades geogràfiques, el segon bloc, de descriptors més concrets —dedicat a analitzar les matèries de les actuacions i la finalització d'aquestes— i finalment el tercer bloc, que analitza de manera més detallada les consultes ateses pel Servei d'Atenció a les Persones (SAP).

## 1. DADES GENERALS

### 1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2006

Un total de 19.733 actuacions han estat iniciades l'any 2006 pel Síndic, repartides entre 5.150 queixes, 68 actuacions iniciades d'ofici i 14.515 consultes.

El còmput total d'aquest any inclou 8.940 actuacions més que el de l'any 2005, cosa que significa que s'ha rebut el 82,83% més d'actuacions. En desglossar aquest augment en queixes i consultes, s'observa que el creixement de les queixes ha estat del 42,38%,

mentre que el de les consultes ha estat del 105% respecte al 2005.

Aquest any es presenta una xifra nova: el nombre de persones afectades en les queixes rebudes. S'ha observat que moltes queixes, tractades com una actuació, eren presentades de manera conjunta per un grup de persones. És per aquest motiu que, tot i que el nombre de queixes rebudes ha estat de 5.150, el total de persones que hi havia darrera era de 14.666 persones. Si se sumés aquesta xifra al total de consultes ateses, considerant que per a aquest càlcul les consultes són de caràcter unipersonal, es podria dir que el Síndic ha atès, directament o indirectament, un total de 29.181 persones que han iniciat actuacions en aquesta institució.

Tot i que la forma més comuna de presentació de les queixes rebudes ha estat el correu, cal destacar que aquest any s'han triplicat respecte a l'any anterior les que han arribat a la institució per mitjà del correu electrònic. Pel que fa a les consultes, el mitjà més utilitzat ha estat el telefònic (8.880), seguit del correu electrònic (2.928).

La llengua emprada en la presentació de queixes ha estat, en un 83,28% dels casos, la catalana, i en un 16,72%, la castellana.

### 1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2006

Tot i que la gran majoria de les queixes i les consultes rebudes provenia del territori català (64,42% del total), cal observar que també se n'han rebut de la resta d'Espanya (0,57%) o de l'estranger (0,11%). També cal mencionar que el 34,89% dels promotors no ha facilitat la dada de la procedència geogràfica (el 34,77% en les consultes i el 0,12% en les queixes).

S'ofereixen quatre taules per a la distribució geogràfica de les actuacions d'arreu de Catalunya, classificades segons les províncies, l'àmbit territorial, les comarques i els municipis.

La província de Barcelona (80,93%), igual que en exercicis anteriors, continua centralitzant un nombre més alt d'actuacions, respecte als percentatges de les províncies de Girona (7,46%), de Tarragona (7,42%) o de Lleida (4,19%).

### 1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2006

Les comarques de què s'ha rebut un nombre més alt de queixes respecte a llur població han estat el Pallars Jussà (483 habitants per queixa), el Pallars Sobirà (529 habitants per queixa) i l'Urgell (696 habitants per

queixa). En canvi, les comarques de què s'ha rebut un nombre més baix de queixes per habitant han estat la Noguera (3.757 habitants per queixa), les Garrigues (2.853 habitants per queixa) i la Ribera d'Ebre (2.547 habitants per queixa).

Pel que fa a les consultes, les comarques de les quals s'ha rebut un nombre més alt de consultes segons llur població han estat el Pallars Jussà (419 habitants per consulta) i el Pallars Sobirà (574 habitants per consulta), seguides del Priorat (644 habitants per consulta), el Barcelonès (654 habitants per consulta) i la Conca de Barberà (743 habitants per consulta). I aquelles de què s'ha tingut un nombre més baix de consultes segons llur població són el Segrià (2.114 habitants per consulta), la Segarra (1.909 habitants per consulta), el Solsonès (1.823 habitants per consulta) i el Montsià (1.783 habitants per consulta).

Els apartats 5 i 6 d'aquest exercici ofereixen la relació entre les queixes i les consultes rebudes, i el volum poblacional mitjançant la creació d'una nova dada, anomenada índex, que situa la base d'aquesta relació a 100; aquest càlcul permet observar a la vegada la diferència relativa de volum poblacional i actuacions per cada comarca.

L'índex de la relació de queixes i habitants mostra, a l'extrem de comarques amb més nombre de queixes presentades, el Pallars Jussà (286,27), el Pallars Sobirà (261,31) i l'Urgell (198,71), i a l'extrem del nombre més baix, la Noguera (36,83), les Garrigues (48,49) i la Ribera d'Ebre (54,32). Les més properes al 100 (mitjana de Catalunya) són el Bages (98,17), la Terra Alta (97,86) i el Maresme (103,46).

Pel que fa a la relació de consultes i habitants per comarca, a l'extrem de comarques amb més nombre de consultes hi apareixen el Priorat (142,60), el Barcelonès (140,51) i la Conca de Barberà (123,69), i a l'extrem oposat, el Segrià (43,46), la Segarra (48,14) i el Solsonès (50,39). Les comarques més pròximes a la mitjana de Catalunya (100) són el Vallès Oriental (100,45), l'Alt Urgell (100,94) i el Maresme (97,76).

## 2. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2006

### 2.1. Actuacions per matèries

Les matèries que han rebut un nombre més alt de queixes han estat les referides a Administració Pública i Drets (22,33% del total de queixes), Urbanisme i Habitatge (12,83 % del total de queixes) i Seguretat Ciutadana i Justícia (10,85% del total de queixes).

Les actuacions d'ofici s'han iniciat, la majoria, amb referència a col·lectius amb necessitats especials de protecció, en les matèries d'Infància (14), Serveis Socials (8) i Seguretat Ciutadana i Justícia (8), seguides

per les que fan referència a la bona administració (9).

En les consultes, la matèria més consultada també ha estat Administració Pública i Drets (21,71% del total de consultes), seguida per les qüestions privades o inconcretes (18,08% del total de consultes) i aquelles relatives a Consum (13,09% del total de consultes). Tal com ja s'ha exposat en exercicis anteriors, cal fer constar que un 13,31% del total d'actuacions ha estat consultes referides a qüestions privades o inconcretes (2.626 consultes).

### 2.2. Anàlisi de la finalització de les actuacions

Al llarg de l'exercici s'ha tramitat un total de 7.437 queixes i actuacions d'ofici, de les quals 2.219 provenien d'exercicis anteriors (81 actuacions d'ofici i 2.138 queixes), ja sigui perquè s'han hagut de reobrir o perquè la tramitació s'ha dilatat en el temps.

Del total d'actuacions (queixes, consultes i actuacions d'ofici) corresponent al 2006, un 85,82% del total iniciat ja s'ha finalitzat i roman per resoldre només el 14,18%.

Si es concreta aquesta dada en expedients de queixa i d'actuació d'ofici, ja ha finalitzat el 63,41% d'actuacions (10,65% de les quals no ha pogut ser admès a tràmit), i 36,59% està en tràmit, ja sigui pendent de resoldre (31,49%) o pendent de respondre la resolució (5,10%).

Pel que fa les diverses formes de finalització de les actuacions, val a dir que en un 59,56% dels casos s'ha detectat indicis d'irregularitat en la tasca de l'Administració, mentre que en un 40,44% el Síndic ha considerat que l'actuació de l'Administració ha estat correcta (1.587 expedients).

Del 59,56% de casos amb indicis d'irregularitat, en el 18,99% l'Administració ha resolt després de la intervenció del Síndic (745 expedients). En un 22,43% (880 expedients) ha hagut una resolució del Síndic (el 76,22% de les quals ha estat acceptat, el 14,16% acceptat parcialment i només un 9,63% no ha estat acceptat). També és important destacar que només un 0,59% de les actuacions s'ha hagut de finalitzar per manca de col·laboració de les administracions corresponents (23 expedients). Finalment, cal mencionar que el 9,91% s'ha tramès a altres institucions de defensa dels drets (389 expedients) i que en un 7,65% dels casos s'ha produït un desistiment de la persona que promovia la queixa (300 expedients).

### 2.3. Anàlisi de la manca de col·laboració de l'Administració

Les xifres evidencien que són molt pocs els casos en què la investigació del Síndic és frenada per una obs-

taculització de l'Administració, ja que comporten només el 0,31% del total d'actuacions (inferior a l'exercici anterior, que era de 0,5%).

Les queixes que han finalitzat amb una manca total de col·laboració, és a dir, quan l'Administració no respon a les sol·licituds d'informació del Síndic i n'obstaculitza la investigació, han estat sis: tres que corresponen a ajuntaments (Esparreguera, Pera i Mollerussa), dues a departaments de la Generalitat (Ensenyament i Treball), i una a la Delegació de Governació i Administracions Públiques de Tarragona.

Les queixes que han finalitzat amb una manca de col·laboració parcial —quan l'Administració no ha respost les resolucions del Síndic informant sobre l'acceptació o no de les consideracions rebudes i de les actuacions que s'hagin dut a terme arran de la intervenció d'aquesta institució— han estat cinc, totes d'ajuntaments (Barcelona, Berga, Caldes de Malavella, Calella i Valls).

Finalment, per primera vegada, el Síndic ha destacat la manca d'actuació de l'Ajuntament de Calafell, per haver obstaculitzat reiteradament les investigacions del Síndic en dotze actuacions tramitades aquest exercici. Cal apreciar que aquest ajuntament ha concentrat el 52% del total d'actuacions finalitzades per manca de col·laboració.

#### 2.4. Anàlisi de l'administració afectada

Pel que fa a les administracions a què feien referència les queixes i les actuacions d'ofici de l'any 2006, en el 40,74% de casos era l'Administració autonòmica i, en el 36,68%, la local, la gran majoria ajuntaments.

Els departaments de la Generalitat que han recollit un nombre més alt de queixes han estat el d'Acció

Social i Ciutadania (19,52%), Salut (18,63%) i Educació (16,89%).

Aquest any es mostren detallades les xifres de l'Administració local referents a consells comarcals, diputacions provincials, entitats metropolitanes i, igual que en anys anteriors, les dades corresponents als ajuntaments agrupades per comarques.

En darrer lloc, s'ha incorporat una taula de les dades corresponents a les actuacions que s'han tramitat des d'altres institucions de defensa de drets. Es pot observar que la institució que ha rebut un nombre més alt de casos ha estat el Defensor del Poble (86,43%), dels quals 155 s'han resolt i 138 estan en tràmit. Els defensors locals han rebut un 8,85% del total, 26 ja són resolts i en resten 4 en tràmit. Altres defensors que han tramitat queixes iniciades en aquesta institució han estat el Consell de l'Audiovisual de Catalunya (3,24%), els defensors autonòmics, com ara l'Ararteko (0,29%) o Justícia de Aragó (0,29%), i els defensors universitaris, com ara el Síndic de Greuges de la UAB (0,29%) o el Síndic de Greuges de la UPC (0,29%).

### 3. EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES, SAP

Per segon any consecutiu el servei d'atenció a les persones ha tornat a incrementar les seves actuacions i ha doblat també aquest any la xifra de l'exercici anterior.

Les 14.515 consultes rebudes es divideixen entre les consultes que no tenen fonament per a originar una queixa (74,76%) i les que sí que en podrien originar una (25,24%).

Del total d'actuacions, un 5,86% de consultes esdevé queixa, el 0,96% de les quals provenia del correu electrònic, un 3,89% es fa per via telefònica i un 1,01%, de manera presencial.





## **1. DADES GENERALS**

### **1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2006**

1. Actuacions del Síndic iniciades durant l'exercici 2006
2. Evolució de les actuacions del Síndic durant el període 2004-06
3. Nombre de persones afectades en les queixes rebudes
4. Forma de presentació de les queixes i les consultes rebudes
5. Llengua emprada en la presentació de les queixes

### **1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2006**

1. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions
2. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de l'estranger
3. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de la resta d'Espanya
4. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons províncies
5. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons àmbit territorial
6. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons comarques
7. Mapa de la procedència geogràfica de les actuacions del 2006 i del 2005
8. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons municipis

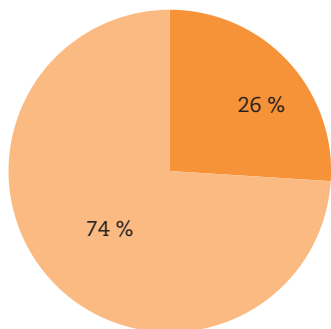
### **1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2006**

1. Mapa de la proporció de queixes segons el nombre d'habitants de cada comarca
2. Proporció de queixes per nombre d'habitants segons la comarca
3. Mapa de la proporció de consultes segons el nombre d'habitants de cada comarca
4. Proporció de consultes per nombre d'habitants segons la comarca
5. Índex de la relació de queixes i habitants distribuït per comarques
6. Índex de la relació de consultes i habitants distribuït per comarques

## 1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2006

### 1. Actuacions del Síndic iniciades durant l'exercici 2006

■ Queixa	5.150	26,10%
■ Actuació d'ofici	68	0,34%
■ Consulta	14.515	73,55%
<b>Total</b>	<b>19.733</b>	<b>100,00%</b>



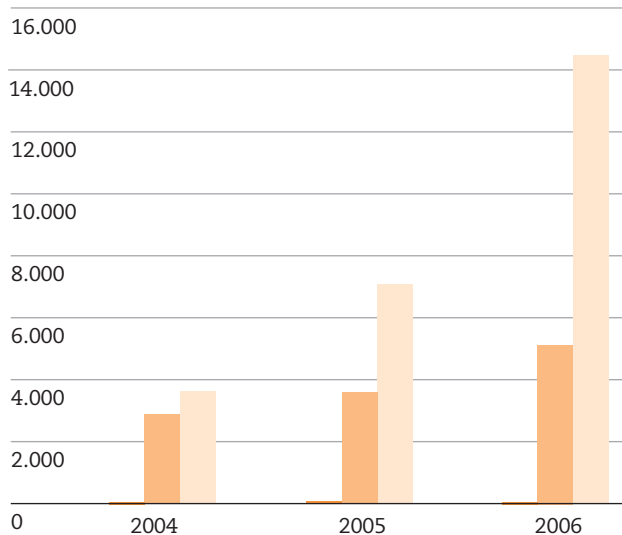
■ **Queixa (Q)**: acció que fan les persones per manifestar llur descontentament per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública

■ **Actuació d'ofici (AO)**: investigació a iniciativa del Síndic que es du a terme quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar en situacions de fets socials rellevants.

■ **Consulta (C)**: acció que fan les persones per obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si és susceptible de presentar una queixa, s'informarà a la persona de com realitzar-la, i si no ho és, se li indicarà on informar-se o solucionar l'assumpte.

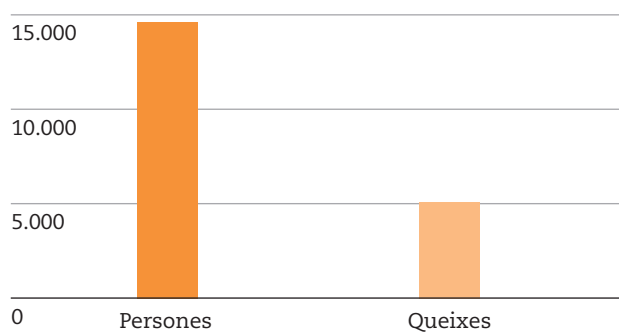
### 2. Evolució de les actuacions del Síndic durant el període 2004-06

	2004	2005	2006
■ Queixa	2.901	3.617	5.150
■ Actuació d'ofici	52	81	68
■ Consulta	3.640	7.095	14.515
<b>Total</b>	<b>6.593</b>	<b>10.793</b>	<b>19.733</b>



### 3. Nombre de personas afectadas en les queixes rebudes

	Persones	Queixes
Presentació individual	2.998	2.998
Presentació col·lectiva	11.668	2.152
<b>Total</b>	<b>14.666</b>	<b>5.150</b>



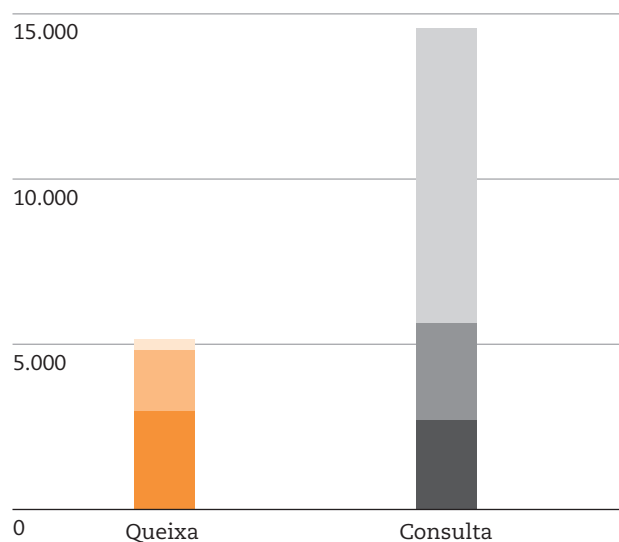
### 4. Forma de presentació de les actuacions rebudes

#### Queixes

Correu	2.975	57,77%
Correu electrònic	1.851	35,94%
Fax	324	6,29%
<b>Total</b>	<b>5.150</b>	<b>100,00%</b>

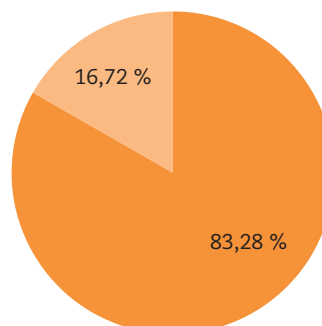
#### Consultes

Presencial	2.707	18,65%
Correu electrònic	2.928	20,17%
Telefònica	8.880	61,18%
<b>Total</b>	<b>14.515</b>	<b>100,00%</b>



### 5. Llengua emprada en la presentació de les queixes

Català	4.289	83,28%
Castellà	861	16,72%
<b>Total</b>	<b>5.150</b>	<b>100,00%</b>



## 1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2006

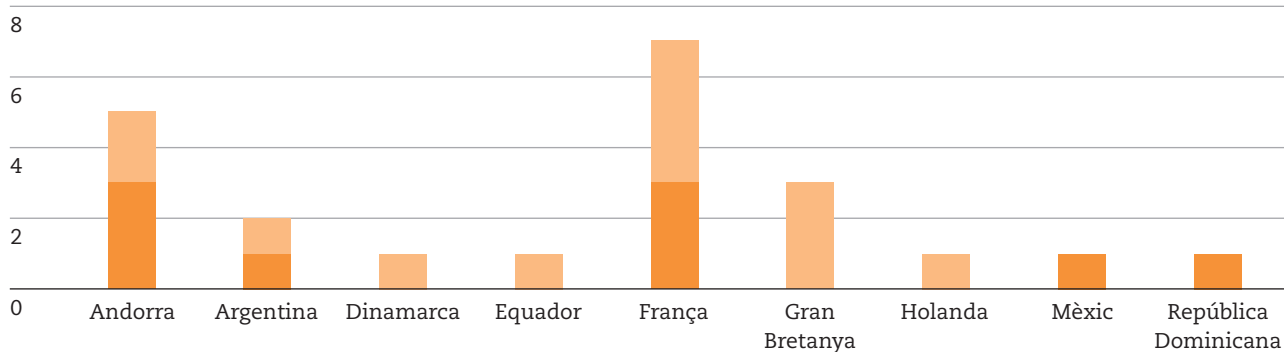
### 1. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions

	Consulta		Queixa		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Catalunya	7.613	38,71%	5.056	25,71%	12.669	64,42%
Espanya	51	0,26%	61	0,31%	112	0,57%
Estranger	13	0,07%	9	0,05%	22	0,11%
No hi consta	6.838	34,77%	24	0,12%	6.862	34,89%
<b>Total</b>	<b>14.515</b>	<b>73,81%</b>	<b>5.150</b>	<b>26,19%</b>	<b>19.665</b>	<b>100,00%</b>



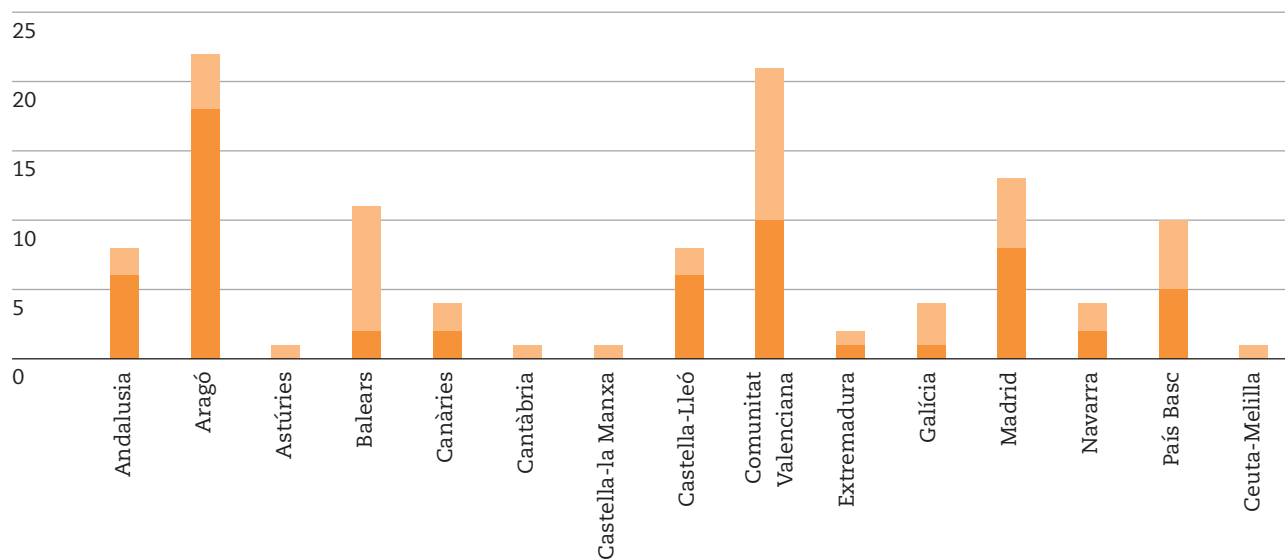
### 2. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de l'estranger

	Consulta		Queixa		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Andorra	2	9,09%	3	13,64%	5	22,73%
Argentina	1	4,55%	1	4,55%	2	9,09%
Dinamarca	1	4,55%	-	-	1	4,55%
Equador	1	4,55%	-	-	1	4,55%
França	4	18,18%	3	13,64%	7	31,82%
Gran Bretanya	3	13,64%	-	-	3	13,64%
Holanda	1	4,55%	-	-	1	4,55%
Mèxic	-	-	1	4,55%	1	4,55%
República Dominicana	-	-	1	4,55%	1	4,55%
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>59,09%</b>	<b>9</b>	<b>40,91%</b>	<b>22</b>	<b>100,00%</b>



## 3. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de la resta d'Espanya

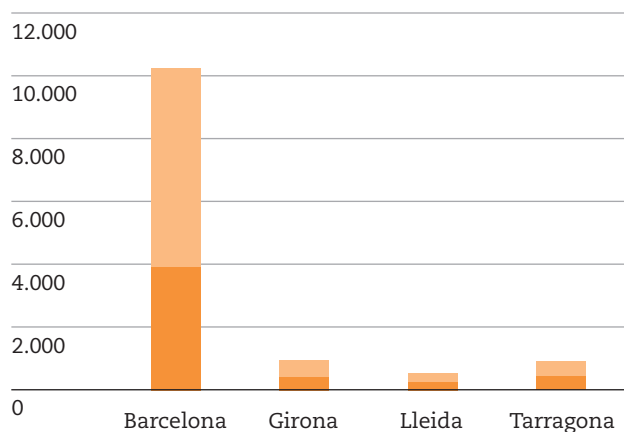
		■ Consulta		■ Queixa		Total	
Andalusia	Almeria	-	-	1	0,89%	1	0,89%
	Còrdova	-	-	1	0,89%	1	0,89%
	Màlaga	-	-	4	3,57%	4	3,57%
	Sevilla	2	1,79%	-	-	2	1,79%
Aragó	Osca	2	1,79%	-	-	2	1,79%
	Saragossa	2	1,79%	18	16,07%	20	17,86%
	Terol	1	0,89%	-	-	1	0,89%
Astúries (Principat d')	Astúries	1	0,89%	-	-	1	0,89%
Balears (Illes)	Balears (Illes)	9	8,04%	2	1,79%	11	9,82%
Canàries	Palmas (Las)	1	0,89%	1	0,89%	2	1,79%
	Santa Cruz de Tenerife	1	0,89%	1	0,89%	2	1,79%
Cantàbria	Cantàbria	1	0,89%	-	-	1	0,89%
Castella-la Manxa	Conca	1	0,89%	-	-	1	0,89%
Castella-Lleó	Àvila	-	-	1	0,89%	1	0,89%
	Lleó	-	-	3	2,68%	3	2,68%
	Palència	2	1,79%	1	0,89%	3	2,68%
	Valladolid	-	-	1	0,89%	1	0,89%
Comunitat Valenciana	Alacant	2	1,79%	1	0,89%	3	2,68%
	Castelló	3	2,68%	3	2,68%	6	5,36%
	València	6	5,36%	6	5,36%	12	10,71%
Extremadura	Badajoz	-	-	1	0,89%	1	0,89%
	Càceres	1	0,89%	-	-	1	0,89%
Galícia	Corunya (La)	1	0,89%	1	0,89%	2	1,79%
	Pontevedra	2	1,79%	-	-	2	1,79%
Madrid (Comunitat de)	Madrid	5	4,46%	8	7,14%	13	11,61%
Navarra (Comunitat Foral de)	Navarra	2	1,79%	2	1,79%	4	3,57%
País Basc	Àlava	2	1,79%	1	0,89%	3	2,68%
	Biscaia	-	-	3	2,68%	3	2,68%
	Guipúscoa	3	2,68%	1	0,89%	4	3,57%
Ceuta-Melilla	Ceuta	1	0,89%	-	-	1	0,89%
<b>Total</b>		<b>51</b>	<b>45,54%</b>	<b>61</b>	<b>54,46%</b>	<b>112</b>	<b>100,00%</b>





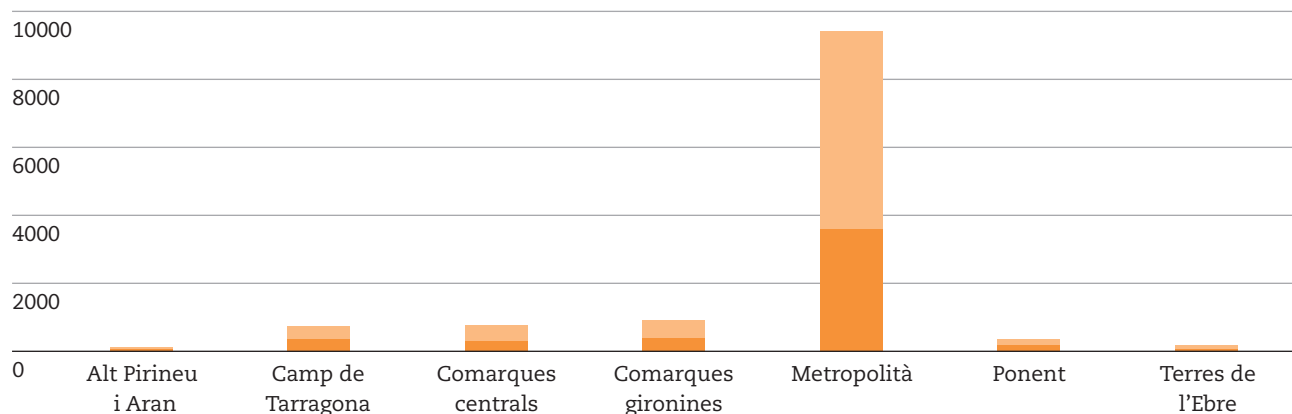
#### 4. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons províncies

	Consulta		Queixa		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Barcelona	6.324	49,92%	3.929	31,01%	10.253	80,93%
Girona	522	4,12%	423	3,34%	945	7,46%
Lleida	271	2,14%	260	2,05%	531	4,19%
Tarragona	496	3,92%	444	3,50%	940	7,42%
<b>Total</b>	<b>7.613</b>	<b>60,09%</b>	<b>5056</b>	<b>39,91%</b>	<b>12.669</b>	<b>100,00%</b>



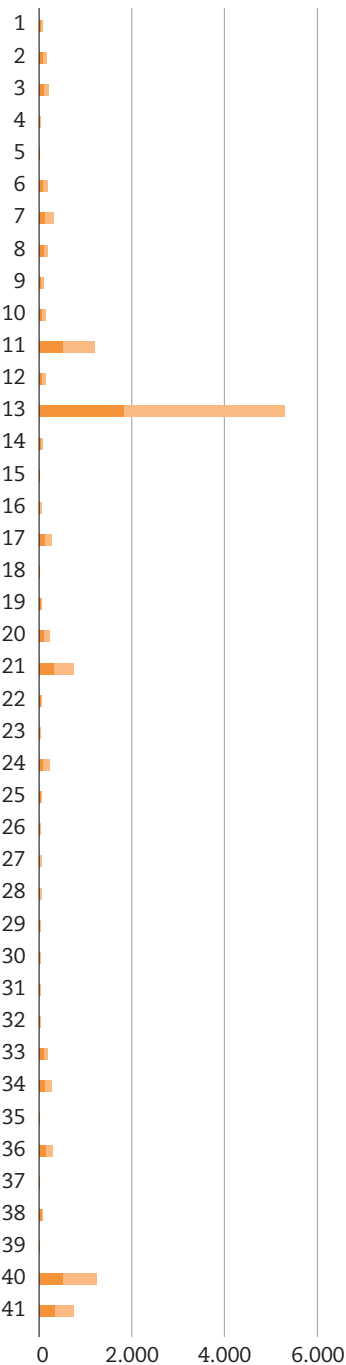
#### 5. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons àmbit territorial

Àmbit Territorial	Consulta		Queixa		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Alt Pirineu i Aran	86	0,68%	71	0,56%	157	1,24%
Camp de Tarragona	388	3,06%	358	2,83%	746	5,89%
Comarques Centrals	448	3,54%	322	2,54%	770	6,08%
Comarques Gironines	508	4,01%	414	3,27%	922	7,28%
Metropolità	5.883	46,44%	3.615	28,53%	9.498	74,97%
Ponent	192	1,52%	190	1,50%	382	3,02%
Terres de l'Ebre	108	0,85%	86	0,68%	194	1,53%
<b>Total</b>	<b>7.613</b>	<b>60,09%</b>	<b>5.056</b>	<b>39,91%</b>	<b>12.669</b>	<b>100,00%</b>



## 6. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons comarques

	■ Consulta		■ Queixa		Total		
1 Alt Camp	29	0,23%	36	0,28%	65	0,51%	1
2 Alt Empordà	77	0,61%	80	0,63%	157	1,24%	2
3 Alt Penedès	116	0,92%	94	0,74%	210	1,66%	3
4 Alt Urgell	23	0,18%	13	0,10%	36	0,28%	4
5 Alta Ribagorça		0,00%	5	0,04%	5	0,04%	5
6 Anoia	91	0,72%	82	0,65%	173	1,37%	6
7 Bages	177	1,40%	120	0,95%	297	2,34%	7
8 Baix Camp	104	0,82%	90	0,71%	194	1,53%	8
9 Baix Ebre	46	0,36%	38	0,30%	84	0,66%	9
10 Baix Empordà	83	0,66%	59	0,47%	142	1,12%	10
11 Baix Llobregat	687	5,42%	492	3,88%	1.179	9,31%	11
12 Baix Penedès	77	0,61%	62	0,49%	139	1,10%	12
13 Barcelonès	3.388	26,74%	1.790	14,13%	5.178	40,87%	13
14 Berguedà	45	0,36%	32	0,25%	77	0,61%	14
15 Cerdanya	14	0,11%	9	0,07%	23	0,18%	15
16 Conca de Barberà	27	0,21%	18	0,14%	45	0,36%	16
17 Garraf	156	1,23%	115	0,91%	271	2,14%	17
18 Garrigues	13	0,10%	7	0,06%	20	0,16%	18
19 Garrotxa	32	0,25%	24	0,19%	56	0,44%	19
20 Gironès	127	1,00%	92	0,73%	219	1,73%	20
21 Maresme	424	3,35%	298	2,35%	722	5,70%	21
22 Montsià	36	0,28%	30	0,24%	66	0,52%	22
23 Noguera	23	0,18%	10	0,08%	33	0,26%	23
24 Osona	128	1,01%	80	0,63%	208	1,64%	24
25 Pallars Jussà	30	0,24%	26	0,21%	56	0,44%	25
26 Pallars Sobirà	12	0,09%	13	0,10%	25	0,20%	26
27 Pla d'Urgell	28	0,22%	17	0,13%	45	0,36%	27
28 Pla de l'Estany	29	0,23%	18	0,14%	47	0,37%	28
29 Priorat	15	0,12%	12	0,09%	27	0,21%	29
30 Ribera d'Ebre	18	0,14%	9	0,07%	27	0,21%	30
31 Ripollès	16	0,13%	17	0,13%	33	0,26%	31
32 Segarra	11	0,09%	17	0,13%	28	0,22%	32
33 Segrià	87	0,69%	90	0,71%	177	1,40%	33
34 Selva	144	1,14%	124	0,98%	268	2,12%	34
35 Solsonès	7	0,06%	8	0,06%	15	0,12%	35
36 Tarragonès	136	1,07%	140	1,11%	276	2,18%	36
37 Terra Alta	8	0,06%	9	0,07%	17	0,13%	37
38 Urgell	30	0,24%	49	0,39%	79	0,62%	38
39 Val d'Aran	7	0,06%	5	0,04%	12	0,09%	39
40 Vallès Occidental	717	5,66%	495	3,91%	1.212	9,57%	40
41 Vallès Oriental	395	3,12%	331	2,61%	726	5,73%	41
<b>Total</b>	<b>7.613</b>	<b>60,09%</b>	<b>5.056</b>	<b>39,91%</b>	<b>12.669</b>	<b>100,00%</b>	



7. Mapa de la procedència geogràfica de les actuacions del 2006 i del 2005

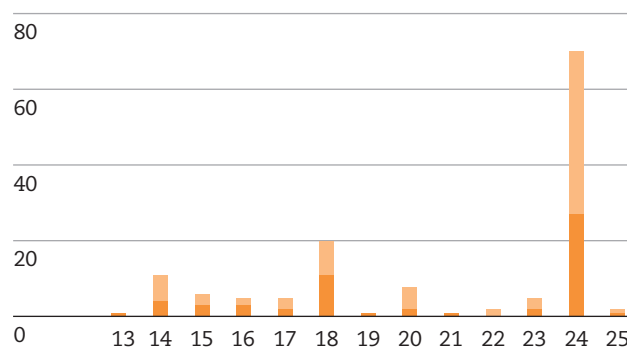
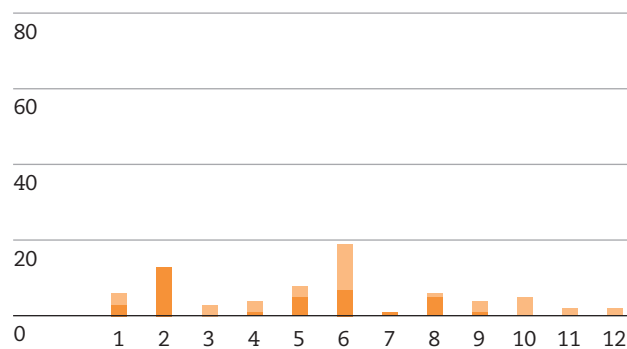


- Actuacions del 2006
- Actuacions del 2005

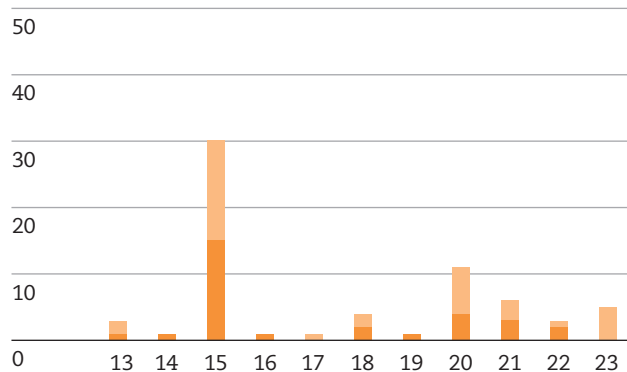
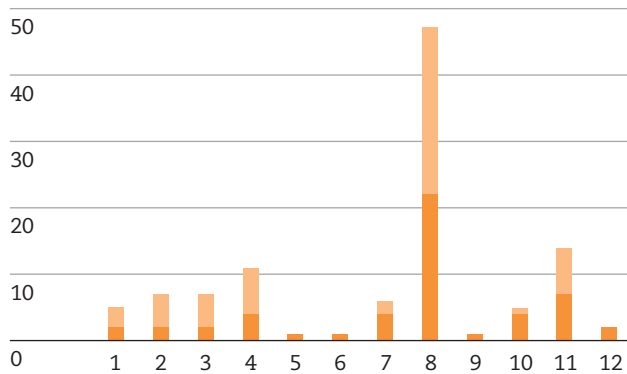
## 8. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons municipis

## BARCELONA

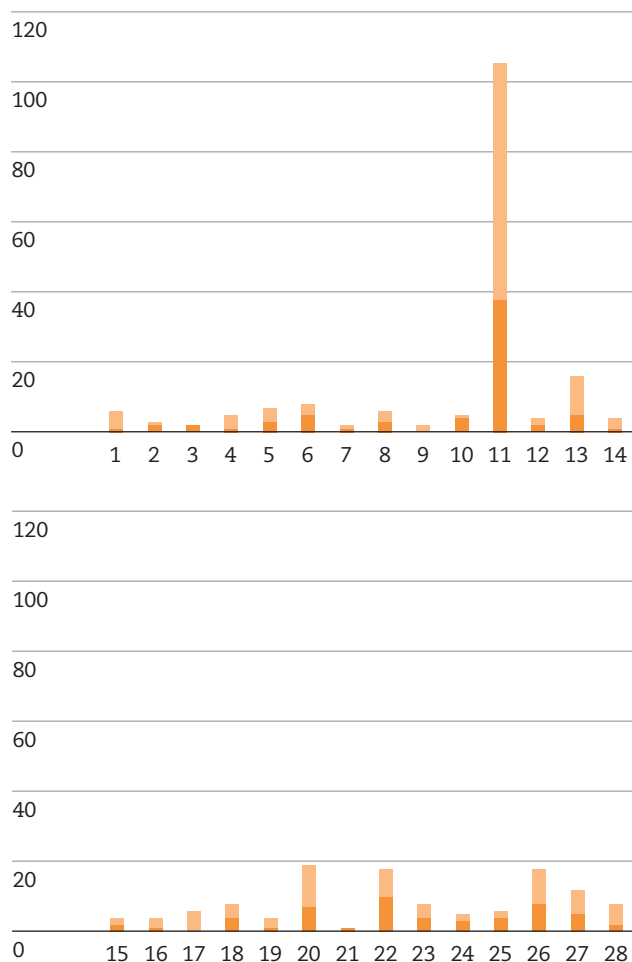
Alt Penedès	C	Q	Total
1 Avinyonet del Penedès	3	3	6
2 Cabanyes, les	-	13	13
3 Castellet i la Gornal	3	-	3
4 Castellví de la Marca	3	1	4
5 Font-rubí	3	5	8
6 Gelida	12	7	19
7 Granada, la	-	1	1
8 Mediona	1	5	6
9 Olèrdola	3	1	4
10 Pacs del Penedès	5	-	5
11 Pla del Penedès, el	2	-	2
12 Puigdàlber	2	-	2
13 Sant Cugat Sesgarrigues	-	1	1
14 Sant Llorenç d'Hortons	7	4	11
15 Sant Martí Sarroca	3	3	6
16 Sant Pere de Riudebitlles	2	3	5
17 Sant Quintí de Mediona	3	2	5
18 Sant Sadurní d'Anoia	9	11	20
19 Santa Fe del Penedès	-	1	1
20 Santa Margarida i els Monjos	6	2	8
21 Subirats	-	1	1
22 Torrelavit	2	-	2
23 Torrelles de Foix	3	2	5
24 Vilafranca del Penedès	43	27	70
25 Vilobí del Penedès	1	1	2
<b>Total</b>	<b>116</b>	<b>94</b>	<b>210</b>



Anoia	C	Q	Total
1 Bruc, el	3	2	5
2 Cabrera d'Anoia	5	2	7
3 Calaf	5	2	7
4 Capellades	7	4	11
5 Castellolí	-	1	1
6 Copons	-	1	1
7 Hostalets de Pierola, els	2	4	6
8 Igualada	25	22	47
9 Jorba	-	1	1
10 Llacuna, la	1	4	5
11 Masquefa	7	7	14
12 Montmaneu	-	2	2
13 Òdena	2	1	3
14 Orpí	-	1	1
15 Piera	15	15	30
16 Pobla de Claramunt, la	-	1	1
17 Pujalt	1	-	1
18 Sant Martí Sesgueioles	2	2	4
19 Sant Pere Sallavinera	-	1	1
20 Santa Margarida de Montbui	7	4	11
21 Torre de Claramunt, la	3	3	6
22 Vallbona d'Anoia	1	2	3
23 Vilanova del Camí	5	-	5
<b>Total</b>	<b>91</b>	<b>82</b>	<b>173</b>

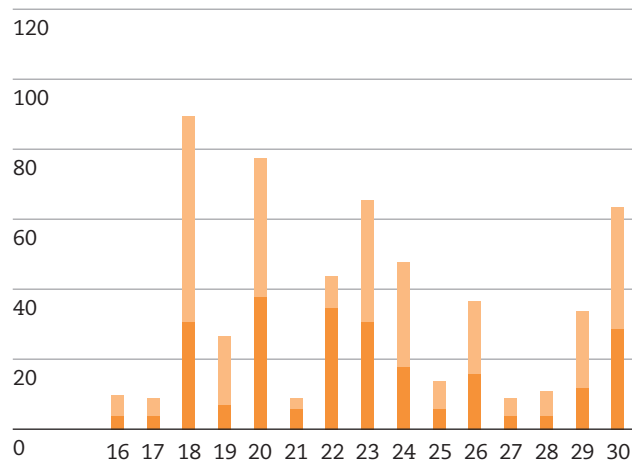
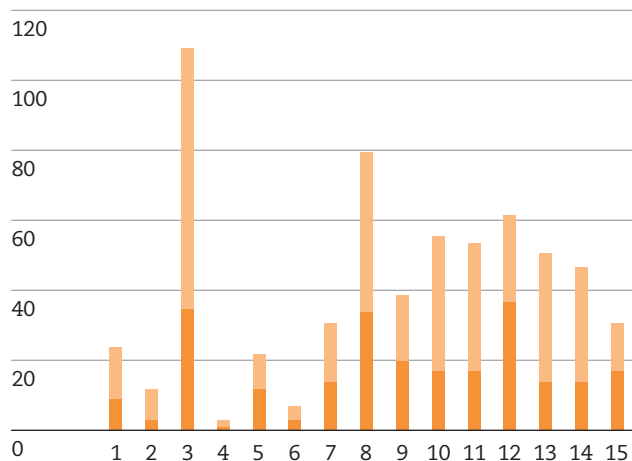


Bages	C	Q	Total
1 Artés	5	1	6
2 Avinyó	1	2	3
3 Balsareny	-	2	2
4 Calders	4	1	5
5 Callús	4	3	7
6 Cardona	3	5	8
7 Castellbell i el Vilar	1	1	2
8 Castellfollit del Boix	3	3	6
9 Castellgalí	2	-	2
10 Fonollosa	1	4	5
11 Manresa	68	38	106
12 Marganell	2	2	4
13 Moià	11	5	16
14 Monistrol de Calders	3	1	4
15 Monistrol de Montserrat	2	2	4
16 Mura	3	1	4
17 Navarcles	6	-	6
18 Navàs	4	4	8
19 Pont de Vilomara i Rocafort, el	3	1	4
20 Sallent	12	7	19
21 Sant Feliu Sasserra	-	1	1
22 Sant Fruitós de Bages	8	10	18
23 Sant Joan de Vilatorrada	4	4	8
24 Sant Mateu de Bages	2	3	5
25 Sant Salvador de Guardiola	2	4	6
26 Sant Vicenç de Castellet	10	8	18
27 Santpedor	7	5	12
28 Súria	6	2	8
<b>Total</b>	<b>177</b>	<b>120</b>	<b>297</b>

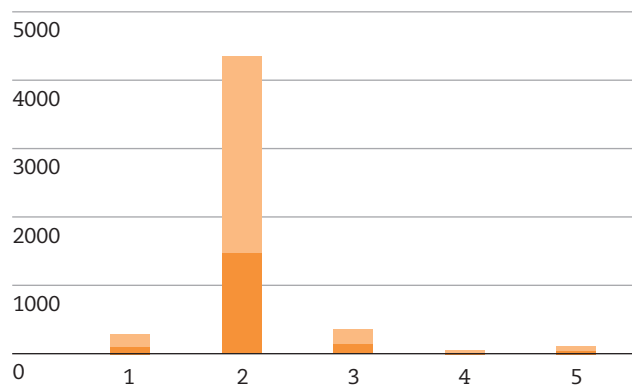




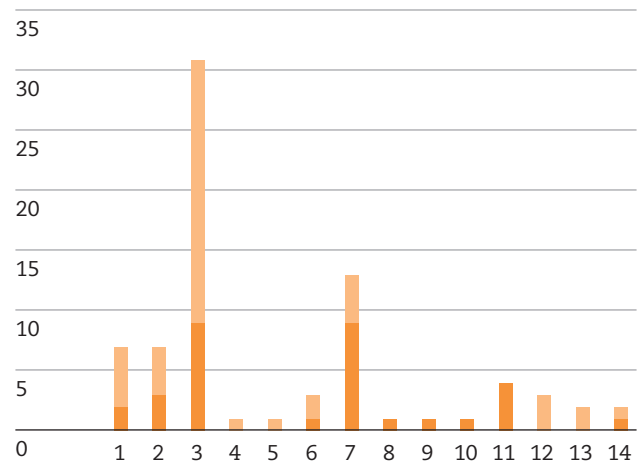
<b>Baix Llobregat</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Abrera	15	9	<b>24</b>
2	Begues	9	3	<b>12</b>
3	Castelldefels	75	35	<b>110</b>
4	Castellví de Rosanes	2	1	<b>3</b>
5	Cervelló	10	12	<b>22</b>
6	Collbató	4	3	<b>7</b>
7	Corbera de Llobregat	17	14	<b>31</b>
8	Cornellà de Llobregat	46	34	<b>80</b>
9	Esparreguera	19	20	<b>39</b>
10	Esplugues de Llobregat	39	17	<b>56</b>
11	Gavà	37	17	<b>54</b>
12	Martorell	25	37	<b>62</b>
13	Molins de Rei	37	14	<b>51</b>
14	Olesa de Montserrat	33	14	<b>47</b>
15	Pallejà	14	17	<b>31</b>
16	Palma de Cervelló, la	6	4	<b>10</b>
17	Papiol, el	5	4	<b>9</b>
18	Prat de Llobregat, el	59	31	<b>90</b>
19	Sant Andreu de la Barca	20	7	<b>27</b>
20	Sant Boi de Llobregat	40	38	<b>78</b>
21	Sant Climent de Llobregat	3	6	<b>9</b>
22	Sant Esteve Sesrovires	9	35	<b>44</b>
23	Sant Feliu de Llobregat	35	31	<b>66</b>
24	Sant Joan Despí	30	18	<b>48</b>
25	Sant Just Desvern	8	6	<b>14</b>
26	Sant Vicenç dels Horts	21	16	<b>37</b>
27	Santa Coloma de Cervelló	5	4	<b>9</b>
28	Torrelles de Llobregat	7	4	<b>11</b>
29	Vallirana	22	12	<b>34</b>
30	Viladecans	35	29	<b>64</b>
<b>Total</b>		<b>687</b>	<b>492</b>	<b>1.179</b>



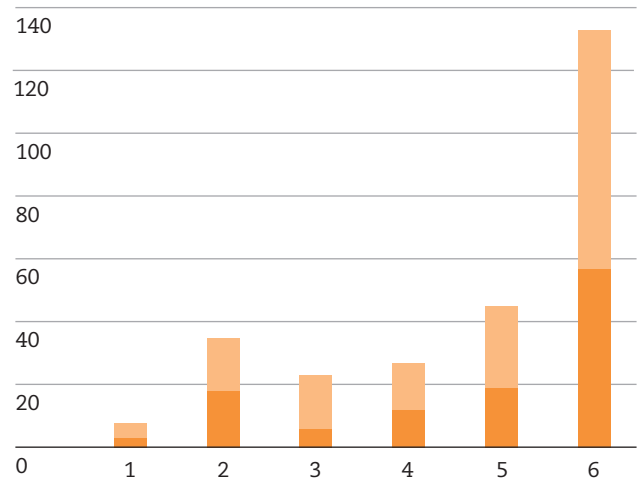
<b>Barcelonès</b>		<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1	Badalona	190	104	<b>294</b>
2	Barcelona	2.879	1.478	<b>4.357</b>
3	Hospitalet de Llobregat, l'	216	146	<b>362</b>
4	Sant Adrià de Besòs	28	16	<b>44</b>
5	Santa Coloma de Gramenet	75	46	<b>121</b>
<b>Total</b>		<b>3.388</b>	<b>1.790</b>	<b>5.178</b>



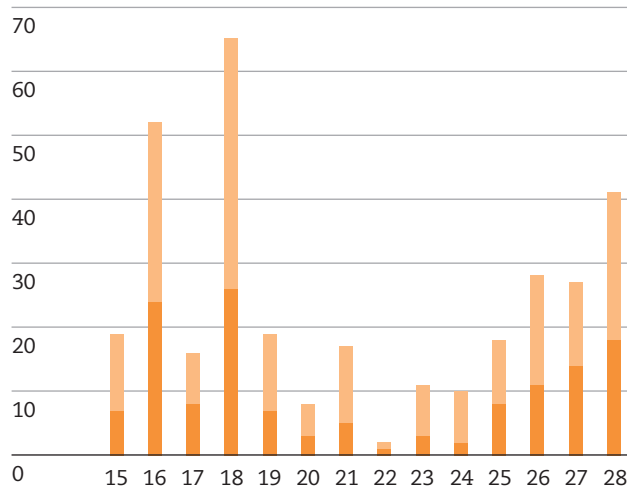
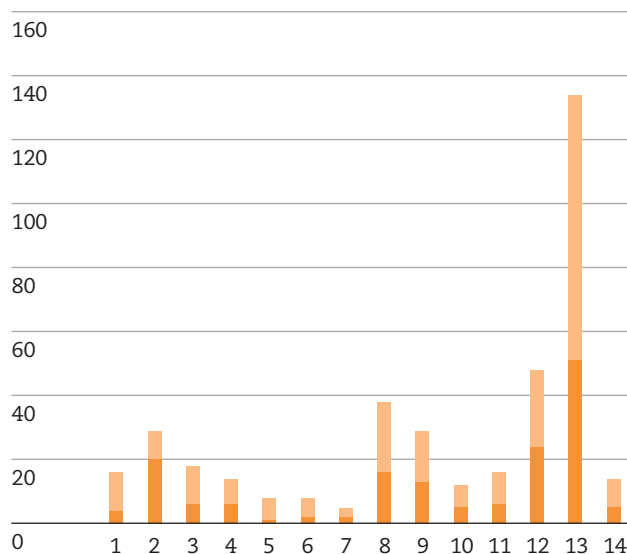
<b>Berguedà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Avià	5	2	7
2 Bagà	4	3	7
3 Berga	22	9	31
4 Borredà	1	-	1
5 Casserres	1	-	1
6 Cercs	2	1	3
7 Gironella	4	9	13
8 Gisclareny	-	1	1
9 Guardiola de Berguedà	-	1	1
10 Nou de Berguedà, la	-	1	1
11 Pobla de Lillet, la	-	4	4
12 Puig-reig	3	-	3
13 Santa Maria de Merlès	2	-	2
14 Vilada	1	1	2
<b>Total</b>	<b>45</b>	<b>32</b>	<b>77</b>



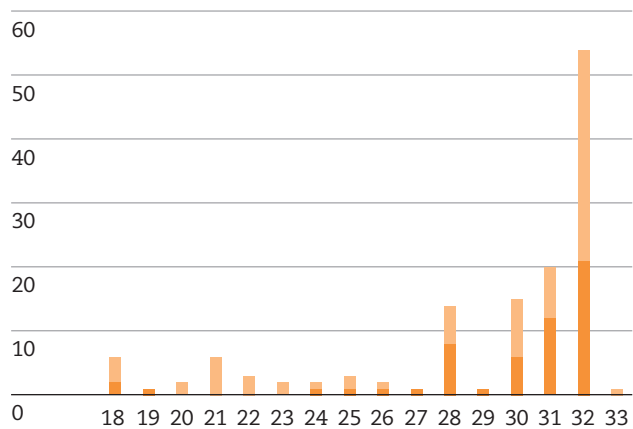
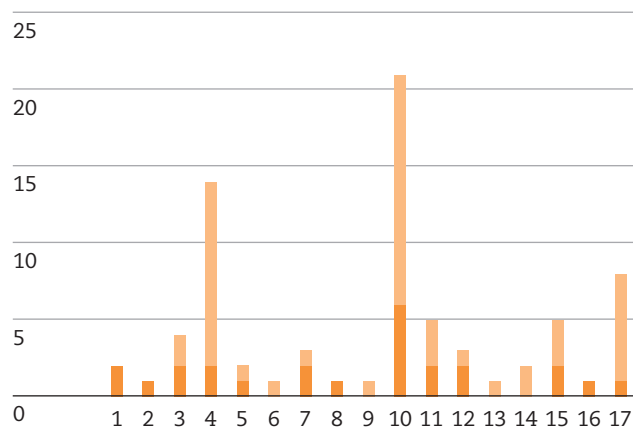
<b>Garraf</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Canyelles	5	3	8
2 Cubelles	17	18	35
3 Olivella	17	6	23
4 Sant Pere de Ribes	15	12	27
5 Sitges	26	19	45
6 Vilanova i la Geltrú	76	57	133
<b>Total</b>	<b>156</b>	<b>115</b>	<b>271</b>



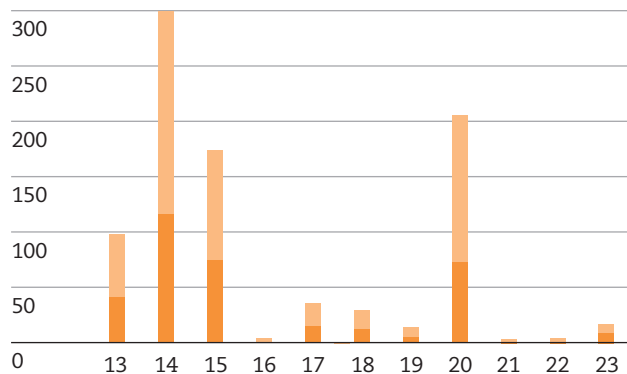
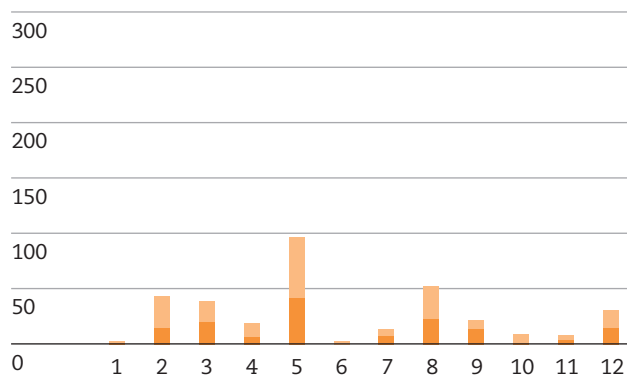
Maresme	C	Q	Total
1 Alella	12	4	16
2 Arenys de Mar	9	20	29
3 Arenys de Munt	12	6	18
4 Argentona	8	6	14
5 Cabrera de Mar	7	1	8
6 Cabrils	6	2	8
7 Caldes d'Estrac	3	2	5
8 Calella	22	16	38
9 Canet de Mar	16	13	29
10 Dosrius	7	5	12
11 Malgrat de Mar	10	6	16
12 Masnou, el	24	24	48
13 Mataró	83	51	134
14 Montgat	9	5	14
15 Palafolls	12	7	19
16 Pineda de Mar	28	24	52
17 Premià de Dalt	8	8	16
18 Premià de Mar	39	26	65
19 Sant Andreu de Llavaneres	12	7	19
20 Sant Cebrià de Vallalta	5	3	8
21 Sant Pol de Mar	12	5	17
22 Sant Vicenç de Montalt	1	1	2
23 Santa Susanna	8	3	11
24 Teià	8	2	10
25 Tiana	10	8	18
26 Tordera	17	11	28
27 Vilassar de Dalt	13	14	27
28 Vilassar de Mar	23	18	41
<b>Total</b>	<b>424</b>	<b>298</b>	<b>722</b>



Osona	C	Q	Total
1 Balenyà	-	2	2
2 Brull, el	-	1	1
3 Calldetenes	2	2	4
4 Centelles	12	2	14
5 Espinelves	1	1	2
6 Folgueroles	1	-	1
7 Gurb	1	2	3
8 Lluçà	-	1	1
9 Malla	1	-	1
10 Manlleu	15	6	21
11 Masies de Voltregà, les	3	2	5
12 Montesquiu	1	2	3
13 Olost	1	-	1
14 Prats de Lluçanès	2	-	2
15 Roda de Ter	3	2	5
16 Sant Bartomeu del Grau	-	1	1
17 Sant Hipòlit de Voltregà	7	1	8
18 Sant Julià de Vilatorrada	4	2	6
19 Sant Martí d'Albars	-	1	1
20 Sant Martí de Centelles	2	-	2
21 Sant Pere de Torelló	6	-	6
22 Sant Quirze de Besora	3	-	3
23 Sant Vicenç de Torelló	2	-	2
24 Santa Eugènia de Berga	1	1	2
25 Santa Eulàlia de Riuprimer	2	1	3
26 Santa Maria de Corcó	1	1	2
27 Seva	-	1	1
28 Taradell	6	8	14
29 Tavertet	-	1	1
30 Tona	9	6	15
31 Torelló	8	12	20
32 Vic	33	21	54
33 Viladrau	1	-	1
<b>Total</b>	<b>128</b>	<b>80</b>	<b>208</b>

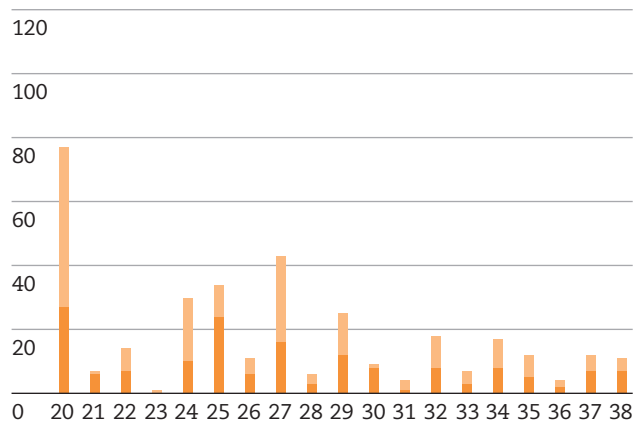
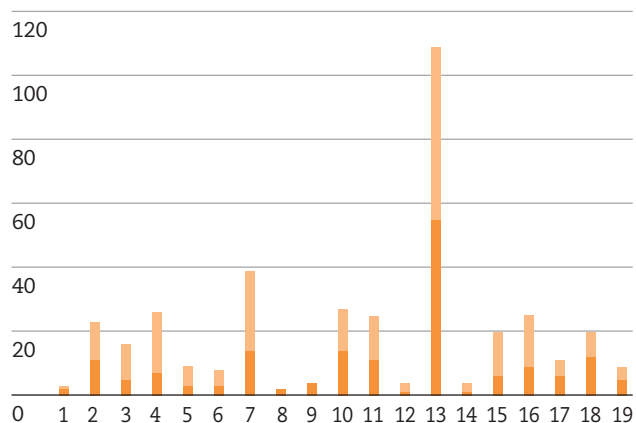


Vallès Occidental	C	Q	Total
1 Badia del Vallès	1	1	2
2 Barberà del Vallès	28	15	43
3 Castellar del Vallès	19	20	39
4 Castellbisbal	12	7	19
5 Cerdanyola del Vallès	54	42	96
6 Gallifa	1	-	1
7 Matadepera	6	8	14
8 Montcada i Reixac	29	23	52
9 Palau-solità i Plegamans	8	14	22
10 Polinyà	8	1	9
11 Rellinars	4	4	8
12 Ripollet	16	15	31
13 Rubí	56	41	97
14 Sabadell	181	115	296
15 Sant Cugat del Vallès	98	74	172
16 Sant Llorenç Savall	4	-	4
17 Sant Quirze del Vallès	21	15	36
18 Santa Perpètua de Mogoda	17	12	29
19 Sentmenat	9	5	14
20 Terrassa	132	72	204
21 Ullastrell	2	1	3
22 Vacarisses	3	1	4
23 Viladecavalls	8	9	17
<b>Total</b>	<b>717</b>	<b>495</b>	<b>1.212</b>



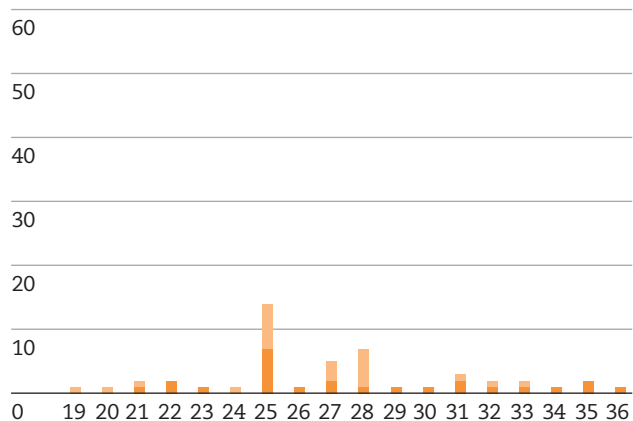
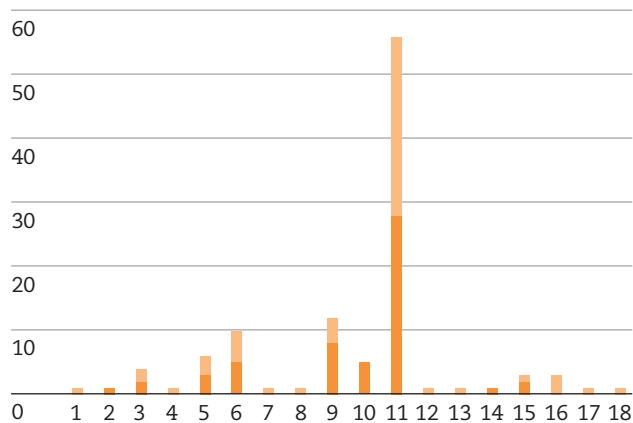


Vallès Oriental	C	Q	Total
1 Aiguafreda	1	2	3
2 Ametlla del Vallès, l'	12	11	23
3 Bigues i Riells	11	5	16
4 Caldes de Montbui	19	7	26
5 Canovelles	6	3	9
6 Cànoves i Samalús	5	3	8
7 Cardedeu	25	14	39
8 Castellterçol	-	2	2
9 Figaró-Montmany	-	4	4
10 Franqueses del Vallès, les	13	14	27
11 Garriga, la	14	11	25
12 Granera	3	1	4
13 Granollers	54	55	109
14 Gualba	3	1	4
15 Llagosta, la	14	6	20
16 Lliçà d'Amunt	16	9	25
17 Lliçà de Vall	5	6	11
18 Llinars del Vallès	8	12	20
19 Martorelles	4	5	9
20 Mollet del Vallès	50	27	77
21 Montmeló	1	6	7
22 Montornès del Vallès	7	7	14
23 Montseny	1	-	1
24 Parets del Vallès	20	10	30
25 Roca del Vallès, la	10	24	34
26 Sant Antoni de Vilamajor	5	6	11
27 Sant Celoni	27	16	43
28 Sant Esteve de Palautordera	3	3	6
29 Sant Feliu de Codines	13	12	25
30 Sant Fost de Campsentelles	1	8	9
31 Sant Pere de Vilamajor	3	1	4
32 Santa Eulàlia de Ronçana	10	8	18
33 Santa Maria de Martorelles	4	3	7
34 Santa Maria de Palautordera	9	8	17
35 Tagamanent	7	5	12
36 Vallgorguina	2	2	4
37 Vallromanes	5	7	12
38 Vilanova del Vallès	4	7	11
<b>Total</b>	<b>395</b>	<b>331</b>	<b>726</b>

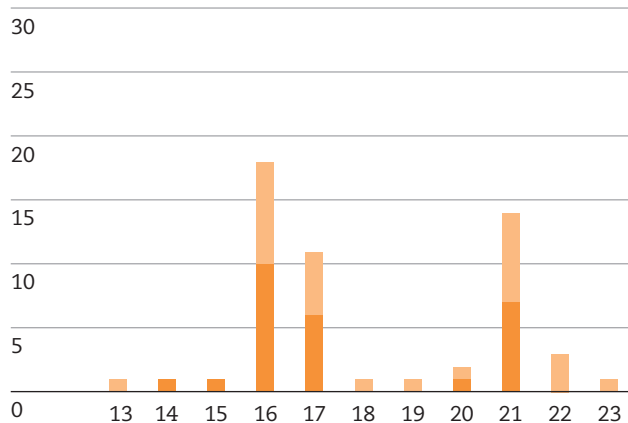
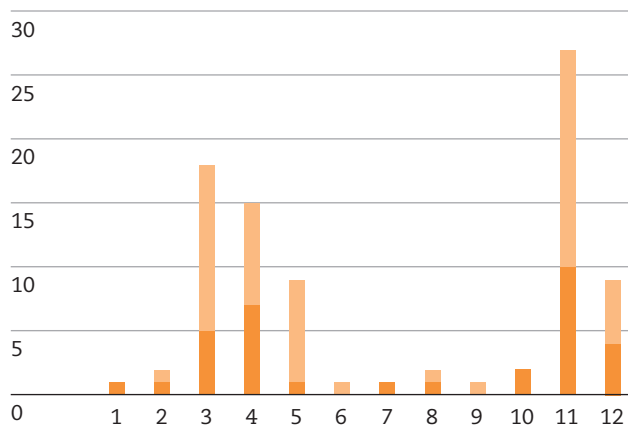


GIRONA

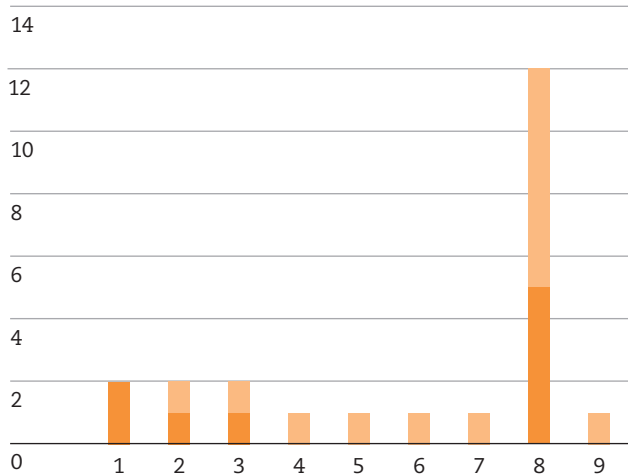
Alt Empordà	C	Q	Total
1 Agullana	1	-	1
2 Armentera, l'	-	1	1
3 Borrassà	2	2	4
4 Cabanelles	1	-	1
5 Cadaqués	3	3	6
6 Castelló d'Empúries	5	5	10
7 Cistella	1	-	1
8 Darnius	1	-	1
9 Escala, l'	4	8	12
10 Espolla	-	5	5
11 Figueres	28	28	56
12 Fortià	1	-	1
13 Garrigàs	1	-	1
14 Jonquera, la	-	1	1
15 Lladó	1	2	3
16 Llançà	3	-	3
17 Llers	1	-	1
18 Maçanet de Cabrenys	1	-	1
19 Navata	1	-	1
20 Ordis	1	-	1
21 Palau-saverdera	1	1	2
22 Peralada	-	2	2
23 Port de la Selva, el	-	1	1
24 Portbou	1	-	1
25 Roses	7	7	14
26 Sant Llorenç de la Muga	-	1	1
27 Sant Miquel de Fluvià	3	2	5
28 Sant Pere Pescador	6	1	7
29 Saus, Camallera i Llampaiès	-	1	1
30 Torroella de Fluvià	-	1	1
31 Ventalló	1	2	3
32 Vilabertran	1	1	2
33 Vilafant	1	1	2
34 Vilajuïga	-	1	1
35 Vilamalla	-	2	2
36 Vilaür	-	1	1
<b>Total</b>	<b>77</b>	<b>80</b>	<b>157</b>



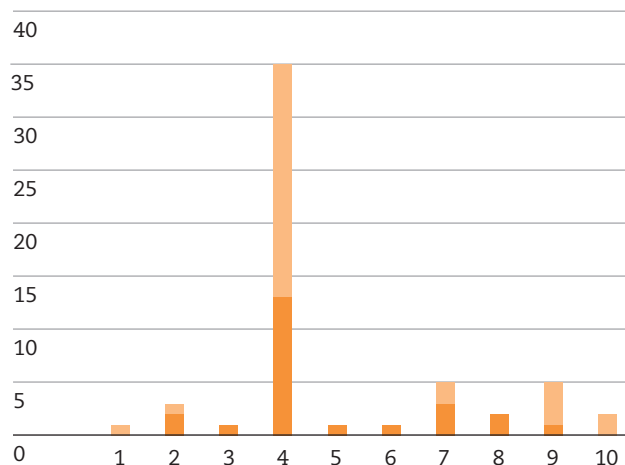
<b>Baix Empordà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Albons	-	1	<b>1</b>
2 Begur	1	1	<b>2</b>
3 Bisbal d'Empordà, la	13	5	<b>18</b>
4 Calonge	8	7	<b>15</b>
5 Castell-Platja d'Aro	8	1	<b>9</b>
6 Corçà	1	-	<b>1</b>
7 Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	-	1	<b>1</b>
8 Foixà	1	1	<b>2</b>
9 Jafre	1	-	<b>1</b>
10 Mont-ras	-	2	<b>2</b>
11 Palafrugell	17	10	<b>27</b>
12 Palamós	5	4	<b>9</b>
13 Palau-sator	1	-	<b>1</b>
14 Parlavà	-	1	<b>1</b>
15 Rupià	-	1	<b>1</b>
16 Sant Feliu de Guíxols	8	10	<b>18</b>
17 Santa Cristina d'Aro	5	6	<b>11</b>
18 Serra de Daró	1	-	<b>1</b>
19 Tallada d'Empordà, la	1	-	<b>1</b>
20 Torrent	1	1	<b>2</b>
21 Torroella de Montgrí	7	7	<b>14</b>
22 Vall-llobrega	3	-	<b>3</b>
23 Verges	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>83</b>	<b>59</b>	<b>142</b>



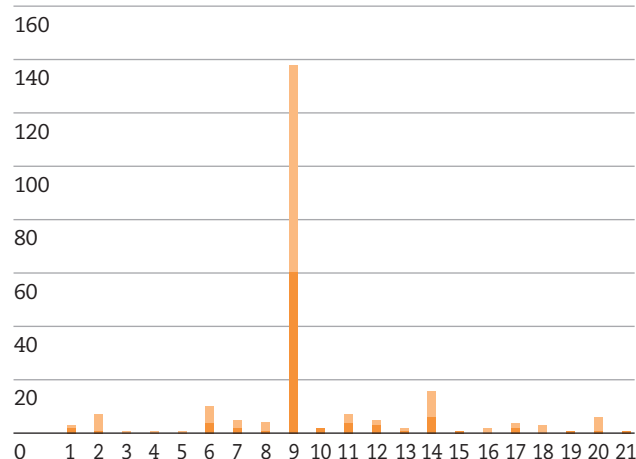
<b>Cerdanya</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Bellver de Cerdanya	-	2	<b>2</b>
2 Bolvir	1	1	<b>2</b>
3 Ger	1	1	<b>2</b>
4 Lles de Cerdanya	1	-	<b>1</b>
5 Llúvia	1	-	<b>1</b>
6 Montellà i Martinet	1	-	<b>1</b>
7 Prats i Sansor	1	-	<b>1</b>
8 Puigcerdà	7	5	<b>12</b>
9 Riu de Cerdanya	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>9</b>	<b>23</b>



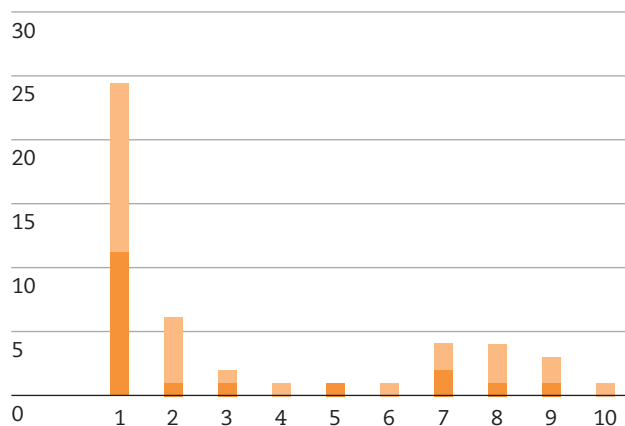
<b>Garrotxa</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Argelaguer	1	-	<b>1</b>
2 Besalú	1	2	<b>3</b>
3 Castellfollit de la Roca	-	1	<b>1</b>
4 Olot	22	13	<b>35</b>
5 Planes d'Hostoles, les	-	1	<b>1</b>
6 Preses, les	-	1	<b>1</b>
7 Sant Joan les Fonts	2	3	<b>5</b>
8 Santa Pau	-	2	<b>2</b>
9 Tortellà	4	1	<b>5</b>
10 Vall d'en Bas, la	2	-	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>32</b>	<b>24</b>	<b>56</b>



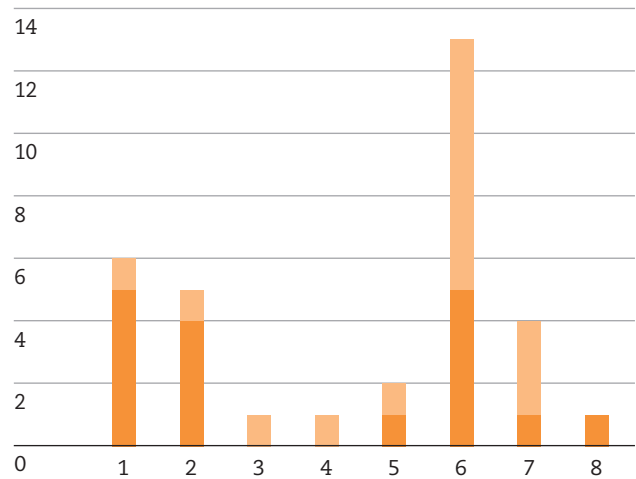
<b>Gironès</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Aiguaviva	1	2	<b>3</b>
2 Bescanó	6	1	<b>7</b>
3 Bordils	1	-	<b>1</b>
4 Campllong	1	-	<b>1</b>
5 Canet d'Adri	1	-	<b>1</b>
6 Cassà de la Selva	6	4	<b>10</b>
7 Cervià de Ter	3	2	<b>5</b>
8 Fornells de la Selva	3	1	<b>4</b>
9 Girona	77	60	<b>137</b>
10 Juià	-	2	<b>2</b>
11 Llagostera	3	4	<b>7</b>
12 Madremanya	2	3	<b>5</b>
13 Quart	1	1	<b>2</b>
14 Salt	10	6	<b>16</b>
15 Sant Gregori	-	1	<b>1</b>
16 Sant Joan de Mollet	2	-	<b>2</b>
17 Sant Julià de Ramis	2	2	<b>4</b>
18 Sant Martí de Llémena	3	-	<b>3</b>
19 Sant Martí Vell	-	1	<b>1</b>
20 Sarrià de Ter	5	1	<b>6</b>
21 Vilablareix	-	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>127</b>	<b>92</b>	<b>219</b>



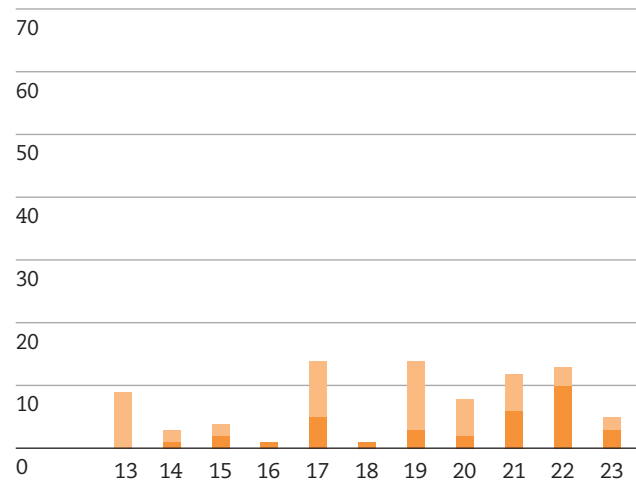
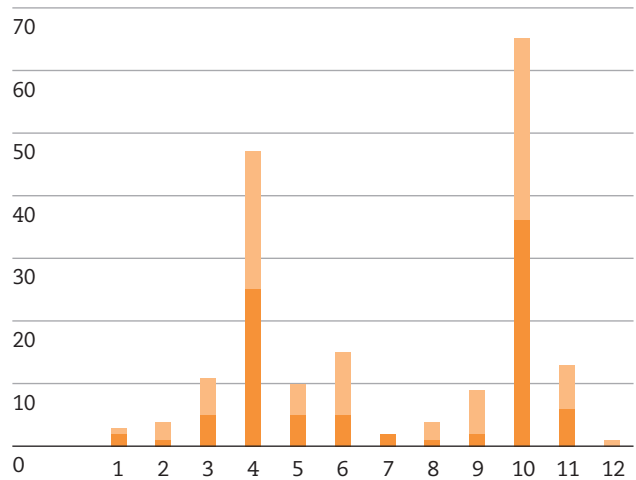
<b>Pla de l'Estany</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Banyoles	13	11	<b>24</b>
2 Camós	5	1	<b>6</b>
3 Cornellà del Terri	1	1	<b>2</b>
4 Esponellà	1	-	<b>1</b>
5 Fontcoberta	-	1	<b>1</b>
6 Palol de Revardit	1	-	<b>1</b>
7 Porqueres	2	2	<b>4</b>
8 Sant Miquel de Campmajor	3	1	<b>4</b>
9 Serinyà	2	1	<b>3</b>
10 Vilademuls	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>18</b>	<b>47</b>



<b>Ripollès</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Campdevànol	1	5	6
2 Camprodon	1	4	5
3 Llosses, les	1	-	1
4 Pardines	1	-	1
5 Ribes de Freser	1	1	2
6 Ripoll	8	5	13
7 Sant Joan de les Abadesses	3	1	4
8 Vallfogona de Ripollès	-	1	1
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>17</b>	<b>33</b>



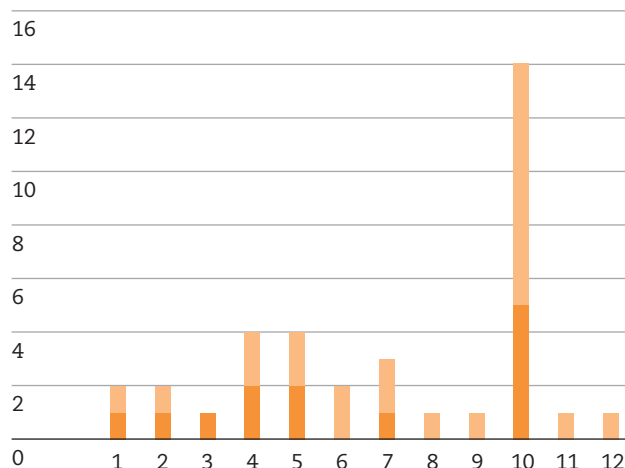
<b>Selva</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Amer	1	2	3
2 Anglès	3	1	4
3 Arbúcies	6	5	11
4 Blanes	22	25	47
5 Breda	5	5	10
6 Caldes de Malavella	10	5	15
7 Cellera de Ter, la	-	2	2
8 Fogars de la Selva	3	1	4
9 Hostalric	7	2	9
10 Lloret de Mar	29	36	65
11 Maçanet de la Selva	7	6	13
12 Massanes	1	-	1
13 Riells i Viabrea	9	-	9
14 Riudarenes	2	1	3
15 Riudellots de la Selva	2	2	4
16 Sant Feliu de Buixalleu	-	1	1
17 Sant Hilari Sacalm	9	5	14
18 Sant Julià del Llor i Bonmatí	-	1	1
19 Santa Coloma de Farners	11	3	14
20 Sils	6	2	8
21 Tossa de Mar	6	6	12
22 Vidreres	3	10	13
23 Vilobí d'Onyar	2	3	5
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>124</b>	<b>268</b>



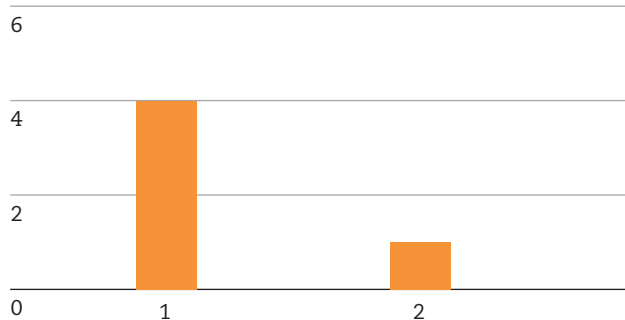


LLEIDA

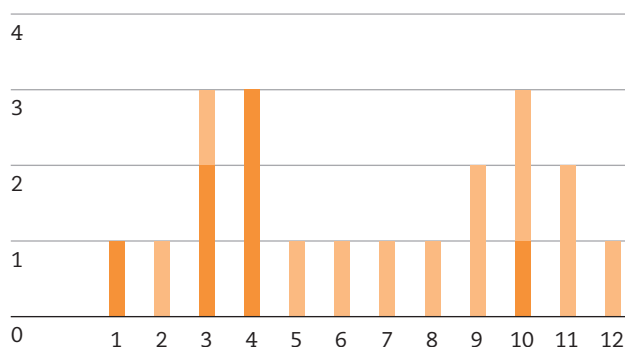
Alt Urgell	C	Q	Total
1 Alàs i Cerc	1	1	2
2 Bassella	1	1	2
3 Cava	-	1	1
4 Coll de Nargó	2	2	4
5 Montferrer i Castellbò	2	2	4
6 Oliana	2	-	2
7 Organyà	2	1	3
8 Pont de Bar, el	1	-	1
9 Ribera d'Urgellet	1	-	1
10 Seu d'Urgell, la	9	5	14
11 Valls d'Aguilar, les	1	-	1
12 Valls de Valira, les	1	-	1
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>13</b>	<b>36</b>



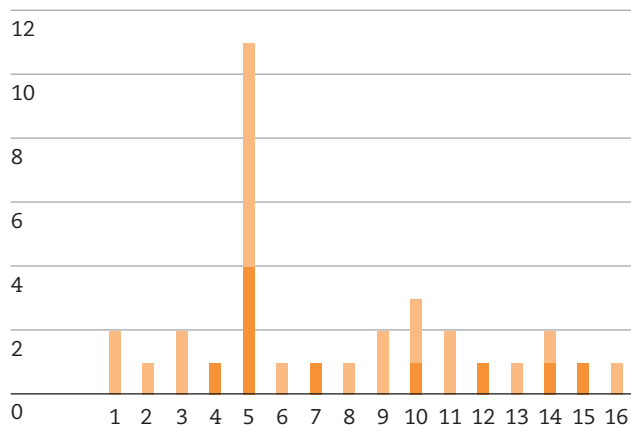
Alta Ribagorça	C	Q	Total
1 Pont de Suert, el	-	4	4
2 Vall de Boí, la	-	1	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>



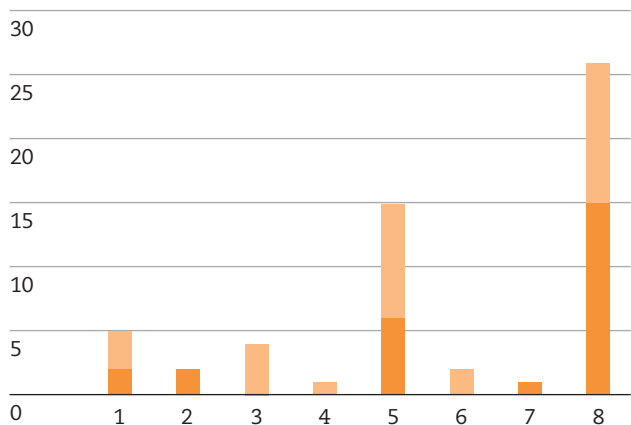
Garrigues	C	Q	Total
1 Albagés, l'	-	1	1
2 Albi, l'	1	-	1
3 Arbeca	1	2	3
4 Borges Blanques, les	-	3	3
5 Cogul, el	1	-	1
6 Espluga Calba, l'	1	-	1
7 Floresta, la	1	-	1
8 Granyena de les Garrigues	1	-	1
9 Juncosa	2	-	2
10 Juneda	2	1	3
11 Puiggròs	2	-	2
12 Vinaixa	1	-	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>7</b>	<b>20</b>



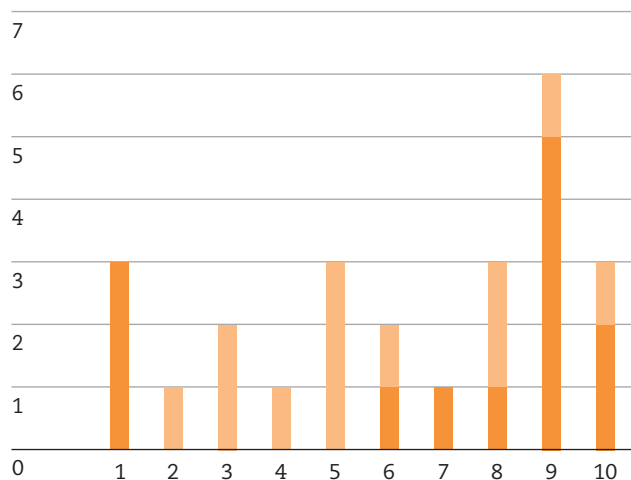
<b>Noguera</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Àger	2	-	<b>2</b>
2 Albesa	1	-	<b>1</b>
3 Artesa de Segre	2	-	<b>2</b>
4 Avellanes i Santa Linya, les	-	1	<b>1</b>
5 Balaguer	7	4	<b>11</b>
6 Bellmunt d'Urgell	1	-	<b>1</b>
7 Camarasa	-	1	<b>1</b>
8 Castelló de Farfanya	1	-	<b>1</b>
9 Menàrguens	2	-	<b>2</b>
10 Montgai	2	1	<b>3</b>
11 Os de Balaguer	2	-	<b>2</b>
12 Penelles	-	1	<b>1</b>
13 Ponts	1	-	<b>1</b>
14 Preixens	1	1	<b>2</b>
15 Tèrmens	-	1	<b>1</b>
16 Torrelameu	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>10</b>	<b>33</b>



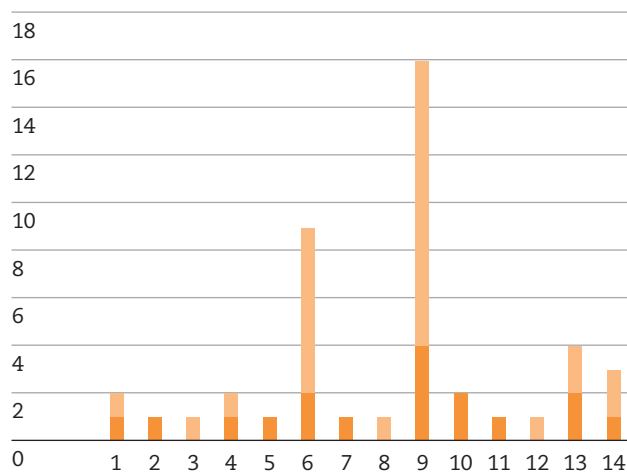
<b>Pallars Jussà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Abella de la Conca	3	2	<b>5</b>
2 Gavet de la Conca	-	2	<b>2</b>
3 Isona i Conca Dellà	4	-	<b>4</b>
4 Llimiana	1	-	<b>1</b>
5 Pobla de Segur, la	9	6	<b>15</b>
6 Salàs de Pallars	2	-	<b>2</b>
7 Torre de Cabdella, la	-	1	<b>1</b>
8 Tremp	11	15	<b>26</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>26</b>	<b>56</b>



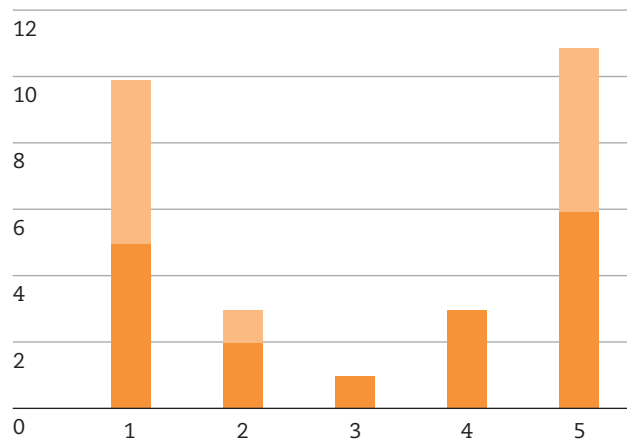
<b>Pallars Sobirà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Alins	-	3	<b>3</b>
2 Alt Àneu	1	-	<b>1</b>
3 Esterri d'Àneu	2	-	<b>2</b>
4 Esterri de Cardós	1	-	<b>1</b>
5 Farrera	3	-	<b>3</b>
6 Guingueta d'Àneu, la	1	1	<b>2</b>
7 Lladorre	-	1	<b>1</b>
8 Soriguera	2	1	<b>3</b>
9 Sort	1	5	<b>6</b>
10 Vall de Cardós	1	2	<b>3</b>
<b>Total</b>	<b>12</b>	<b>13</b>	<b>25</b>



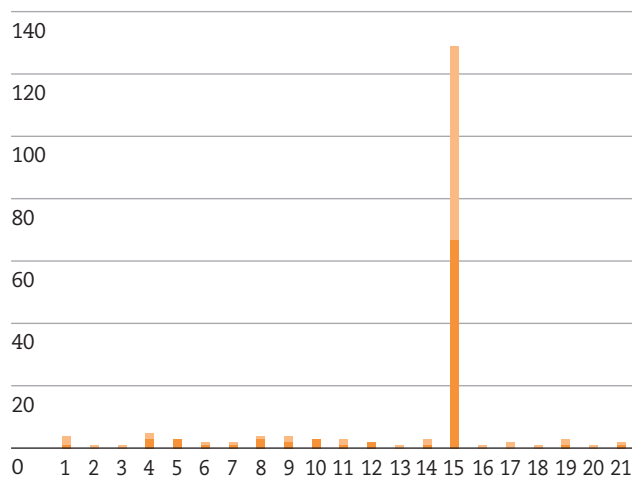
Pla d'Urgell	C	Q	Total
1 Barbens	1	1	2
2 Bell-lloc d'Urgell	-	1	1
3 Bellvís	1	-	1
4 Fondarella	1	1	2
5 Golemés	-	1	1
6 Ivars d'Urgell	7	2	9
7 Linyola	-	1	1
8 Miralcamp	1	-	1
9 Mollerussa	12	4	16
10 Palau d'Anglesola, el	-	2	2
11 Poal, el	-	1	1
12 Sidamon	1	-	1
13 Torregrossa	2	2	4
14 Vila-sana	2	1	3
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>17</b>	<b>45</b>



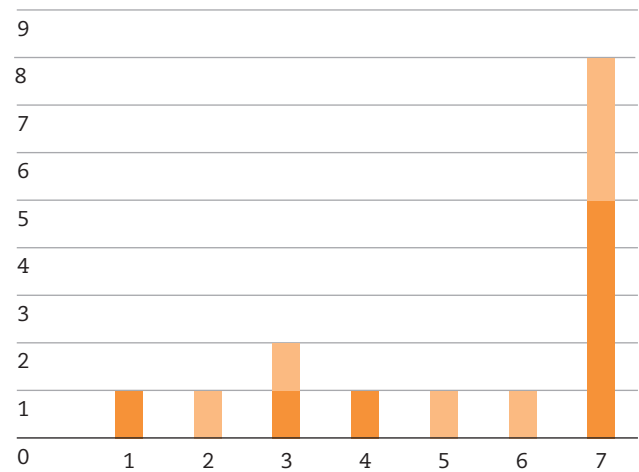
Segarra	C	Q	Total
1 Cervera	5	5	10
2 Guissona	1	2	3
3 Sant Guim de Freixenet	-	1	1
4 Talavera	-	3	3
5 Torà	5	6	11
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>17</b>	<b>28</b>



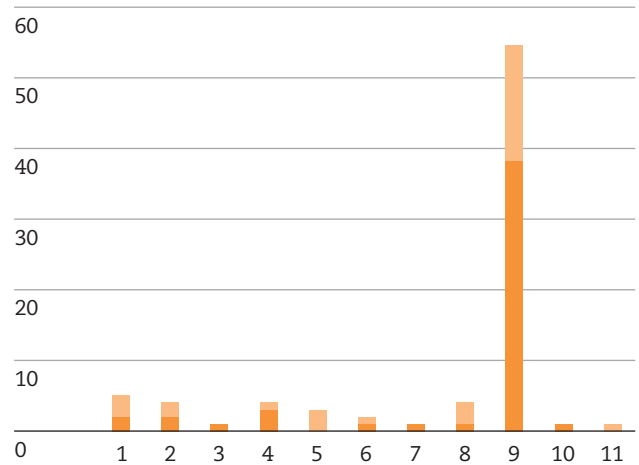
Segrià	C	Q	Total
1 Aitona	3	1	4
2 Alamús, els	1	-	1
3 Alcanó	1	-	1
4 Alcarràs	2	3	5
5 Alcoletge	-	3	3
6 Alfarràs	1	1	2
7 Alguaire	1	1	2
8 Almacelles	1	3	4
9 Almenar	2	2	4
10 Alpicat	-	3	3
11 Artesa de Lleida	2	1	3
12 Benavent de Segrià	-	2	2
13 Corbins	1	-	1
14 Granja d'Escarp, la	2	1	3
15 Lleida	62	67	129
16 Rosselló	1	-	1
17 Soses	2	-	2
18 Sunyer	1	-	1
19 Torrefarrera	2	1	3
20 Torres de Segre	1	-	1
21 Torre-serona	1	1	2



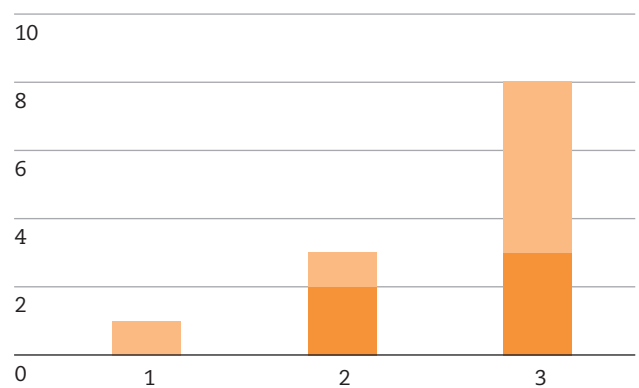
<b>Total Solsonès</b>	<b>87</b>	<b>90</b>	<b>177</b>
	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Coma i la Pedra, la	-	1	<b>1</b>
2 Molsosa, la	1	-	<b>1</b>
3 Olius	1	1	<b>2</b>
4 Pinell de Solsonès	-	1	<b>1</b>
5 Pinós	1	-	<b>1</b>
6 Sant Llorenç de Morunys	1	-	<b>1</b>
7 Solsona	3	5	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>8</b>	<b>15</b>



<b>Urgell</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Agramunt	3	2	<b>5</b>
2 Anglesola	2	2	<b>4</b>
3 Belianes	-	1	<b>1</b>
4 Bellpuig	1	3	<b>4</b>
5 Castellserà	3	-	<b>3</b>
6 Fuliola, la	1	1	<b>2</b>
7 Maldà	-	1	<b>1</b>
8 Sant Martí de Riucorb	3	1	<b>4</b>
9 Tàrraga	16	37	<b>53</b>
10 Tornabous	-	1	<b>1</b>
11 Vilagrassa	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>49</b>	<b>79</b>

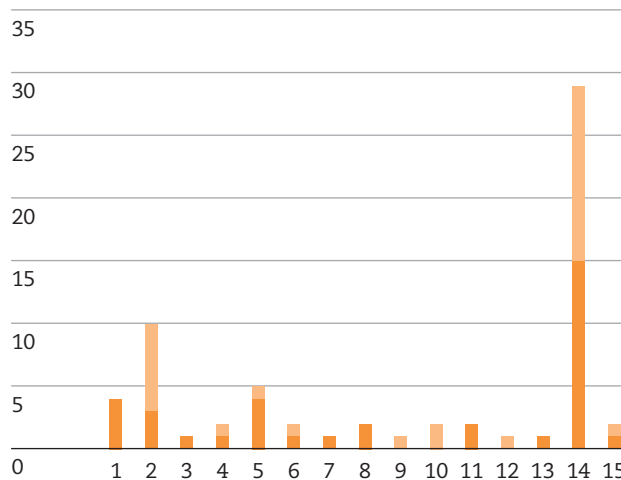


<b>Val d'Aran</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Bossòst	1	-	<b>1</b>
2 Naut Aran	1	2	<b>3</b>
3 Vielha e Mijaran	5	3	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>5</b>	<b>12</b>

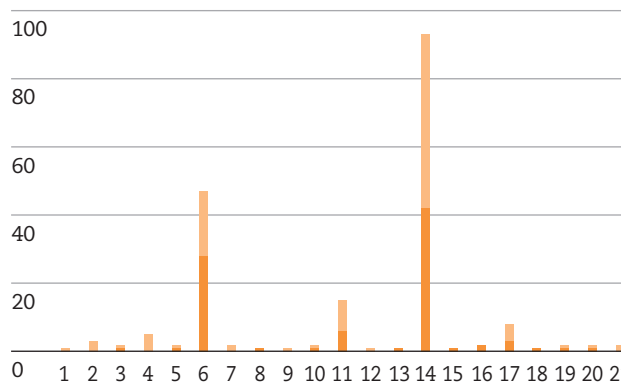


**TARRAGONA**

<b>Alt Camp</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Aiguamúrcia	-	4	<b>4</b>
2 Alcover	7	3	<b>10</b>
3 Alió	-	1	<b>1</b>
4 Cabra del Camp	1	1	<b>2</b>
5 Figuerola del Camp	1	4	<b>5</b>
6 Masó, la	1	1	<b>2</b>
7 Mont-ral	-	1	<b>1</b>
8 Pla de Santa Maria, el	-	2	<b>2</b>
9 Pont d'Armentera, el	1	-	<b>1</b>
10 Puigpelat	2	-	<b>2</b>
11 Querol	-	2	<b>2</b>
12 Riba, la	1	-	<b>1</b>
13 Rourell, el	-	1	<b>1</b>
14 Valls	14	15	<b>29</b>
15 Vila-rodona	1	1	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>29</b>	<b>36</b>	<b>65</b>

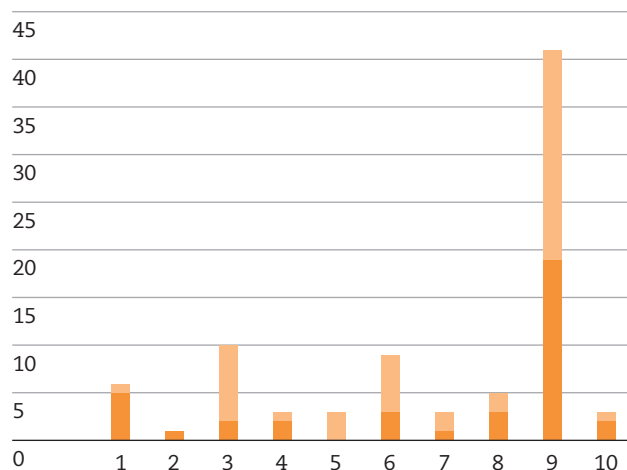


<b>Baix Camp</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Aleixar, l'	1	-	<b>1</b>
2 Alforja	3	-	<b>3</b>
3 Almoster	1	1	<b>2</b>
4 Borges del Camp, les	5	-	<b>5</b>
5 Botarell	1	1	<b>2</b>
6 Cambrils	19	28	<b>47</b>
7 Castellvell del Camp	2	-	<b>2</b>
8 Duesaigües	-	1	<b>1</b>
9 Maspujols	1	-	<b>1</b>
10 Montbrió del Camp	1	1	<b>2</b>
11 Mont-roig del Camp	9	6	<b>15</b>
12 Prades	1	-	<b>1</b>
13 Pratedip	-	1	<b>1</b>
14 Reus	51	42	<b>93</b>
15 Riudecanyes	-	1	<b>1</b>
16 Riudecols	-	2	<b>2</b>
17 Riudoms	5	3	<b>8</b>
18 Selva del Camp, la	-	1	<b>1</b>
19 Vandellòs i l'Hospitalet	1	1	<b>2</b>
20 Vilanova d'Escornalbou	1	1	<b>2</b>
21 Vilaplana	2	-	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>90</b>	<b>194</b>

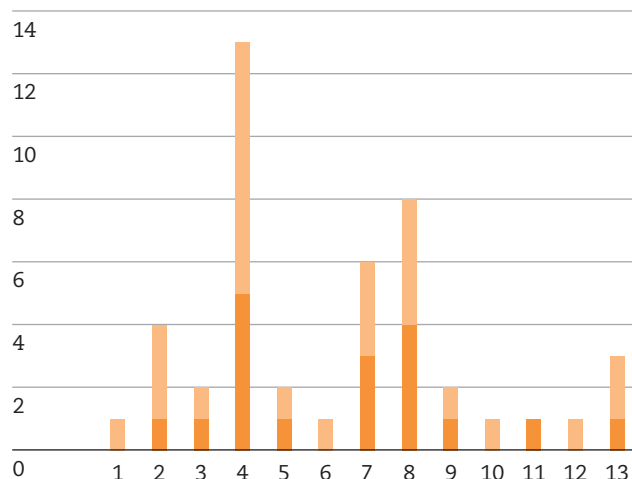




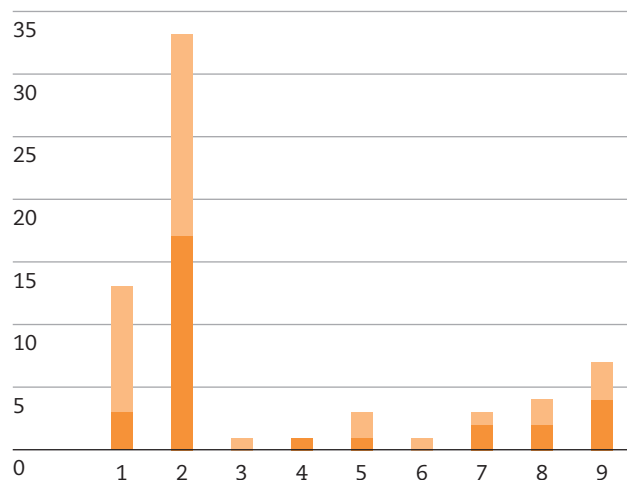
<b>Baix Ebre</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Aldea, l'	1	5	6
2 Aldover	-	1	1
3 Ametlla de Mar, l'	8	2	10
4 Ampolla, l'	1	2	3
5 Camarles	3	-	3
6 Deltebre	6	3	9
7 Perelló, el	2	1	3
8 Roquetes	2	3	5
9 Tortosa	22	19	41
10 Xerta	1	2	3
<b>Total</b>	<b>46</b>	<b>38</b>	<b>84</b>



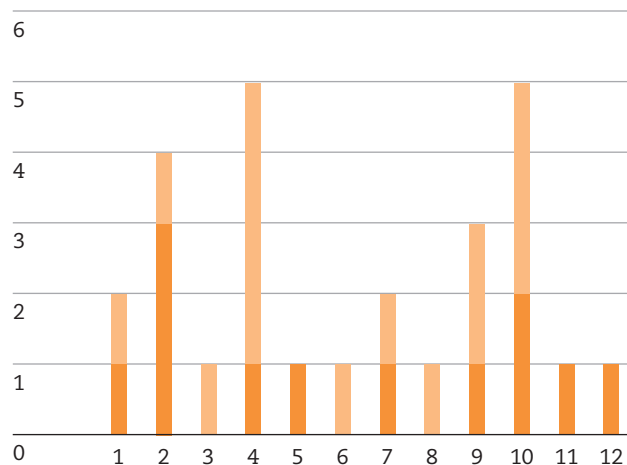
<b>Conca de Barberà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Blancafort	1	-	1
2 Espluga de Francolí, l'	3	1	4
3 Llorac	1	1	2
4 Montblanc	8	5	13
5 Piles, les	1	1	2
6 Pontils	1	-	1
7 Santa Coloma de Queralt	3	3	6
8 Sarraí	4	4	8
9 Savallà del Comtat	1	1	2
10 Solivella	1	-	1
11 Vallclara	-	1	1
12 Vallfogona de Riucorb	1	-	1
13 Vimbodí	2	1	3
<b>Total</b>	<b>27</b>	<b>18</b>	<b>45</b>



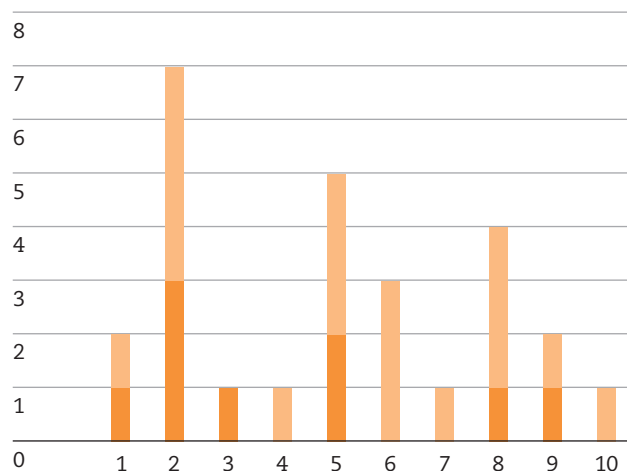
<b>Montsià</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Alcanar	10	3	13
2 Amposta	16	17	33
3 Freginals	1	-	1
4 Masdenverge	-	1	1
5 Sant Carles de la Ràpita	2	1	3
6 Sant Jaume d'Enveja	1	-	1
7 Santa Bàrbara	1	2	3
8 Sénia, la	2	2	4
9 Ulldecona	3	4	7
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>30</b>	<b>66</b>



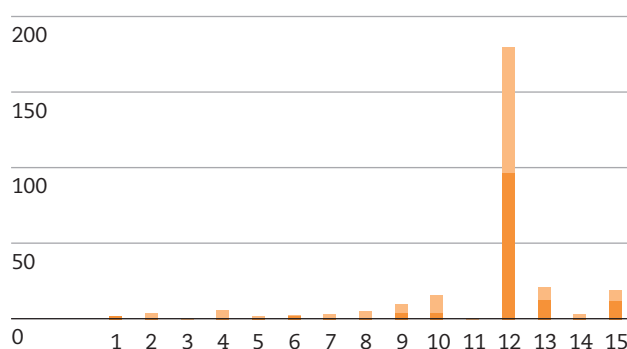
Priorat	C	Q	Total
1 Bellmunt del Priorat	1	1	2
2 Bisbal de Falset, la	1	3	4
3 Cornudella de Montsant	1	-	1
4 Falset	4	1	5
5 Figuera, la	-	1	1
6 Guiamets, els	1	-	1
7 Marçà	1	1	2
8 Morera de Montsant, la	1	-	1
9 Poboleda	2	1	3
10 Porrera	3	2	5
11 Ulldemolins	-	1	1
12 Vilella Baixa, la	-	1	1
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>12</b>	<b>27</b>



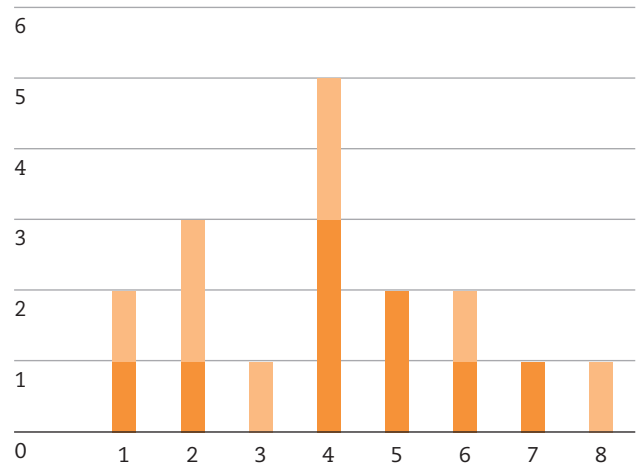
Ribera d'Ebre	C	Q	Total
1 Ascó	1	1	2
2 Flix	4	3	7
3 Garcia	-	1	1
4 Miravet	1	-	1
5 Móra d'Ebre	3	2	5
6 Móra la Nova	3	-	3
7 Palma d'Ebre, la	1	-	1
8 Riba-roja d'Ebre	3	1	4
9 Tivissa	1	1	2
10 Torre de l'Espanyol, la	1	-	1
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>9</b>	<b>27</b>



Tarragonès	C	Q	Total
1 Altafulla	-	2	2
2 Catllar, el	3	1	4
3 Constantí	1	-	1
4 Creixell	5	1	6
5 Morell, el	1	1	2
6 Pallaresos, els	1	2	3
7 Pobla de Montornès, la	2	1	3
8 Riera de Gaià, la	4	1	5
9 Roda de Barà	6	4	10
10 Salou	12	4	16
11 Secuita, la	1	-	1
12 Tarragona	83	97	180
13 Torredembarra	8	13	21
14 Vilallonga del Camp	2	1	3
15 Vila-seca	7	12	19
<b>Total</b>	<b>136</b>	<b>140</b>	<b>276</b>

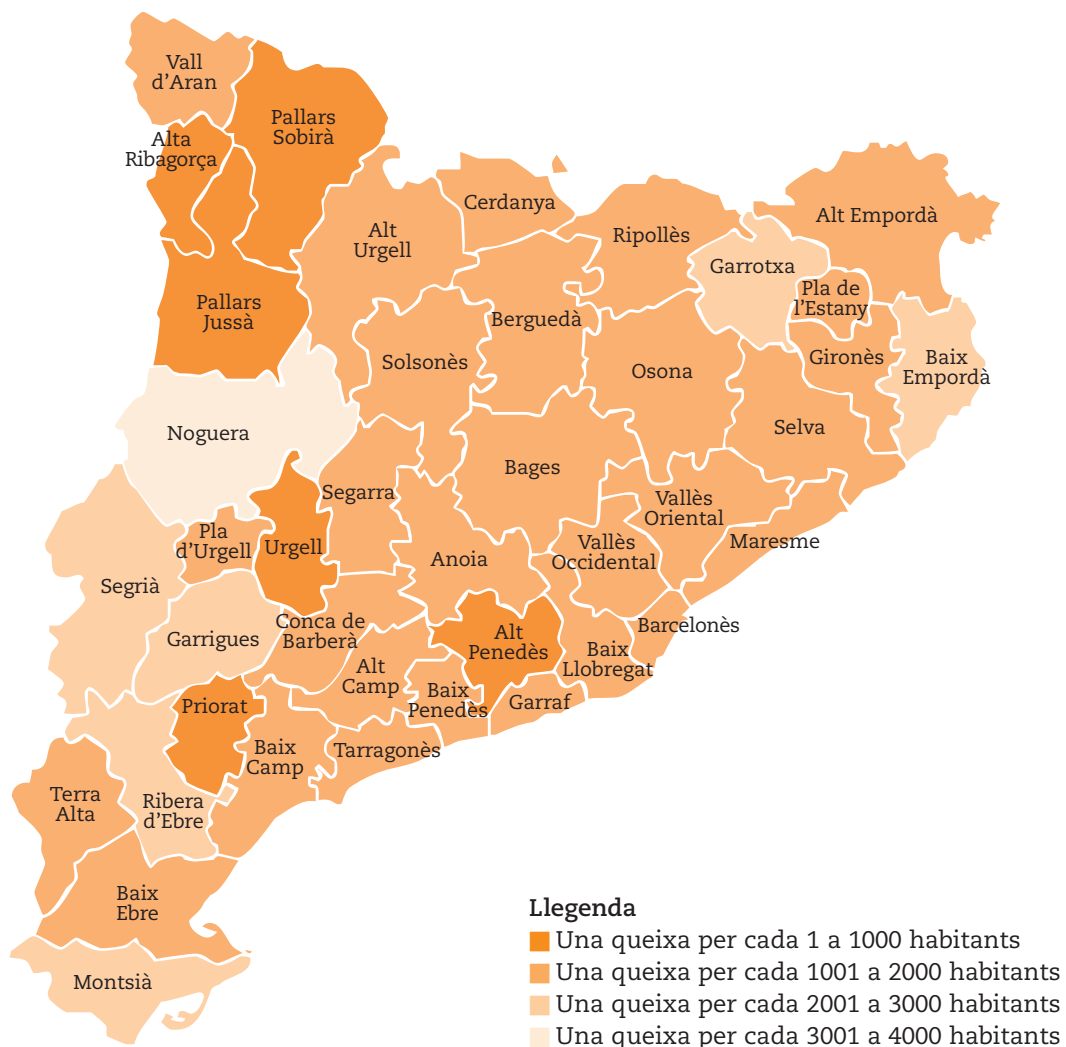


<b>Terra Alta</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Arnes	1	1	<b>2</b>
2 Batea	2	1	<b>3</b>
3 Bot	1	-	<b>1</b>
4 Gandesa	2	3	<b>5</b>
5 Horta de Sant Joan	-	2	<b>2</b>
6 Pinell de Brai, el	1	1	<b>2</b>
7 Pobla de Massaluca, la	-	1	<b>1</b>
8 Prat de Comte	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>9</b>	<b>17</b>



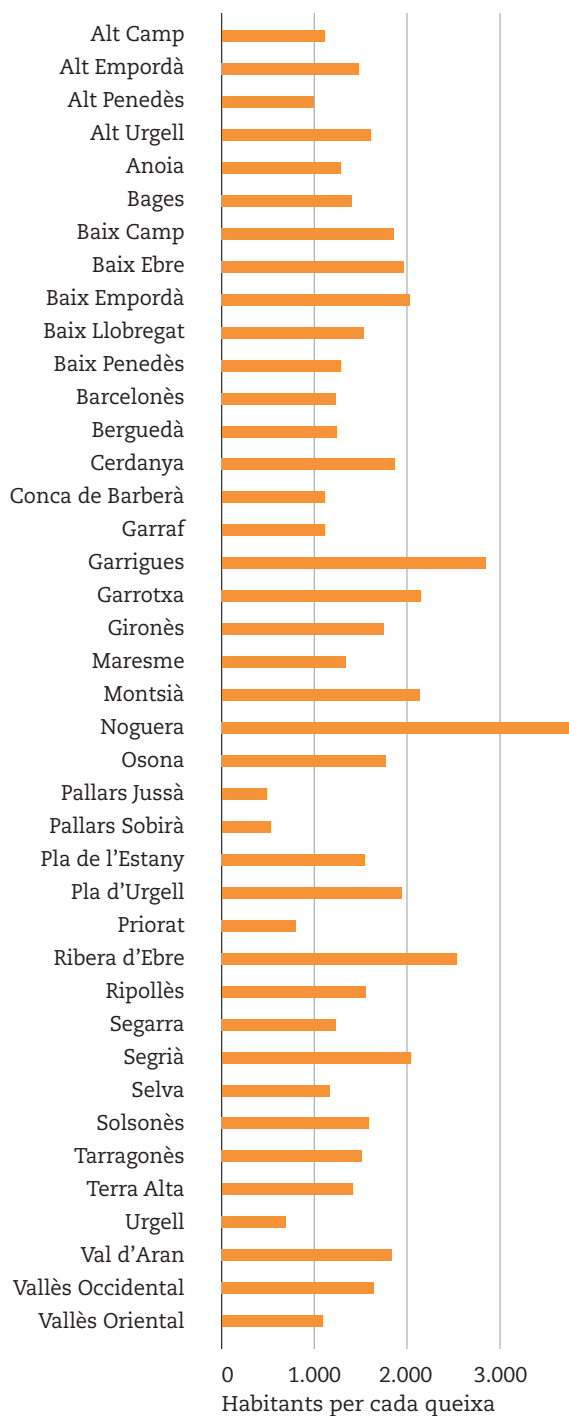
### 1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2006

#### 1. Mapa de la proporció de queixes segons el nombre d'habitants de cada comarca



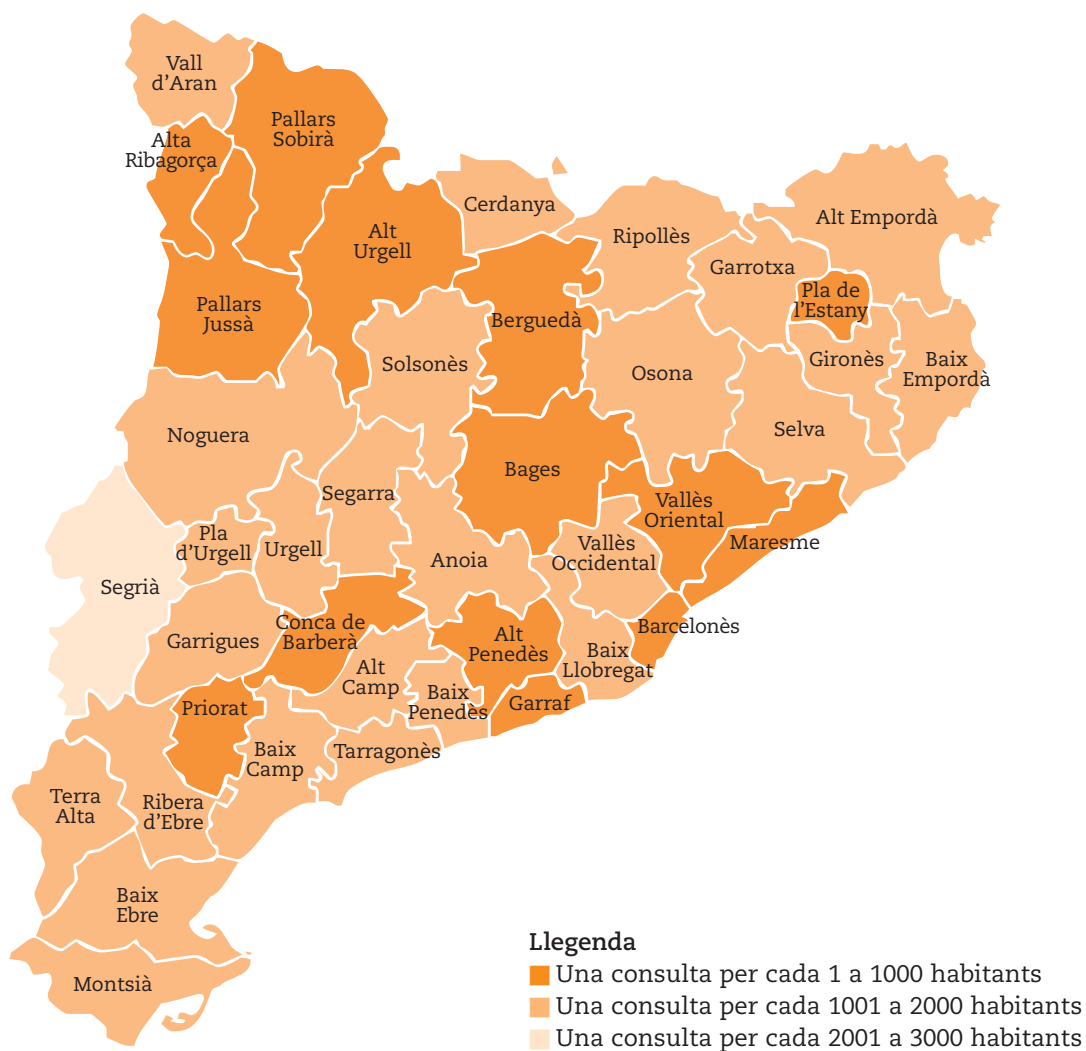
## 2. Proporció de queixes per nombre d'habitants segons la comarca

	†	Q	†/Q
<b>Una queixa per cada 1 a 500 habitants</b>			
Pallars Jussà	12.566	26	483
<b>Una queixa per cada 501 a 1000 habitants</b>			
Pallars Sobirà	6.883	13	529
Urgell	34.117	49	696
Alta Ribagorça	4.004	5	801
Priorat	9.665	12	805
Alt Penedès	93.408	94	994
<b>Una queixa per cada 1001 a 1500 habitants</b>			
Vallès Oriental	361.319	331	1.092
Alt Camp	40.017	36	1.112
Garraf	127.928	115	1.112
Conca de Barberà	20.057	18	1.114
Selva	144.420	124	1.165
Segarra	20.996	17	1.235
Barcelonès	2.215.581	1.790	1.238
Berguedà	39.746	32	1.242
Anoia	105.376	82	1.285
Baix Penedès	79.967	62	1.290
Maresme	398.502	298	1.337
Bages	169.114	120	1.409
Terra Alta	12.724	9	1.414
Alt Empordà	118.950	80	1.487
<b>Una queixa per cada 1501 a 2000 habitants</b>			
Tarragonès	212.520	140	1.518
Baix Llobregat	757.814	492	1.540
Pla de l'Estany	27.905	18	1.550
Ripollès	26.400	17	1.553
Solsonès	12.764	8	1.596
Alt Urgell	20.936	13	1.610
Vallès Occidental	815.628	495	1.648
Gironès	160.838	92	1.748
Osona	142.337	80	1.779
Val d'Aran	9.219	5	1.844
Baix Camp	167.889	90	1.865
Cerdanya	16.862	9	1.874
Pla d'Urgell	33.105	17	1.947
Baix Ebre	74.962	38	1.973
<b>Una queixa per cada 2001 a 2500 habitants</b>			
Baix Empordà	120.302	59	2.039
Segrià	183.954	90	2.044
Montsià	64.181	30	2.139
Garrotxa	51.786	24	2.158
<b>Una queixa per cada 2501 a 3000 habitants</b>			
Ribera d'Ebre	22.925	9	2.547
Garrigues	19.974	7	2.853
<b>Una queixa per cada 3001 a 4000 habitants</b>			
Noguera	37.565	10	3.757
<b>Catalunya</b>			
	<b>6.995.206</b>	<b>5.056</b>	<b>1.384</b>
Barcelona	5.226.354	3.929	<b>1.330</b>
Girona	664.506	260	<b>1.536</b>
Tarragona	704.907	423	<b>1.571</b>
Lleida	399.439	444	<b>1.588</b>





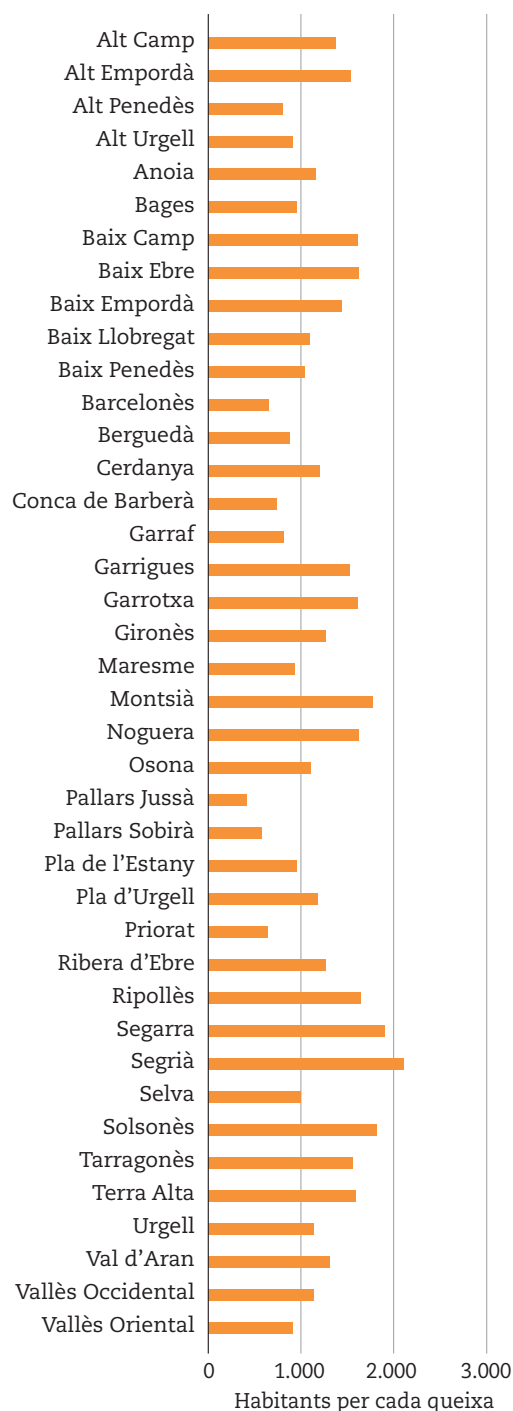
3. Mapa de la proporció de consultes segons el nombre d'habitants de cada comarca



## 4. Proporció de consultes per nombre d'habitants segons la comarca

	†	C	†/C
<b>Una consulta per cada 1 a 500 habitants</b>			
Pallars Jussà	12.566	30	419
<b>Una consulta per cada 501 a 1000 habitants</b>			
Pallars Sobirà	6.883	12	574
Priorat	9.665	15	644
Barcelonès	2.215.581	3.388	654
Conca de Barberà	20.057	27	743
Alt Penedès	93.408	116	805
Garraf	127.928	156	820
Berguedà	39.746	45	883
Alt Urgell	20.936	23	910
Vallès Oriental	361.319	395	915
Maresme	398.502	424	940
Bages	169.114	177	955
Pla de l'Estany	27.905	29	962
<b>Una consulta per cada 1001 a 1500 habitants</b>			
Selva	144.420	144	1.003
Baix Penedès	79.967	77	1.039
Baix Llobregat	757.814	687	1.103
Osona	142.337	128	1.112
Urgell	34.117	30	1.137
Vallès Occidental	815.628	717	1.138
Anoia	105.376	91	1.158
Pla d'Urgell	33.105	28	1.182
Cerdanya	16.862	14	1.204
Gironès	160.838	127	1.266
Ribera d'Ebre	22.925	18	1.274
Val d'Aran	9.219	7	1.317
Alt Camp	40.017	29	1.380
Baix Empordà	120.302	83	1.449
<b>Una consulta per cada 1501 a 2000 habitants</b>			
Garrigues	19.974	13	1.536
Alt Empordà	118.950	77	1.545
Tarragonès	212.520	136	1.563
Terra Alta	12.724	8	1.591
Baix Camp	167.889	104	1.614
Garrotxa	51.786	32	1.618
Baix Ebre	74.962	46	1.630
Noguera	37.565	23	1.633
Ripollès	26.400	16	1.650
Montsià	64.181	36	1.783
Solsonès	12.764	7	1.823
Segarra	20.996	11	1.909
<b>Una consulta per cada 2001 a 2500 habitants</b>			
Segrià	183.954	87	2.114

	†	Q	†/Q
<b>Catalunya</b>	<b>6.995.206</b>	<b>7.613</b>	<b>919</b>
Barcelona	5.226.354	6.324	826
Girona	664.506	522	1.273
Tarragona	704.907	496	1.421
Lleida	399.439	271	1.474

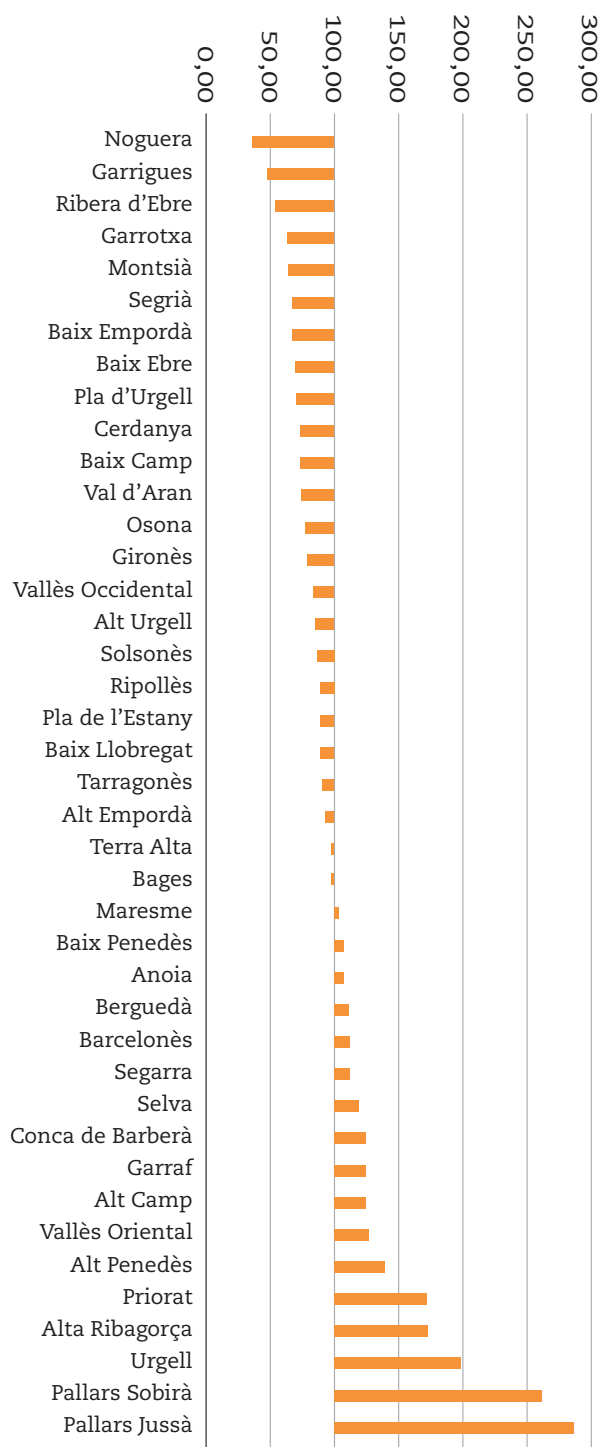


## 5. Índex\* de la relació de queixes i habitants, distribuït per comarques

	2005 †	Q	Índex Q
<b>Catalunya</b>	<b>6.995.206</b>	<b>5.056</b>	<b>100,00</b>
Alt Camp	40.017	36	124,47
Alt Empordà	118.950	80	93,05
Alt Penedès	93.408	94	139,23
Alt Urgell	20.936	13	85,91
Alta Ribagorça	4.004	5	172,77
Anoia	105.376	82	107,66
Bages	169.114	120	98,17
Baix Camp	167.889	90	74,17
Baix Ebre	74.962	38	70,14
Baix Empordà	120.302	59	67,85
Baix Llobregat	757.814	492	89,82
Baix Penedès	79.967	62	107,27
Barcelonès	2.215.581	1.790	111,78
Berguedà	39.746	32	111,39
Cerdanya	16.862	9	73,85
Conca de Barberà	20.057	18	124,17
Garraf	127.928	115	124,37
Garrigues	19.974	7	48,49
Garrotxa	51.786	24	64,12
Gironès	160.838	92	79,14
Maresme	398.502	298	103,46
Montsià	64.181	30	64,67
Noguera	37.565	10	36,83
Osona	142.337	80	77,76
Pallars Jussà	12.566	26	286,27
Pallars Sobirà	6.883	13	261,31
Pla d'Urgell	33.105	17	71,05
Pla de l'Estany	27.905	18	89,25
Priorat	9.665	12	171,78
Ribera d'Ebre	22.925	9	54,32
Ripollès	26.400	17	89,09
Segarra	20.996	17	112,02
Segrià	183.954	90	67,69
Selva	144.420	124	118,79
Solsonès	12.764	8	86,72
Tarragonès	212.520	140	91,14
Terra Alta	12.724	9	97,86
Urgell	34.117	49	198,71
Val d'Aran	9.219	5	75,04
Vallès Occidental	815.628	495	83,97
Vallès Oriental	361.319	331	126,74

\* La fórmula per calcular aquest índex és:

$$\text{Índex} = \frac{\% \text{ del total de Queixes}}{\% \text{ del total de Població}} \times 100$$

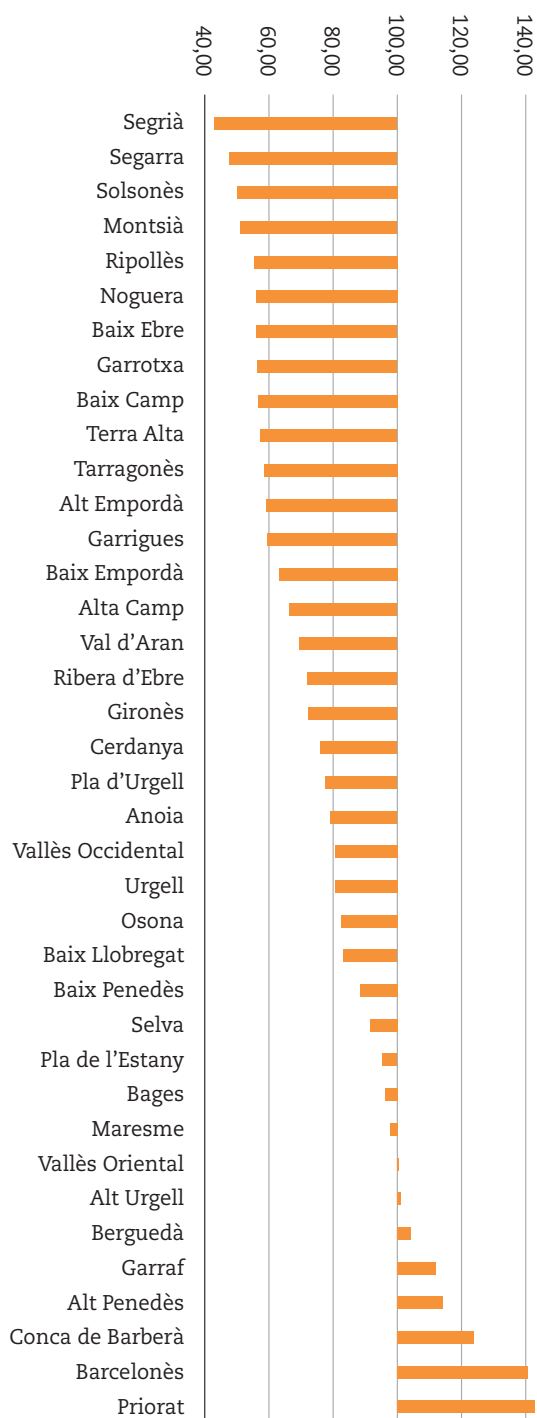


## 6. Índex\* de la relació de consultes i habitants, distribuït per comarques

	2005 †	C	Índex C
<b>Catalunya</b>	<b>6.995.206</b>	<b>7.613</b>	<b>100,00</b>
Alt Camp	40.017	29	66,59
Alt Empordà	118.950	77	59,48
Alt Penedès	93.408	116	114,11
Alt Urgell	20.936	23	100,94
Anoia	105.376	91	79,35
Bages	169.114	177	96,17
Baix Camp	167.889	104	56,92
Baix Ebre	74.962	46	56,38
Baix Empordà	120.302	83	63,39
Baix Llobregat	757.814	687	83,30
Baix Penedès	79.967	77	88,48
Barcelonès	2.215.581	3.388	140,51
Berguedà	39.746	45	104,03
Cerdanya	16.862	14	76,29
Conca de Barberà	20.057	27	123,69
Garraf	127.928	156	112,05
Garrigues	19.974	13	59,80
Garrotxa	51.786	32	56,78
Gironès	160.838	127	72,55
Maresme	398.502	424	97,76
Montsià	64.181	36	51,54
Noguera	37.565	23	56,26
Osona	142.337	128	82,63
Pallars Jussà	12.566	30	219,37
Pallars Sobirà	6.883	12	160,19
Pla d'Urgell	33.105	28	77,72
Pla de l'Estany	27.905	29	95,49
Priorat	9.665	15	142,60
Ribera d'Ebre	22.925	18	72,15
Ripollès	26.400	16	55,69
Segarra	20.996	11	48,14
Segrià	183.954	87	43,46
Selva	144.420	144	91,62
Solsonès	12.764	7	50,39
Tarragonès	212.520	136	58,80
Terra Alta	12.724	8	57,77
Urgell	34.117	30	80,80
Val d'Aran	9.219	7	69,77
Vallès Occidental	815.628	717	80,77
Vallès Oriental	361.319	395	100,45

\* La fórmula per calcular aquest índex és:

$$\text{Índex} = \frac{\% \text{ del total de Consultes}}{\% \text{ del total de Població}} \times 100$$



## **2. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2006**

### **2.1. Actuacions per matèries**

#### **2.2. Finalització de les actuacions en l'exercici 2006**

1. Distribució de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades el 2006 per any d'obertura
2. Situació de les actuacions (queixes, consultes i actuacions d'ofici) fins al 2006
3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici
4. Grau d'acceptació de les resolucions del Síndic

#### **2.3. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions**

1. Expedients en què l'Administració no ha col·laborat parcialment
2. Expedients en què l'Administració no ha col·laborat
3. L'administració no col·laboradora: Ajuntament de Calafell

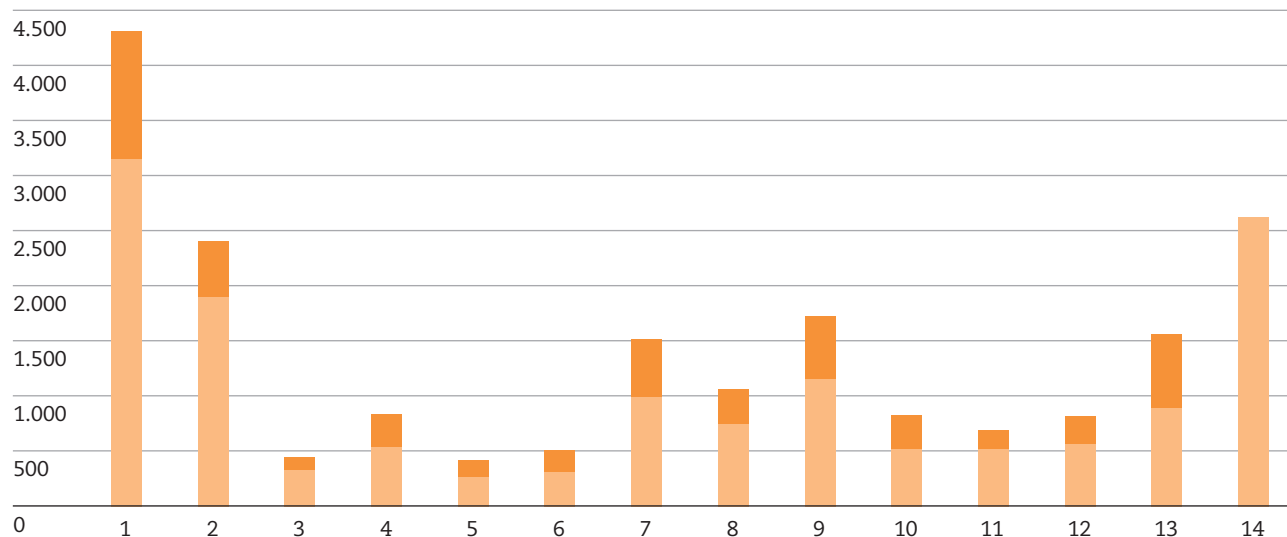
#### **2.4. Administracions afectades en les actuacions de l'exercici 2006**

1. Actuacions segons administració afectada
2. Actuacions segons administració afectada: Administració autonòmica
3. Actuacions segons administració afectada: Administració local
4. Relacions amb altres institucions de defensa de drets



## 2.1. Actuacions per matèries

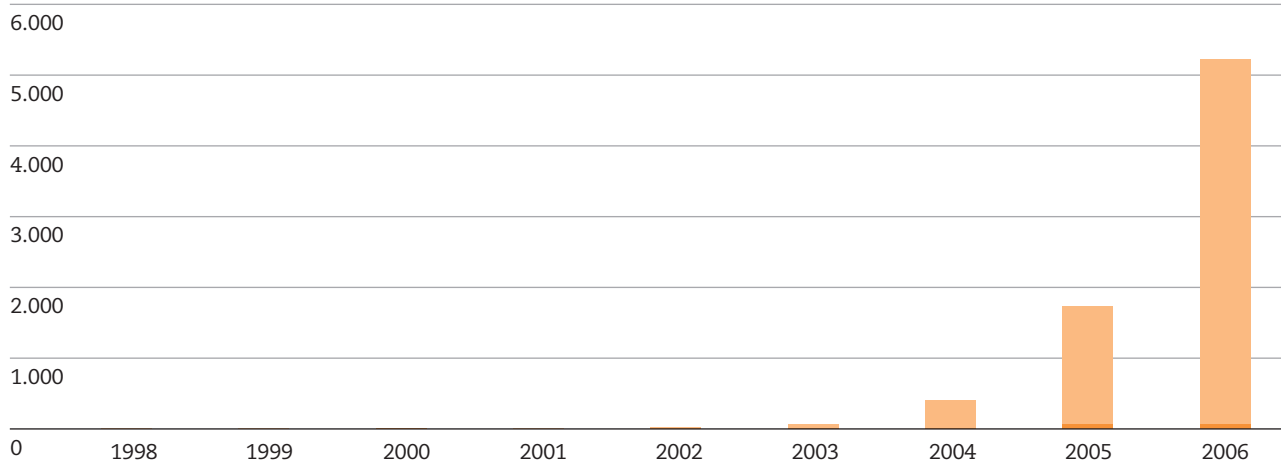
	Actuació d'ofici		Queixa		Consulta		Total	
<b>1</b> Administració pública	9	0,05%	1150	5,83%	3.151	15,97%	<b>4.310</b>	<b>21,84%</b>
<b>2</b> Consum	6	0,03%	495	2,51%	1.900	9,63%	<b>2401</b>	<b>12,17%</b>
<b>3</b> Cultura i universitats	1	0,01%	125	0,63%	327	1,66%	<b>453</b>	<b>2,30%</b>
<b>4</b> Educació	3	0,02%	290	1,47%	542	2,75%	<b>835</b>	<b>4,23%</b>
<b>5</b> Immigració	4	0,02%	154	0,78%	264	1,34%	<b>422</b>	<b>2,14%</b>
<b>6</b> Infància i adolescència	14	0,07%	179	0,91%	312	1,58%	<b>505</b>	<b>2,56%</b>
<b>7</b> Medi ambient i qualitat de vida	5	0,03%	516	2,61%	993	5,03%	<b>1.514</b>	<b>7,67%</b>
<b>8</b> Sanitat	4	0,02%	312	1,58%	745	3,78%	<b>1061</b>	<b>5,38%</b>
<b>9</b> Seguretat ciutadana i justícia	8	0,04%	559	2,83%	1.155	5,85%	<b>1.722</b>	<b>8,73%</b>
<b>10</b> Serveis socials	8	0,04%	292	1,48%	522	2,65%	<b>822</b>	<b>4,17%</b>
<b>11</b> Treball i pensions	3	0,02%	171	0,87%	517	2,62%	<b>691</b>	<b>3,50%</b>
<b>12</b> Tributari	1	0,01%	246	1,25%	566	2,87%	<b>813</b>	<b>4,12%</b>
<b>13</b> Urbanisme i habitatge	2	0,01%	661	3,35%	895	4,54%	<b>1.558</b>	<b>7,90%</b>
<b>14</b> Privades o inconcretas	-	-	-	-	2.626	13,31%	<b>2.626</b>	<b>13,31%</b>
<b>Total</b>	<b>68</b>	<b>0,34%</b>	<b>5.150</b>	<b>26,10%</b>	<b>14.515</b>	<b>73,56%</b>	<b>19.733</b>	<b>100,00%</b>



## 2.2. Finalització de les actuacions en l'exercici 2006

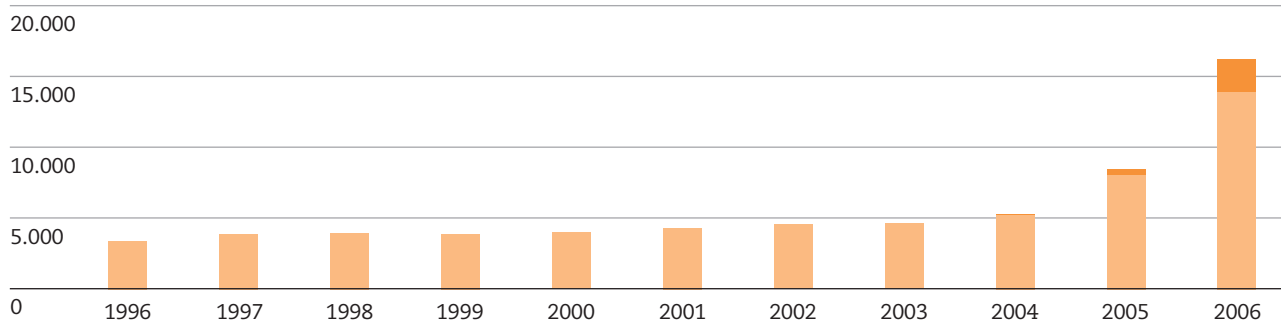
### 1. Distribució de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades el 2006 per any d'obertura

	1998	1999	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006	Total
Actuació d'ofici			2		2	3	12	62	68	149
Queixa	2	2	3	5	17	58	382	1.669	5.150	7.288
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>5</b>	<b>5</b>	<b>19</b>	<b>61</b>	<b>394</b>	<b>1.731</b>	<b>5.218</b>	<b>7.437</b>



### 2. Situació de les actuacions (queixes, consultes i actuacions d'ofici) fins al 2006

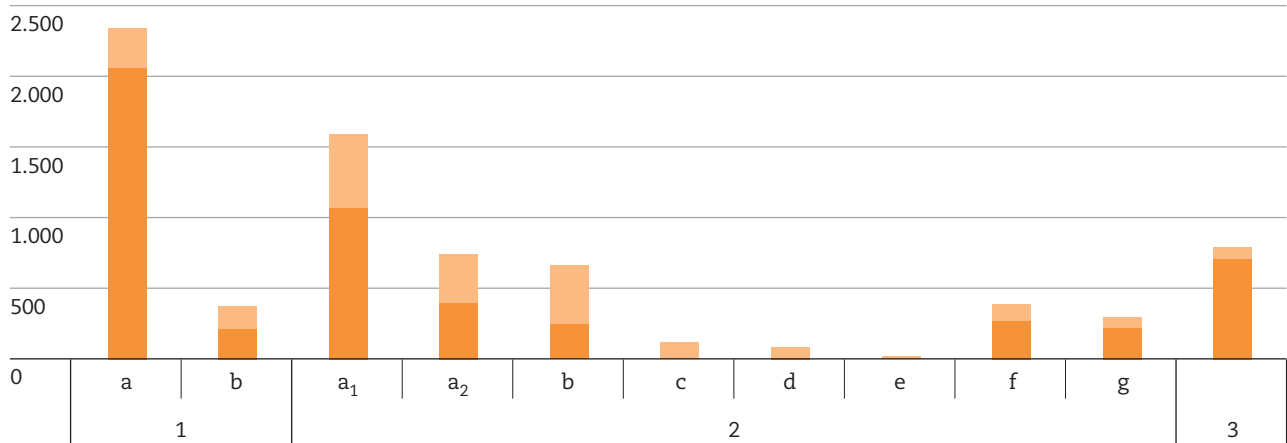
ANY	En tràmit		Finalitzades		Total	
1996	-	-	3.360	100,00%	3.360	100,00%
1997	-	-	3.845	100,00%	3.845	100,00%
1998	-	-	3.921	100,00%	3.921	100,00%
1999	-	-	3.857	100,00%	3.857	100,00%
2000	-	-	3.965	100,00%	3.965	100,00%
2001	-	-	4.287	100,00%	4.287	100,00%
2002	4	0,09%	4.531	99,91%	4.535	100,00%
2003	10	0,22%	4.606	99,78%	4.616	100,00%
2004	68	1,29%	5.208	98,71%	5.276	100,00%
2005	362	4,32%	8.011	95,68%	8.373	100,00%
2006	2.276	14,18%	13.778	85,82%	16.054*	100,00%
<b>Total</b>	<b>2.720</b>	<b>7,00%</b>	<b>36.134</b>	<b>93,00%</b>	<b>38.854</b>	<b>100,00%</b>



\* Per a conservar la sistemàtica d'exercicis anteriors, en aquest total no es recullen les 3.679 consultes que podrien donar lloc a una queixa

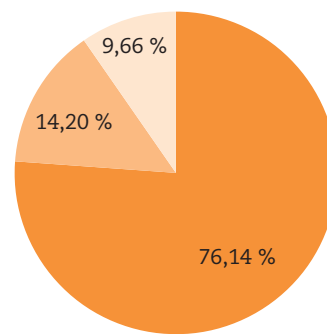
### 3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici

	<2006	2006	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>445</b>	<b>2.276</b>	<b>2.721</b>	<b>36,59%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	279	2.063	2.342	31,49%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	166	213	379	5,10%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>1.690</b>	<b>2.234</b>	<b>3.924</b>	<b>52,76%</b>
a <b>Actuació correcta de l'Administració</b>				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	517	1.070	1.587	21,34%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	349	396	745	10,02%
b Accepta la resolució	423	247	670	9,01%
c Accepta parcialment la resolució	118	7	125	1,68%
d No accepta la resolució	72	13	85	1,14%
e No col·labora	16	7	23	0,31%
f Tràmit amb altres ombudsmen	119	270	389	5,23%
g Desistiment del promotor	76	224	300	4,03%
<b>3 No admesa</b>	<b>84</b>	<b>708</b>	<b>792</b>	<b>10,65%</b>
<b>Total</b>	<b>2.219</b>	<b>5.218</b>	<b>7.437</b>	<b>100,00%</b>



#### 4. Grau d'acceptació de les resolucions del Síndic

■ Accepta la resolució	<b>670</b>	<b>76,14%</b>
■ Accepta parcialment la resolució	<b>125</b>	<b>14,20%</b>
■ No accepta la resolució	<b>85</b>	<b>9,66%</b>
<b>Total</b>	<b>880</b>	<b>100,00%</b>



### 2.3. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions

#### 1. Expedients en què l'Administració no ha col·laborat parcialment

S'entén per **manca de col·laboració parcial** quan l'Administració no respon a les resolucions del Síndic informant sobre l'acceptació o no de les consideracions rebudes i de les actuacions que ha dut a terme arran de la intervenció del Síndic.

Cal apreciar que les administracions que apareixen esmentades en aquest apartat, tot i no haver col·laborat en la investigació de les actuacions que es detallen, han col·laborat en la tasca del Síndic en la resta d'actuacions en què els corresponia.

##### Q 04412/03 Ajuntament de Valls

El Síndic, amb relació a la manca d'actuació suficient de l'Ajuntament de Valls davant les reclamacions efectuades per les molèsties que ocasiona l'activitat d'una empresa de materials de construcció, recorda a l'Ajuntament la necessitat que el municipi aprovi una ordenança reguladora de la contaminació acústica i li suggereix les actuacions necessàries per a determinar i objectivar de la manera més acurada possible els valors d'incidència de les molèsties sonores i l'establiment de les mesures correctores adequades.

L'Administració no ha facilitat la resposta a aquesta recomanació.

##### Q 00668/04 Ajuntament de Berga

El Síndic, amb relació a la disconformitat del promotor amb les molèsties causades pel funcionament de l'ascensor de l'immoble on vivia, recorda a l'Ajuntament de Berga el deure de controlar eficaçment les condicions d'exercici de les activitats del municipi per a preservar el dret a unes condicions de vida dignes dels ciutadans i també el compliment del principi de legalitat. Així, el Síndic suggereix a l'Ajuntament de Berga que iniciï d'ofici el procediment de responsabilitat patrimonial pels danys causats al promotor per la inactivitat municipal.

L'Administració no ha facilitat la resposta a aquest suggeriment.

##### Q 03170/04 Ajuntament de Barcelona

El Síndic, amb relació a les possibles irregularitats administratives pel que fa al sistema de notificacions de sancions de trànsit, suggereix a l'Ajuntament de Barcelona que elabori una proposta de modificació de la normativa de circulació viària pel que fa als sistemes de notificació domiciliària que potenciï els sistemes de notificació telemàtica i que incrementi la col·laboració entre les administracions públiques, de

manera que en els supòsits d'infraccions comeses per ciutadans residents en un altre municipi, els interessats puguin disposar de la informació relativa a llurs expedients en l'ajuntament corresponent a la població on resideixen.

L'Administració no ha facilitat la resposta a aquest suggeriment.

##### Q 02897/03 Ajuntament de Calella

Amb relació a la queixa per la manca de resposta a la sol·licitud d'informació sobre si les antenes de telefonia mòbil compleixen les disposicions legals —pel que fa a l'antena que pertany a l'Ajuntament de Calella— cal saber si entra dins de l'àmbit d'aplicació del Decret 148/2001 i si disposa de llicència urbanística o no. En el cas que no en disposi, cal saber si, atès el temps transcorregut des que es va implantar, ha prescrit el termini perquè l'Ajuntament exerceixi l'acció.

Finalment, el Síndic suggereix al consistori de Calella que contacti amb l'Ajuntament de Pineda pel que fa a la gestió de la tramitació del procés de legalització de la infraestructura i també amb la Inspecció de Telecomunicacions.

L'Ajuntament no ha respost les consideracions del Síndic.

##### Q 07503/05 Ajuntament de Caldes de Malavella

Amb relació a la disconformitat amb el calendari lectiu d'una llar d'infants municipal de Caldes de Malavella, el Síndic suggereix que es prenguin les mesures oportunes perquè la Llar d'infants en qüestió estigui oberta els dies lectius establerts pel calendari fixat pel Departament d'Educació.

L'Ajuntament no ha respost les consideracions del Síndic.

#### 2. Expedients en què l'Administració no ha col·laborat

S'entén per manca total de col·laboració quan l'Administració no respon a les peticions d'informació del Síndic i n'obstaculitza la investigació.

Cal apreciar que les administracions que apareixen citades en aquest apartat, tot i no haver col·laborat en la investigació de les actuacions que es detallen, han col·laborat en la tasca del Síndic en la resta d'actuacions en què els corresponia.

##### Q 01283/02 Ajuntament d'Esparreguera

Amb relació a la queixa per l'incompliment d'una ordre de reposició de la realitat física alterada a Esparreguera, el Síndic considera que l'Ajuntament no ha col·laborat en la investigació, ja que no ha facilitat la resposta escrita a la sol·licitud.



**Q 01677/05 Ajuntament de Piera**

Amb relació a la queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament de Piera al recurs presentat contra la revocació d'una subvenció a un equip de futbol sala aleví, el Síndic considera que l'Ajuntament no ha col·laborat en la investigació, ja que no ha facilitat la resposta escrita a la sol·licitud.

**Q 02932/04 Ajuntament de Mollerussa**

Arran d'una queixa en desacord amb les reformes organitzatives introduïdes en l'organització l'escola municipal de música de Mollerussa per l'Ajuntament, especialment en allò que afectava els seus òrgans de govern, el Síndic considera que l'Ajuntament no ha col·laborat en la investigació, ja que no ha facilitat la resposta escrita a la sol·licitud.

**Q 03947/05 Departament d'Ensenyament**

Amb relació a la queixa per la resolució de la reclamació de notes presentada en una escola de Sabadell, el Síndic considera que el Departament no ha col·laborat en la investigació, ja que no ha facilitat la resposta escrita a la sol·licitud.

**Q 04086/04 Departament de Treball**

Amb relació a la queixa per la situació de cinc alumnes d'educació especial que es troben en dificultats per a continuar llurs estudis, el Síndic considera que el Departament no ha col·laborat en la investigació, ja que no ha facilitat la resposta escrita a la sol·licitud.

**Q 06478/05 Delegació de Tarragona de Governació i Administracions Públiques**

Amb relació a la queixa per la manca de resposta de la Delegació de Tarragona de Governació i Administracions Públiques a la sol·licitud d'informació sobre un accident que va col·lapsar la CN-340, el Síndic considera que la Delegació no ha col·laborat en la investigació.

### 3. L'administració no col·laboradora: Ajuntament de Calafell

En aquest apartat apareixen detallades les administracions que no han col·laborat amb el Síndic en la mesura que hi ha hagut manca de resposta reiterada a les peticions d'informe i suggeriments. Aquest any, l'Administració que cal ser qualificada com a tal és l'**Ajuntament de Calafell**, el qual resta pendent de respondre les dotze actuacions següents:

**Q 00273/03**

Recomanació de revisió de l'arxiu d'uns expedients de restabliment de la legalitat urbanística, per la construcció d'una escala exterior d'obra d'accés a la coberta d'una edificació.

**Q 03139/04**

Recomanació de dur a terme un seguit d'actuacions per a posar fi a la inactivitat municipal davant de les molèsties per soroll ocasionades per diversos establiments recreatius d'un carrer del municipi.

**Q 01268/05**

Recomanació de reconsiderar el determini pres per a la provisió temporal dels llocs vacants a la Policia Local de Calafell, perquè es dugui a terme d'acord amb els criteris establerts en la normativa vigent.

**Q 01550/05**

Petició d'informe per la no-devolució d'uns ingressos indeguts per subministrament d'aigua, taxa d'escombraries i clavegueram, d'una finca del municipi.

**Q 02848/05**

Petició d'informe sobre les raons que motiven la manca de resposta a un seguit d'instàncies presentades a l'Ajuntament per una associació de veïns.

**Q 00177/06**

Petició d'informe sobre l'estudi econòmic previ a l'establiment del preu de l'aigua.

**Q 00230/06**

Petició d'informe sobre la situació de contaminació acústica denunciada a aquest Ajuntament per una comunitat de propietaris.

**Q 00881/06**

Petició d'informe sobre la llicència d'activitats d'un establiment de serralleria.

**Q 00927/06**

Petició d'informe sobre molèsties per sorolls, provinents d'una activitat de bar musical.

**Q 04953/06**

Petició d'informe amb relació a uns problemes de salubritat que podrien afectar un immoble.

**Q 04966/06**

El Síndic suggereix l'anul·lació d'un expedient sancionador per irregularitats en la notificació de la denúncia.

**Q 09575/06**

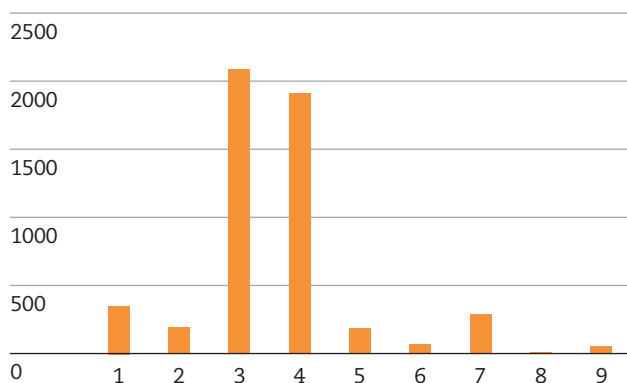
Petició d'informe sobre la situació urbanística d'una urbanització.

## 2.4. Administracions afectades en les actuacions de l'exercici 2006

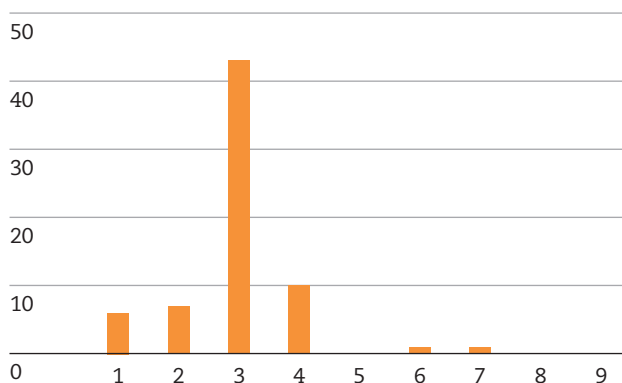
### 1. Actuacions segons administració afectada

	Queixa		Actuació d'ofici		Total	
1 Administració central	353	6,77%	6	0,11%	359	6,88%
2 Administració perifèrica	196	3,76%	7	0,13%	203	3,89%
3 Administració autonòmica	2.083	39,92%	43	0,82%	2.126	40,74%
4 Administració local	1.904	36,49%	10	0,19%	1.914	36,68%
5 Administració judicial	185	3,55%	-	-	185	3,55%
6 Administració institucional	70	1,34%	1	0,02%	71	1,36%
7 Serveis públics privatitzats	290	5,56%	1	0,02%	291	5,58%
8 Altres administracions	12	0,23%	-	-	12	0,23%
9 Privada o inconcreta	57	1,09%	-	-	57	1,09%
<b>Total</b>	<b>5.150</b>	<b>98,70%</b>	<b>68</b>	<b>1,30%</b>	<b>5.218</b>	<b>100,00%</b>

Queixa



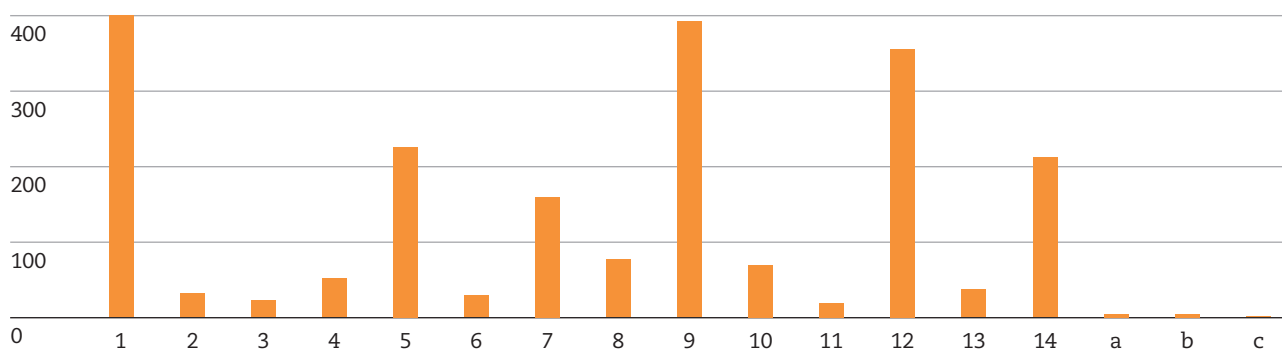
Actuació d'ofici



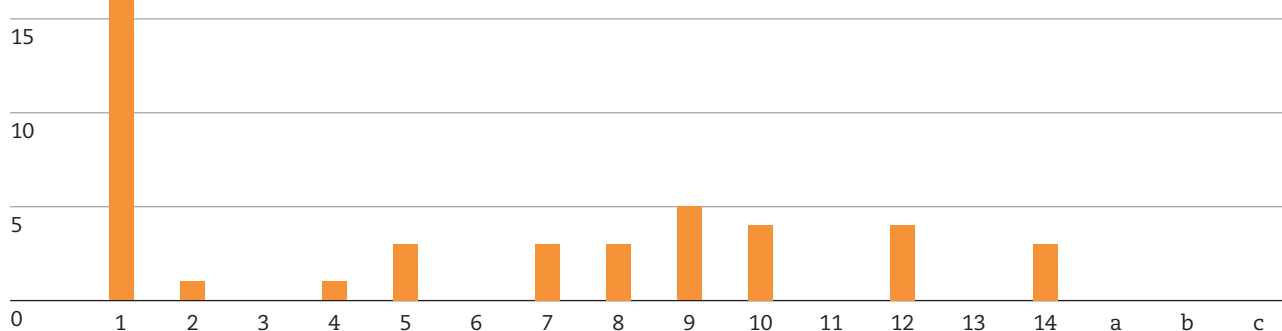
## 2. Actuacions segons administració afectada: Administració autonòmica\*

Departaments:	Queixa		Actuació d'ofici		Total	
1 Acció Social i Ciutadania	399	18,77%	16	0,75%	415	19,52%
2 Agricultura, Ramaderia i Acció Rural	31	1,46%	1	0,05%	32	1,51%
3 Cultura i Mitjans de Comunicació	22	1,03%	-	-	22	1,03%
4 Governació i Administracions Públiques	51	2,40%	1	0,05%	52	2,45%
5 Justícia	225	10,58%	3	0,14%	228	10,72%
6 Presidència	29	1,36%	-	-	29	1,36%
7 Medi Ambient i Habitatge	159	7,48%	3	0,14%	162	7,62%
8 Política Territorial i Obres Públiques	76	3,57%	3	0,14%	79	3,72%
9 Salut	391	18,39%	5	0,24%	396	18,63%
10 Treball	69	3,25%	4	0,19%	73	3,43%
11 Economia	19	0,89%	-	-	19	0,89%
12 Educació	355	16,70%	4	0,19%	359	16,89%
13 Innovació, Universitats i Empresa	37	1,74%	-	-	37	1,74%
14 Interior, Relacions Institucionals i Participació	211	9,92%	3	0,14%	214	10,07%
a Consell Audiovisual de Catalunya	4	0,19%	-	-	4	0,19%
b Corporació Catalana de Radio i Televisió	4	0,19%	-	-	4	0,19%
c Parlament de Catalunya	1	0,05%	-	-	1	0,05%
<b>Total</b>	<b>2.083</b>	<b>97,98%</b>	<b>43</b>	<b>2,02%</b>	<b>2.126</b>	<b>100,0%</b>

## Queixa



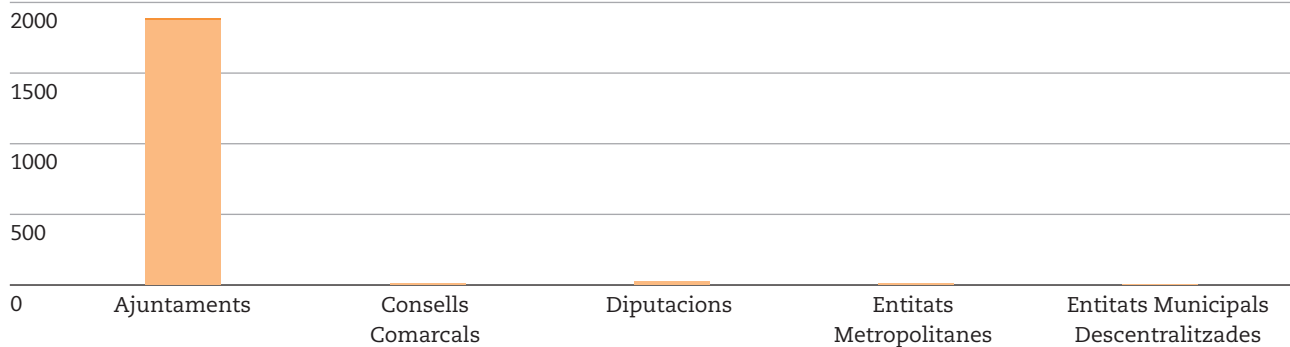
## Actuació d'ofici



\* NOTA: Atès l'últim canvi en la configuració dels departaments de la Generalitat de Catalunya, tot i que les dades referides a l'administració afectada han estat recodificades d'acord amb la nova estructura, per qüestions tècniques, pot ser que en algun cas apareguin comptabilitzades d'acord amb l'antiga conformació. Això pot succeir en el cas del Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, en el cas del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, i en el cas del Departament de Justícia.

### 3. Actuacions segons administració afectada: Administració local

	Queixa		Actuació d'ofici		Total	
a Ajuntaments	1.857	97,02%	10	0,52%	<b>1.867</b>	<b>97,54%</b>
b Consells comarcals	8	0,42%	-	-	<b>8</b>	<b>0,42%</b>
c Diputacions	23	1,20%	-	-	<b>23</b>	<b>1,20%</b>
d Entitats metropolitanes	14	0,73%	-	-	<b>14</b>	<b>0,73%</b>
e Entitats municipals descentralitzades	2	0,10%	-	-	<b>2</b>	<b>0,10%</b>
<b>Total</b>	<b>1.904</b>	<b>99,48%</b>	<b>10</b>	<b>0,52%</b>	<b>1.914</b>	<b>100,0%</b>



#### b. Consells Comarcals

	Queixa	
La Selva	3	37,50%
Alt Penedès	1	12,50%
Bages	1	12,50%
Solsonès	2	25,00%
Vallès Oriental	1	12,50%
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>100,00%</b>

#### c. Diputacions Provincials

	Queixa	
Barcelona	15	65,22%
Girona	2	8,70%
Lleida	2	8,70%
Tarragona	4	17,39%
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>100,00%</b>

#### d. Entitats Metropolitanes

	Queixa	
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	2	14,29%
Entitat Metropolitana de Serveis Hidràulics i Tractament (EMMA)	2	14,29%
Entitat Metropolitana del Transport (EMT)	8	57,14%
Mancomunitat de Municipis de l'Àrea Metropolitana de Barcelona	2	14,29%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>

## a. Ajuntaments

## Barcelona

<b>Alt Penedès</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Castellví de la Marca	1
Ajuntament de Font-rubí	2
Ajuntament de Gelida	2
Ajuntament de Mediona	3
Ajuntament de Sant Cugat Sesgarrigues	2
Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons	1
Ajuntament de Sant Martí Sarroca	1
Ajuntament de Sant Pere de Riudebitlles	2
Ajuntament de Sant Sadurní d'Anoia	1
Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos	1
Ajuntament de Subirats	2
Ajuntament de Torrelles de Foix	5
Ajuntament de Vilafranca del Penedès	2
Ajuntament de Vilobí del Penedès	1
Ajuntament d'Olèrdola	2

<b>Anoia</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Cabrera d'Igualada	6
Ajuntament de Capellades	2
Ajuntament de Copons	1
Ajuntament de la Llacuna	5
Ajuntament de la Torre de Claramunt	3
Ajuntament de Masquefa	10
Ajuntament de Piera	8
Ajuntament de Santa Margarida de Montbui	1
Ajuntament del Bruc	2
Ajuntament dels Hostalets de Pierola	3
Ajuntament d'Igualada	4
Ajuntament d'Òdena	1

<b>Bages</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Artés	1
Ajuntament d'Avinyó	1
Ajuntament de Balsareny	2
Ajuntament de Calders	1
Ajuntament de Callús	1
Ajuntament de Cardona	4
Ajuntament de Castellsbell i el Vilar	1
Ajuntament de Castellfollit del Boix	1
Ajuntament de Castellgalí	1
Ajuntament de Castelnou de Bages	1
Ajuntament de Fonollosa	3
Ajuntament de l'Estany	1
Ajuntament de Manresa	9
Ajuntament de Marganell	1
Ajuntament de Moià	4
Ajuntament de Monistrol de Montserrat	3
Ajuntament de Navàs	1
Ajuntament de Sallent	4
Ajuntament de San Fruitós de Bages	5
Ajuntament de Sant Feliu Sasserra	1
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	1
Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola	2
Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet	2
Ajuntament de Santpedor	1
Ajuntament de Súria	2

<b>Baix Llobregat</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Abrebra	4
Ajuntament de Begues	2
Ajuntament de Castelldefels	8
Ajuntament de Cervelló	9
Ajuntament de Collbató	4
Ajuntament de Corbera de Llobregat	6
Ajuntament de Cornellà de Llobregat	11
Ajuntament de Gavà	9
Ajuntament de Martorell	8
Ajuntament de Molins de Rei	7
Ajuntament de Pallegà	8
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	3
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat	6
Ajuntament de Sant Climent de Llobregat	3
Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires	4
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	9
Ajuntament de Sant Joan Despí	8
Ajuntament de Sant Just Desvern	2
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	9
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	2
Ajuntament de Vallirana	7
Ajuntament de Viladecans	13
Ajuntament del Papiol	2
Ajuntament del Prat de Llobregat	10
Ajuntament d'Esparreguera	12
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	5
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	7

<b>Barcelonès</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Badalona	36
Ajuntament de Barcelona	477 <sup>1</sup>
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	49 <sup>2</sup>
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	3
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	11

<b>Berguedà</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Bagà	1
Ajuntament de Berga	5
Ajuntament de Gironella	4
Ajuntament de Guardiola de Berguedà	1
Ajuntament de la Pobla de Lillet	5
Ajuntament de Vallcebre	1
Ajuntament d'Olvan	1

<b>Garraf</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Canyelles	3
Ajuntament de Cubelles	2
Ajuntament de Sant Pere de Ribes	7
Ajuntament de Sitges	3
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	18
Ajuntament d'Olivella	3

<sup>1</sup> Cinc de les quals són actuacions d'ofici<sup>2</sup> Una de les quals és una actuació d'ofici



<b>Maresme</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alella	1
Ajuntament d'Arenys de Mar	6
Ajuntament d'Arenys de Munt	3
Ajuntament d'Argentona	4
Ajuntament de Cabrils	1
Ajuntament de Caldes d'Estrac	2
Ajuntament de Calella	6
Ajuntament de Canet de Mar	9
Ajuntament de Dosrius	1
Ajuntament de Malgrat de Mar	2
Ajuntament de Mataró	13
Ajuntament de Montgat	4
Ajuntament de Palafolls	2
Ajuntament de Pineda de Mar	6
Ajuntament de Premià de Dalt	1
Ajuntament de Premià de Mar	12
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres	4
Ajuntament de Sant Iscle de Vallalta	1
Ajuntament de Sant Pol de Mar	2
Ajuntament de Sant Vicenç de Montalt	1
Ajuntament de Santa Susanna	2
Ajuntament de Teià	3
Ajuntament de Tiana	2
Ajuntament de Tordera	5
Ajuntament de Vilassar de Dalt	4
Ajuntament de Vilassar de Mar	8
Ajuntament del Masnou	9

<b>Osona</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Centelles	1
Ajuntament de Collsuspina	1
Ajuntament de les Masies de Voltregà	1
Ajuntament de Sant Bartomeu del Grau	1
Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà	1
Ajuntament de Sant Martí d'Albars	1
Ajuntament de Santa Eugènia de Berga	1
Ajuntament de Seva	2
Ajuntament de Taradell	7
Ajuntament de Torelló	5
Ajuntament de Vic	10

<b>Vallès Occidental</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Barberà del Vallès	4
Ajuntament de Castellar del Vallès	10 <sup>3</sup>
Ajuntament de Castellbisbal	3
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	9
Ajuntament de Matadepera	2
Ajuntament de Montcada i Reixac	10
Ajuntament de Palau-solità i Plegamans	4
Ajuntament de Polinyà	1
Ajuntament de Rellinars	3
Ajuntament de Ripollet	3
Ajuntament de Rubí	15
Ajuntament de Sabadell	21
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès	33
Ajuntament de Sant Llorenç Savall	1
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	7
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	8
Ajuntament de Sentmenat	2
Ajuntament de Terrassa	17
Ajuntament de Vacarisses	3
Ajuntament de Viladecavalls	4
EMD <sup>4</sup> de Valldoreix	2

<b>Vallès Oriental</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Bigues i Riells	3
Ajuntament de Caldes de Montbui	4
Ajuntament de Canovelles	2
Ajuntament de Cànoves i Samalús	2
Ajuntament de Cardedeu	2
Ajuntament de Castellcir	1
Ajuntament de Castellterçol	2
Ajuntament de Figaró Montmany	3
Ajuntament de Granollers	5
Ajuntament de Gualba	1
Ajuntament de la Garriga	2
Ajuntament de la Llagosta	2
Ajuntament de la Roca del Vallès	4
Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	3
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	10
Ajuntament de Lliçà d'Amunt	7
Ajuntament de Lliçà de Vall	3
Ajuntament de Llinars del Vallès	6
Ajuntament de Martorelles	3
Ajuntament de Mollet del Vallès	8
Ajuntament de Montmeló	4
Ajuntament de Montornès del Vallès	4
Ajuntament de Parets del Vallès	2
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor	4
Ajuntament de Sant Celoni	5
Ajuntament de Sant Feliu de Codines	9
Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	6
Ajuntament de Sant Pere de Vilamajor	1
Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana	2
Ajuntament de Santa Maria de Martorelles	1
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	3
Ajuntament de Tagamanent	4
Ajuntament de Vallgorguina	3
Ajuntament de Vilanova del Vallès	5

<sup>3</sup> Una de les quals és una actuació d'ofici

<sup>4</sup> EMD: Entitat Municipal Descentralitzada

**Girona**

<b>Alt Empordà</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Borrassà	2
Ajuntament de Cadaqués	2
Ajuntament de Castelló d'Empúries	1
Ajuntament de Darnius	1
Ajuntament de Figueres	8
Ajuntament de la Jonquera	1
Ajuntament de l'Escala	6
Ajuntament de Llançà	1
Ajuntament de Llers	1
Ajuntament de Roses	6
Ajuntament de Sant Llorenç de la Muga	1
Ajuntament de Sant Miquel de Fluvià	1
Ajuntament de Sant Pere Pescador	1
Ajuntament de Ventalló	2
Ajuntament de Vilaür	1
Ajuntament del Far d'Empordà	1
Ajuntament d'Espolla	4

<b>Baix Empordà</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Albons	1
Ajuntament de Begur	2
Ajuntament de Calonge	8
Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	2
Ajuntament de Forallac	1
Ajuntament de la Bisbal d'Empordà	2
Ajuntament de Mont-ras	1
Ajuntament de Palafrugell	3
Ajuntament de Palamós	2
Ajuntament de Rupià	2
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	7
Ajuntament de Santa Cristina d'Aro	1
Ajuntament de Serra de Daró	1
Ajuntament de Torroella de Montgrí	3

<b>Cerdanya</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alp	2
Ajuntament de Bellver de Cerdanya	1
Ajuntament de Puigcerdà	3
Ajuntament d'Isòvol	1

<b>Garrotxa</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Besalú	1
Ajuntament de les Preses	1
Ajuntament d'Olot	4

<b>Gironès</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Cassà de la Selva	1
Ajuntament de Cervià de Ter	2
Ajuntament de Fornells de la Selva	1
Ajuntament de Girona	11
Ajuntament de Juià	3
Ajuntament de Llagostera	2
Ajuntament de Quart	1
Ajuntament de Salt	2
Ajuntament de Sant Martí Vell	1
Ajuntament de Vilablareix	1

<b>Pla de l'Estany</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Banyoles	3
Ajuntament de Porqueres	3

<b>Ripollès</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Campdevànol	1
Ajuntament de Camprodon	1
Ajuntament de Pardines	1
Ajuntament de Ripoll	3
Ajuntament de Sant Joan de les Abadesses	1

<b>Selva</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Amer	1
Ajuntament d'Arbúcies	2
Ajuntament de Blanes	11
Ajuntament de Caldes de Malavella	5
Ajuntament de la Cellera de Ter	1
Ajuntament de Lloret de Mar	25
Ajuntament de Maçanet de la Selva	4
Ajuntament de Riudellots de la Selva	1
Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu	1
Ajuntament de Sant Julià del Llor i Bonmatí	1
Ajuntament de Santa Coloma de Farners	3
Ajuntament de Sils	2
Ajuntament de Tossa de Mar	7
Ajuntament de Vidreres	6
Ajuntament d'Hostalric	1

**Lleida**

<b>Alt Urgell</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Coll de Nargó	1
Ajuntament de Montferrer i Castellbò	2
Ajuntament del Pont de Bar	1

**Garrigues**

<b>Garrigues</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Arbeca	2
Ajuntament de la Floresta	1
Ajuntament de les Borges Blanques	1

**Noguera**

<b>Noguera</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Àger	1
Ajuntament d'Artesa de Segre	1
Ajuntament de Camarasa	1
Ajuntament de Cubells	1
Ajuntament de les Avellanes i Santa Linya	1
Ajuntament de Montgai	1
Ajuntament de Tèrmens	1

**Pallars Jussà**

<b>Pallars Jussà</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Abella de la Conca	1
Ajuntament de Gavet de la Conca	1
Ajuntament de la Pobla de Segur	1
Ajuntament de la Torre de Cabdella	1
Ajuntament de Tremp	4
Ajuntament d'Isona i Conca Dellà	2

**Pallars Sobirà**

<b>Pallars Sobirà</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alins	1
Ajuntament de la Guingeta d'Àneu	1
Ajuntament de la Vall de Cardós	1
Ajuntament de Sort	2

**Pla d'Urgell**

<b>Pla d'Urgell</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Fondarella	1
Ajuntament de Golmés	1
Ajuntament de Linyola	1
Ajuntament de Mollerussa	1
Ajuntament de Torregrossa	2
Ajuntament de Vila-sana	1
Ajuntament del Palau d'Anglesola	1
Ajuntament d'Ivars d'Urgell	1

**Segarra**

<b>Segarra</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Cervera	3
Ajuntament de Talavera	1
Ajuntament de Torà	2
Ajuntament d'Alcarràs	1
Ajuntament d'Alcoletge	3
Ajuntament d'Alguaire	2
Ajuntament d'Almacelles	1
Ajuntament d'Almenar	4
Ajuntament d'Artesa de Lleida	1
Ajuntament de Llardecans	1
Ajuntament de Lleida	13
Ajuntament de Rosselló	1

**Urgell**

<b>Urgell</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Agramunt	1
Ajuntament d'Anglesola	2
Ajuntament de Bellpuig	2
Ajuntament de la Fuliola	1
Ajuntament de Tàrraga	16

**Val d'Aran**

<b>Val d'Aran</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Naut Aran	2
Ajuntament de Vielha e Mijaran	4

**Tarragona**

<b>Alt Camp</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Aiguamúrcia	2
Ajuntament de Cabra del Camp	1
Ajuntament de Figuerola del Camp	2
Ajuntament de Querol	2
Ajuntament de Vallmoll	1
Ajuntament de Valls	6
Ajuntament dels Garidells	1

**Baix Camp**

<b>Baix Camp</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Almóster	1
Ajuntament de Botarell	1
Ajuntament de Cambrils	12
Ajuntament de Maspujols	1
Ajuntament de Mont-roig del Camp	1
Ajuntament de Pratdip	1
Ajuntament de Reus	18
Ajuntament de Riudecanyes	1
Ajuntament de Riudecols	1
Ajuntament de Riudoms	1
Ajuntament de Vilanova d'Escornalbou	1

**Baix Ebre**

<b>Baix Ebre</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Deltebre	4
Ajuntament de l'Aldea	4
Ajuntament de l'Ametlla de Mar	2
Ajuntament de l'Ampolla	1
Ajuntament de Roquetes	1
Ajuntament de Tortosa	11

**Baix Penedès**

<b>Baix Penedès</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Albinyana	2
Ajuntament de Banyeres del Penedès	1
Ajuntament de Bellvei	1
Ajuntament de Calafell	14
Ajuntament de Cunit	4
Ajuntament de l'Arboç	1
Ajuntament de Llorenç del Penedès	3
Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	3
Ajuntament de Santa Oliva	1
Ajuntament del Montmell	4
Ajuntament del Vendrell	9

**Conca de Barberà**

<b>Conca de Barberà</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de l'Espluga de Francolí	1
Ajuntament de Llorac	1
Ajuntament de Montblanc	2
Ajuntament de Pontils	1
Ajuntament de Sarraí	3
Ajuntament de Vimbodí i Poblet	1

**Montsià**

<b>Montsià</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alcanar	3
Ajuntament d'Ampostà	3
Ajuntament de la Galera	1
Ajuntament de la Sénia	2
Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita	2
Ajuntament de Santa Bàrbara	1
Ajuntament d'Ulldecona	1

**Priorat**

<b>Priorat</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Falset	1
Ajuntament de la Bisbal de Falset	1
Ajuntament de la Figuera	2
Ajuntament de Porrera	1

**Ribera d'Ebre**

<b>Ribera d'Ebre</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Ascó	1
Ajuntament de Móra d'Ebre	1
Ajuntament de Tivissa	1

**Tarragonès**

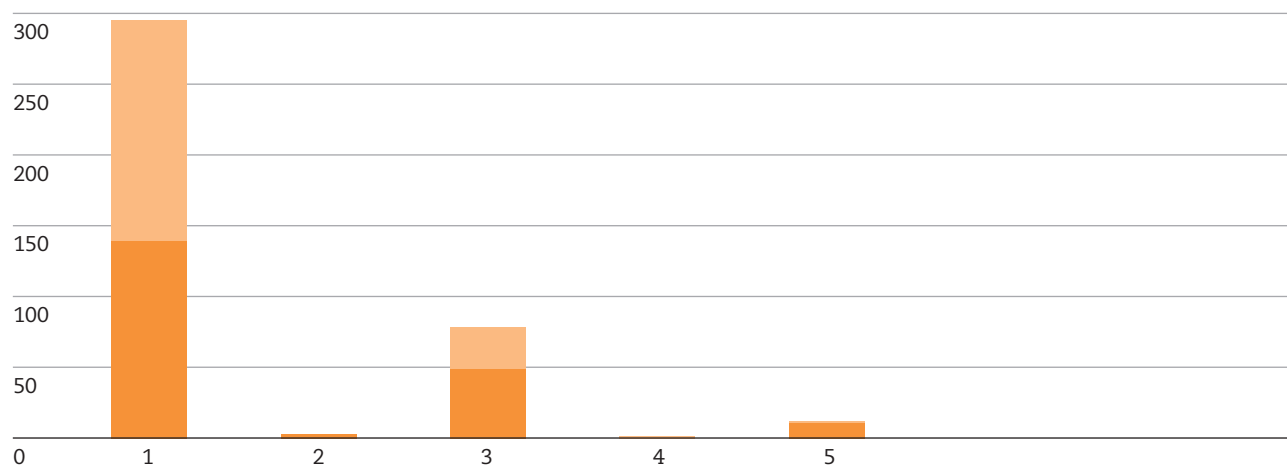
<b>Tarragonès</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de la Secuita	1
Ajuntament de Salou	4
Ajuntament de Tarragona	29
Ajuntament de Torredembarra	3
Ajuntament de Vilallonga del Camp	1
Ajuntament de Vila-seca	4
Ajuntament del Catllar	1
Ajuntament del Morell	1
Ajuntament dels Pallaresos	2

**Terra Alta**

<b>Terra Alta</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Gandesa	1

## 4. Relacions amb altres institucions de defensa de drets

	Total		En tràmit	Resultats
<b>1 Defensor Estatal</b>	<b>294</b>	<b>75,58%</b>	<b>139</b>	<b>155</b>
Defensor del Poble	294	75,58%	139	155
<b>2 Defensors Autonòmics</b>	<b>3</b>	<b>0,77%</b>	<b>3</b>	<b>-</b>
Ararteko (Defensor del Poble del País Basc)	1	0,26%	1	-
Justícia de Aragó	1	0,26%	1	-
Procuradora General del P. de Asturias	1	0,26%	1	-
<b>3 Defensors locals</b>	<b>78</b>	<b>20,05%</b>	<b>49</b>	<b>29</b>
Defensor de la Ciutadania de Badalona	2	0,51%	-	2
Defensor de la Ciutadania de Cambrils	1	0,26%	-	1
Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramenet	1	0,26%	-	1
Defensor de la Ciutadania de Vilanova i la Geltrú	2	0,51%	1	1
Defensor del Ciutadà de Salt	1	0,26%	1	-
Oficina de Defensa al Ciutadà de Granollers	1	0,26%	1	-
Síndic de Greuges de Figueres	2	0,51%	2	-
Síndic de Greuges de Rubí	4	1,03%	3	1
Síndic de Greuges de Vilanova del Vallès	1	0,26%	-	1
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	1	0,26%	-	1
Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi	1	0,26%	1	-
Síndica de Greuges de Barcelona	53	13,62%	34	19
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès	1	0,26%	1	-
Sindicatura de Greuges d'Igualada	2	0,51%	2	-
Sindicatura Municipal de Greuges de Lleida	3	0,77%	-	3
Sindicatura Municipal de Greuges de Reus	1	0,26%	1	-
Sindicatura Municipal de Greuges de Terrassa	1	0,26%	1	-
<b>4 Defensors universitaris</b>	<b>2</b>	<b>0,51%</b>	<b>-</b>	<b>2</b>
Síndic de Greuges de la UAB	1	0,26%	-	1
Síndic de Greuges de la UPC	1	0,26%	-	1
<b>5 Altres institucions de defensa dels drets</b>	<b>12</b>	<b>3,08%</b>	<b>11</b>	<b>1</b>
Consell de l'Audiovisual de Catalunya	12	3,08%	11	1
<b>Total</b>	<b>389</b>	<b>100,00%</b>	<b>169</b>	<b>184</b>





### 3. EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES – SAP

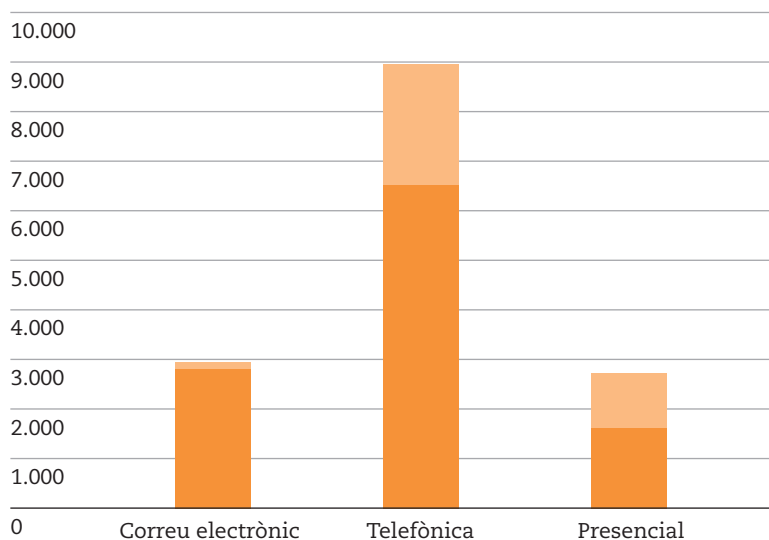
3.1. Tipus de consultes rebudes segons la forma de presentació

3.2. Tipus de consultes rebudes segons la matèria i la forma de presentació

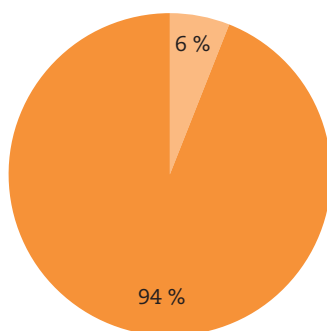
3.3. Evolució de les atencions presencials i telefòniques (2000-06)

### 3.1. Tipus de consultes rebudes segons la forma de presentació

	Consultes				Total	
	Sense fonament per originar queixa		Amb fonament per originar queixa			
Correu electrònic	2.789	19,21%	139	0,96%	<b>2.928</b>	<b>20,17%</b>
Telefònica	6.461	44,51%	2.419	16,67%	<b>8.880</b>	<b>61,18%</b>
Presencial	1.601	11,03%	1.106	7,62%	<b>2.707</b>	<b>18,65%</b>
<b>Total</b>	<b>10.851</b>	<b>74,76%</b>	<b>3.664</b>	<b>25,24%</b>	<b>14.515</b>	<b>100,00%</b>

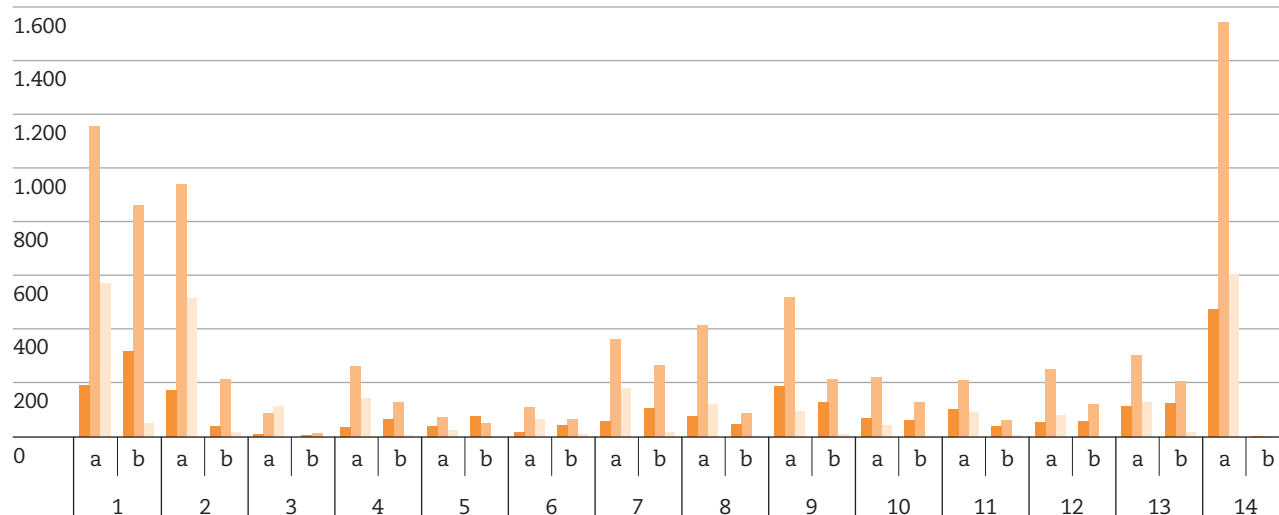


	No origina queixa		Origina queixa		Total	
	Count	Percentage	Count	Percentage		
Correu electrònic	2789	19,21%	139	0,96%	<b>2.928</b>	<b>20,17%</b>
Telefònica	8.315	57,29%	565	3,89%	<b>8.880</b>	<b>61,18%</b>
Presencial	2.560	17,64%	147	1,01%	<b>2.707</b>	<b>18,65%</b>
<b>Total</b>	<b>13.664</b>	<b>94,13%</b>	<b>851</b>	<b>5,86%</b>	<b>14.515</b>	<b>100,00%</b>



## 3.2. Tipus de consultes rebudes segons la matèria i la forma de presentació

		■	■	■		
		Presencial	Telèfon	Correu electrònic	Total	
1 Administració pública	a*	192	1.159	571	1.922	13,24%
	b*	317	863	49	1.229	8,47%
2 Consum	a	173	940	516	1.629	11,22%
	b	40	215	16	271	1,87%
3 Cultura	a	10	86	115	211	1,45%
	b	6	12	-	18	0,12%
4 Educació	a	35	261	143	439	3,02%
	b	66	128	7	201	1,38%
5 Immigració	a	40	72	26	138	0,95%
	b	75	50	1	126	0,87%
6 Infància i adolescència	a	17	111	67	195	1,34%
	b	43	66	8	117	0,81%
7 Medi ambient i qualitat de vida	a	57	365	182	604	4,16%
	b	106	267	16	389	2,68%
8 Sanitat	a	76	414	121	611	4,21%
	b	45	86	3	134	0,92%
9 Seguretat ciutadana i justícia	a	187	520	96	803	5,53%
	b	127	215	10	352	2,43%
10 Serveis socials	a	69	220	42	331	2,28%
	b	61	128	2	191	1,32%
11 Treball i pensions	a	104	212	93	409	2,82%
	b	39	63	6	108	0,74%
12 Tributari	a	53	252	81	386	2,66%
	b	57	120	3	180	1,24%
13 Urbanisme i habitatge	a	112	305	130	547	3,77%
	b	124	206	18	348	2,40%
14 Privades o inconcretes	a	476	1.544	606	2.626	18,09%
	b	-	-	-	-	-
<b>Total</b>		<b>2.707</b>	<b>8.880</b>	<b>2.928</b>	<b>14.515</b>	<b>100,00%</b>

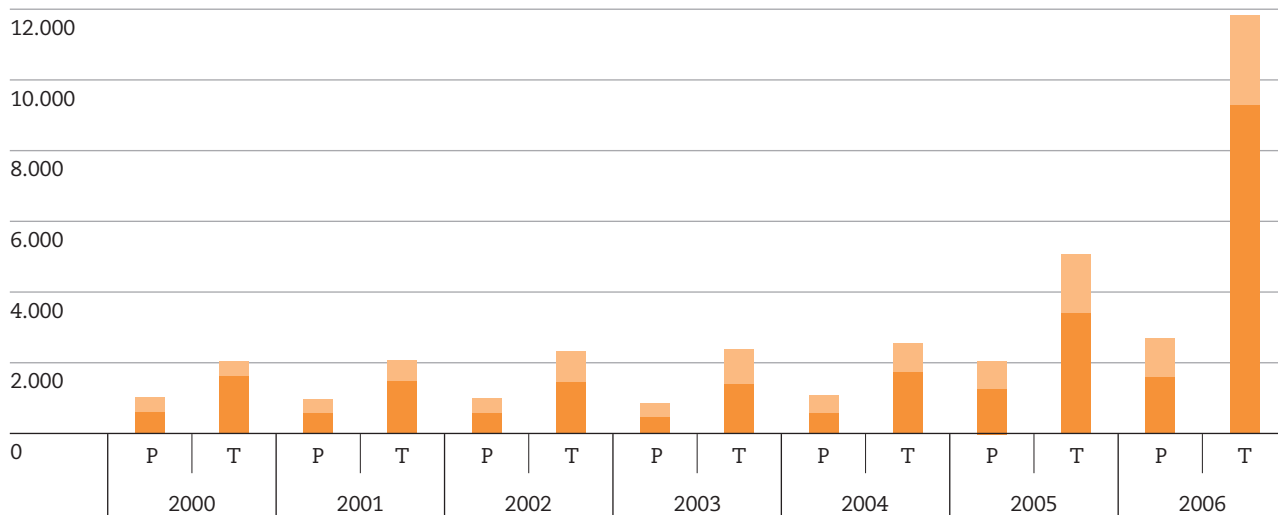


\*a: sense fonament per originar queixa

\*b: amb fonament per originar queixa

### 3.3. Evolució de les atencions presencials i telefòniques (2000-06)

		2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006*
<b>P</b>	Atencions presencials	609	581	574	455	578	1.268	1.601
		421	402	447	401	511	777	1.106
<b>T</b>	Atencions telefòniques	1.617	1.493	1.463	1.387	1.744	3.407	9.250
		431	591	856	998	806	1.643	2.558
<b>Total</b>		<b>3.078</b>	<b>3.067</b>	<b>3.340</b>	<b>3.241</b>	<b>3.639</b>	<b>7.095</b>	<b>14.515</b>



\* Per tal de conservar l'estructura d'exercicis anteriors, per a l'any 2006 es presenten com a atencions telefòniques la suma d'atencions telefòniques i de correus electrònics

## C. SEGUIMENT DELS INFORMES EXTRAORDINARIS

1. EL FENOMEN SENSE LLAR A CATALUNYA .....	395
2. LA SITUACIÓ DELS MENORS IMMIGRANTS SOLS .....	400
3. L'ACCÉS A INTERNET MITJANÇANT LA CONNEXIÓ DE BANDA AMPLA: UN DRET QUE CAL UNIVERSALITZAR .....	404





## 1. EL FENOMEN SENSE LLAR A CATALUNYA

<b>Títol de l'informe</b>	<b>El fenomen sense llar a Catalunya</b>
<b>Data de l'informe</b>	Desembre 2005
<b>Compareixença al Parlament</b>	13 de desembre de 2005

### Característiques del fenomen

La dificultat a l'hora d'accedir a un allotjament digne, estable i segur comporta dèficits d'integració social.

La Fédération Européene des Associations Nationales Travaillant Avec les Sans-Abri (FEANTSA) defineix el sense llar com la persona que no pot accedir o conservar un allotjament adequat, adaptat a la seva situació personal, permanent i que proporcioni un marc estable de convivència, per manca de recursos econòmics o per dificultats personals o socials a l'hora de portar una vida autònoma (Avramov 1995).

La categoria *sense llar* fa referència no solament al sector de la població que viu literalment al carrer, sinó a un ventall més ampli de situacions, com ara les persones o les famílies que estan institucionalitzades temporalment en centres d'acolliment o albergs públics; les famílies temporalment acollides en entitats privades, pensions, cases d'amics o parents; les persones que s'estan en un hospital o una presó i en sortir no tenen on anar; i finalment, les situacions d'infrahabitatge: persones o famílies, sovint d'origen immigrant, que malviuen en condicions d'amuntegament, la població que viu en barraques o descampats, els ocupes que s'estan en cases abandonades en condicions insalubres, etc.

Hi ha diverses situacions d'exclusió residencial si es parteix de "tipus ideals" (en la realitat aquestes situacions es poden entrecruar mútuament):

- Les persones joves amb poder adquisitiu escàs i inserció precària al mercat de treball.
- Situacions de residència inadequada que necessiten un canvi.
- Els immigrants econòmics.
- Les dones que provenen de llars dissoltes, amb càrregues familiars en contextos d'inestabilitat, inseguretat i absència de suport familiar.
- Els col·lectius "emblemàtics" de l'exclusió social absoluta en els quals es manifesta de manera extrema la relació entre pobresa, habitatge i posició social.

## Recomanacions i suggeriments del Síndic

### 1. Suggeriments generals

Cal prioritzar les polítiques d'inclusió i no solament les d'orientació assistencial.

Els plans d'inclusió han de ser universals i garantir la participació dels agents socials i de les persones implicades.

### 2. Informació

Atès que es tracta d'una realitat social poc coneguda, cal posar en marxa polítiques de comunicació i informació adreçades a tota la població en general, amb l'objectiu de sensibilitzar, donar a conèixer la problemàtica, facilitar la comprensió del problema i el compromís social, i evitar el rebuig i l'estigmatització.

### 3. Pressupostos

Augmentar els pressupostos socials públics adreçats a atendre les persones sense llar. Aquests pressupostos s'haurien d'augmentar per a recollir com a mínim els elements següents:

#### Habitatge

Tenir en compte les persones en situació d'exclusió social dins les polítiques d'habitatge.

Crear una borsa d'habitatges de lloguer per a col·lectius vulnerables i exclosos a preus assequibles.

#### Prestacions econòmiques

Millorar les ajudes existents. Millorar les prestacions de PIRMI i PNC, que ara per ara són insuficients.

#### Assistència social

Crear més recursos per a la inclusió social de les persones sense llar.

#### Inserció sociolaboral

Promoure llocs de treball en empreses d'inserció sociolaboral.

Implicar activament les administracions competents en la reinserció laboral de les persones sense llar.

Possibilitar que les empreses d'inserció tinguin un accés privilegiat als concursos públics.

#### Recursos residencials

Crear més recursos residencials per a les persones sense llar (centres d'acolliment, llars residència, comunitats terapèutiques, centres especialitzats, pisos tutelats, etc.).

Crear més recursos de llarga estada.

#### 4. Col·laboració interadministrativa

- Millorar la coordinació entre les administracions públiques que intervenen i també entre aquestes i les entitats que treballen en aquest àmbit. En concret, s'hauria de:
- Crear protocols d'actuació específics per a treballar en xarxa amb persones sense llar.
- Integrar aquets protocols en els protocols d'actuació dins la xarxa pública de salut normalitzada.
- Millorar les coordinacions entre la xarxa sanitària pública i la xarxa social pública (hi ha persones que, quan surten de l'hospital, han de dormir una nit al carrer per a ser ateses per la xarxa social).
- Millorar les relacions i les coordinacions entre les administracions públiques i les organitzacions no lucratives que treballen amb persones sense llar.
- Millorar el finançament de les organitzacions no lucratives (augment de finançament i convenis plurianuals en lloc de subvencions anuals).
- Crear una taula tècnica interprofessional, en què hi siguin representats les administracions, les entitats socials i la resta d'agents implicats, per a concretar i donar forma a les millores de coordinació, relació i finançament.

#### 5. Sanitat

En matèria sanitària caldria:

- Integrar aquests protocols en els protocols d'actuació dins la xarxa pública de salut normalitzada.
- Posar en marxa un projecte de salut mental d'intervenció directa al carrer. A més, cal crear centres de salut mental i programes de prevenció d'aquestes patologies.

### 1.1. Activitat parlamentària

#### 1. Lleis i projectes de llei

##### Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic

Té per objectiu garantir ingressos suficients a les persones que viuen a Catalunya perquè ningú no visqui sota el llindar de la pobresa. Regula les prestacions econòmiques d'assistència social per atendre les situacions de necessitat derivades de les diverses contingències de la vida.

Proposa la creació de prestacions econòmiques fora del Sistema de la Seguretat Social per a protegir els col·lectius més desfavorits.

Estableix les prestacions d'urgència social aplicables a les persones transeünts o sense sostre que viuen a Catalunya.

##### Projecte de llei del dret a l'habitatge a Catalunya (admissió a tràmit de la iniciativa 19.12. 2006)

És el primer projecte de llei que mira de tractar íntegrament tot el problema de l'habitatge. Regula tots els aspectes que garanteixen l'accés a l'habitatge: construcció, promoció, habitabilitat, conservació i rehabilitació, i garanties als consumidors.

##### Projecte de llei de serveis socials (admissió a tràmit de la iniciativa 19.12 2006)

Amb la llei, es pretén garantir la universalitat dels serveis socials per a totes les persones que tenen mancances socials a Catalunya.

Vol aclarir les responsabilitats de les diverses administracions en la prestació dels serveis socials i establir clarament el catàleg d'aquets serveis.

Pretén millorar la coordinació entre les administracions i les entitats privades gestores dels serveis socials a Catalunya.

### 2. Resolucions

##### Resolució 386/VII del Parlament de Catalunya, sobre l'atenció de les persones sense llar (Sessió núm. 14, 05.04.2006, DSPC-C 316 de la Comissió del Síndic de Greuges - Publicació de l'adopció en comissió; 08.05.2006 (BOPC 332, pàg. 62)

El Parlament de Catalunya, en el marc del diàleg sobre el document de treball relatiu al Pla d'acció per a la inclusió i la cohesió social de Catalunya, insta el Govern a considerar el contingut i les propostes que fa l'informe del Síndic de Greuges *El fenomen sense llar a Catalunya: persones, administracions, entitats com una contribució a millorar les actuacions i les polítiques en favor de les persones sense llar.*

### 3. Proposicions no de llei

##### Proposició no de llei sobre la intervenció al carrer del servei d'ambulàncies del 061 per a les persones sense llar amb malalties mentals (250-00985/07)

Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005  
Retirada

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a dur a terme les mesures necessàries per a facilitar la intervenció al carrer de les ambulàncies del 061, sobretot quan es troben davant d'un malalt mental descompensat i que s'oposa a anar a un hospital.

##### Proposició no de llei sobre la creació d'un servei d'atenció a llarg termini per a les persones sense llar (250-00986/07)

Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005  
Retirada

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a crear un *servei d'atenció a llarg termini* entre les seves polítiques socials on s'ofereixin serveis residencials d'estada il·limitada a les persones sense llar, a fi de poder desenvolupar processos de recuperació de situacions extremes de precarietat.

**Proposició no de llei sobre la creació d'un servei a mitjà termini per a les persones sense llar (250-00987/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005**  
**Retirada**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a crear un *servei d'atenció a mitjà termini* entre les seves polítiques socials on les persones sense llar puguin residir una temporada aproximada d'un any, a fi que iniciïn els processos de recuperació personal i sortir de llur situació de precarietat.

**Proposició no de llei sobre l'accés gratuït a les medicacions de les persones sense llar (250-00988/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005**  
**Caducitat**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a dur a terme les mesures necessàries per a facilitar l'accés gratuït a les medicacions de les persones sense llar i amb pocs recursos econòmics quan aquestes pateixin malalties agudes o cròniques.

**Proposició no de llei sobre la creació d'un observatori per a detectar situacions de risc i d'exclusió social de les persones sense llar (250-00989/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005**  
**Caducitat**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a crear un observatori entre la Generalitat de Catalunya (entre els departaments involucrats) i les entitats socials per a poder detectar situacions de riscos de determinades persones i col·lectius, i evitar posteriors casos d'exclusió social.

**Proposició no de llei sobre la creació dels protocols específics de coordinació i treball en xarxa per a les persones sense llar (250-00990/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005**  
**Caducitat**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a crear protocols específics de coordinació i treball en xarxa per a les persones sense llar.

**Proposició no de llei sobre la dotació de recursos econòmics i humans de la xarxa sanitària pública per a l'atenció correcta de les persones sense llar (250-00991/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005**  
**Caducitat**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a dotar dels recursos materials i personals suficients la xarxa sanitària pública i la xarxa social pública per-

què les persones sense llar puguin ser ateses segons llurs necessitats.

**Proposició no de llei sobre el millorament de la coordinació de les actuacions entre el Departament de Salut i el Departament de Benestar i Família per a donar atenció a les persones sense llar (250-00992/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005**  
**Caducitat**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a millorar la coordinació de les actuacions entre el Departament de Salut i el Departament de Benestar i Família quan es tracta de donar resposta i atenció a les persones sense llar.

**Proposició no de llei sobre la creació d'un servei de baixa exigència per a atendre les persones sense llar (250-00993/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament, 23.12.2005**  
**Caducitat**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a crear un *servei de baixa exigència* entre les seves polítiques socials que pugui fer la primera acollida de les persones sense llar que es trobin en situacions cròniques.

**Proposició no de llei sobre la creació d'un servei de valoració i diagnòstic per a les persones sense llar (250-00994/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005**  
**Caducitat**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a crear un servei de valoració i diagnòstic entre les seves polítiques socials on les persones sense llar puguin gaudir d'una estada de tres mesos, establir llur situació i iniciar els processos de motivació.

**Proposició no de llei per la qual s'insta el Govern a fer complir l'obligació de tenir serveis residencials d'estada limitada i de menjador als municipis catalans de més de vint mil habitants (250-00995/07)**

**Admissió a tràmit: Mesa del Parlament 23.12.2005**  
**Caducitat**

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a fer complir a tots els municipis catalans de més de vint mil l'obligació de tenir uns serveis residencials d'estada limitada i de menjador d'acord amb el que estableix la Llei 16/1994, del 20 d'abril.

## 1.2. Actuacions en vista de les recomanacions específiques del síndic:

### 1. Informació i coneixement

#### Actuacions del Parlament

Sobre el problema de la població sense sostre, l'article 12.2 del Projecte de llei del dret a l'habitatge asse-

nyala que el Pla territorial sectorial d'habitatge de Catalunya ha de contenir una estimació de les necessitats, els dèficits i els desequilibris en matèria d'habitatge. En aquest sentit, el Pla territorial d'habitatge ha d'incloure, entre altres, les anàlisis de les dades demogràfiques bàsiques relacionades amb l'habitatge, especialment amb referència als col·lectius vulnerables, com ara joves majors d'edat empadronats amb llurs pares, dones maltractades, immigrants, persones sense sostre.

## 2. Habitatge

### Actuacions del Parlament

L'article 14.3.1.a del Projecte de llei del dret a l'habitatge assenjala que l'apartat d'anàlisi i diagnòsi de la situació de l'habitatge al municipi, que han de tenir els plans locals d'habitatge, ha d'incloure les previsions demogràfiques i de necessitats d'habitatge, amb la identificació dels segments de població amb dificultats d'accés o precarietat en la tinença; i l'anàlisi de la situació dels sense sostre, entre altres.

Així mateix, l'article 95 assenjala les persones que, individualment o com a unitat de convivència, compleixen els requisits fixats per a ésser inscrits en el Registre de sol·licitants d'habitatge amb protecció oficial. El punt 4.b de l'article estableix com a supòsits de necessitat d'habitatge les persones sense sostre.

### Actuacions de les administracions públiques

**Administració:** Generalitat de Catalunya

**Actuació:** *V Pla d'acció i desenvolupament de les polítiques de dones a Catalunya 2005-2007*

Dins de les més de 900 actuacions en polítiques de dones, el Govern va aprovar el V Pla d'acció i desenvolupament de les polítiques de dones a Catalunya 2005-2007, que conté 519 mesures i 961 actuacions que s'executen, de manera transversal, des de tots els departaments. Del Pla, en cal destacar el desplegament d'una xarxa de centres d'atenció integral per a les situacions de violència masclista que inclou atenció urgent, suport econòmic, i accés a l'habitatge i a la formació ocupacional, dins del Programa per a l'abordatge integral de les violències contra les dones 2005-2007.

**Administració:** Generalitat de Catalunya

**Actuació:** *Pla de ciutadania i immigració*

Mitjançant el Pla de ciutadania i immigració 2005-2008, que va aprovar el Govern al juny de 2005, s'ha obert una nova línia d'ajuts als ens locals per a desenvolupar programes d'acolliment i integració, als quals es destinaran setze milions d'euros aquest 2006, xifra que significa un increment d'un 21% respecte als recursos de l'any passat.

**Administració:** Generalitat de Catalunya

**Actuació:** *Creació de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió - Actualització del Pla per al dret a l'habitatge mitjançant el decret d'ampliació (8/11/2006).*

Dins de les novetats principals, amb relació a la problemàtica de la gent sense sostre s'ajusten i s'amplien les línies d'actuació per a la prevenció de l'exclusió social per causa residencial, tant en els ajuts al pagament del lloguer als col·lectius amb més dificultats econòmiques, com en les xarxes de mediació per al lloguer social i d'habitatge jove. Cal fer notar: "La creació de la Xarxa d'Habitatges d'Inclusió per a incrementar l'oferta d'habitatges tutelats, gestionats per serveis socials municipals o entitats sense ànim de lucre, per a atendre persones que requereixin una atenció especial, amb una subvenció directa de la Direcció General d'Habitatge a les entitats gestores d'aquests habitatges, en concepte d'ajut al cost de lloguer i les despeses dels habitatges."

**Administració:** Ajuntament de Barcelona

**Actuació:** *Adigsa cedeix vuit pisos a l'Ajuntament de Barcelona per a persones sense sostre*

L'empresa pública Adigsa, adscrita al Departament de Medi Ambient i Habitatge, ha signat un acord de col·laboració amb l'Ajuntament de Barcelona (18/07/2006), amb l'objectiu de crear un banc d'habitatges per al Programa d'habitatges per a la inclusió social, que pretén oferir un pis temporal i compartit a persones o unitats familiars en situació d'exclusió social, que sovint formen part del col·lectiu dels sense sostre. L'Ajuntament de Barcelona disposa de vint-i-tres habitatges d'inclusió social, vuit dels quals han estat aportats per Adigsa.

## 3. Prestacions econòmiques

### Actuacions del Parlament

*Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic*

- L'article 20 reconeix l'anomenada *Prestació per al manteniment de les despeses de la llar dels cònjuges o familiars supervivents*, que seria aplicable a aquest col·lectiu si s'entén com a *sense llar* les dones que provenen de llars dissoltes, amb càrregues familiars en contextos d'inestabilitat, inseguretat i absència de suport familiar.
- L'article 30 reconeix la possibilitat d'assignar una prestació econòmica a les persones sense llar o transeünts.

### Actuacions de les administracions públiques

**Administració:** Generalitat de Catalunya. Consell Executiu.



**Actuació:** Augment dels complements de pensions per a les persones vídues amb rendes baixes. Abans de l'aprovació de la nova Llei de prestacions socials, que dóna seguretat i estabilitat a les persones perceptores de les prestacions, el Govern de la Generalitat ja va incrementar les ajudes a les persones que cobren les pensions de viduitat més baixes. Els complements de pensions es van augmentar un 44% des del gener del 2004 i van passar d'un import màxim anual de 300 euros el 2003 a 432 euros el 2005. El nombre de beneficiaris es va incrementar un 7,5% i, en aquests moments, el nombre de beneficiaris dels complements de pensions és d'aproximadament 100.000 vidus i vídues de tot Catalunya.

#### 4. Assistència social

##### Actuacions de les administracions públiques

**Administració:** Ajuntament de Barcelona – Col·laboració amb setze entitats socials.

**Actuació:** Creació de la Xarxa d'Atenció Social a Persones Sense Sostre.

El mes d'abril de 2006 l'ajuntament de Barcelona i setze entitats socials van formar la Xarxa en el marc de l'Acord ciutadà per a una Barcelona Inclusiva i en desenvolupament del Pla municipal per a la inclusió social 2005-2010.

**Administració:** Ajuntament de Barcelona – Benestar Social.

**Actuació:** Increment en un 55% dels recursos destinats als convenis de col·laboració amb entitats socials per a l'atenció de les persones sense sostre.

#### 5. Inserció sociolaboral

##### Actuacions de les administracions públiques

**Administració:** Generalitat de Catalunya. Consell Executiu.

**Actuació:** Millora en la inserció socio-laboral (tot i que no és un programa adreçat directament a les persones sense llar, hi pot funcionar).

El programa d'orientació i inserció sociolaboral "Aprendre a aprendre" ha atès més de cinc mil persones. Aquest programa atén prioritàriament les persones que tenen uns indicadors socials inferiors a la mitjana del país i es va iniciar amb la finalitat de millorar les possibilitats d'integració en el mercat laboral dels col·lectius amb més dificultats, potenciant-ne l'autonomia i posant-los a l'abast eines d'orientació, assessorament i formació que els possibilitin la integració social i laboral.

#### 6. Recursos residencials

##### Actuacions del Parlament

- Proposició no de llei sobre la creació d'un servei d'atenció a llarg termini per a les persones sense llar. Tram. 250-00986/07
- Proposició no de llei sobre la creació d'un servei a mitjà termini per a les persones sense llar. Tram. 250-00987/07
- Proposició no de llei per la qual s'insta el Govern a fer complir l'obligació de tenir serveis residencials d'estada limitada i de menjador als municipis catalans de més de vint mil habitants. Tram. 250-00995/07
- Proposició no de llei sobre la creació d'un servei de baixa exigència per a atendre les persones sense llar. Tram. 250-00993/07

##### Actuacions de les administracions públiques

**Administració:** Ajuntament de Barcelona.

**Actuació:** S'han creat quatre nous centres permanents (Almogàvers, Zona Franca, Horta i Sant Gervasi) amb un total de cent una places d'acolliment noves; dos centres de dia i un total de divuit habitatges d'inclusió social amb suport socioeducatiu (72 places).

D'aquests equipaments, el de la zona franca, d'atenció nocturna i diürna, està adreçat a persones en situació d'exclusió social extrema. L'obertura del centre, de cent vint places d'acolliment nocturn i cinquanta de dia, comportarà el tancament de l'actual equipament de la Mar Bella. Presta servei residencial; servei de centre de dia/ punt de trobada; i servei d'atenció social.

**Administració:** Ajuntament de Barcelona.

**Actuació:** Servei d'acolliment hivernal de persones sense sostre.

És un dispositiu d'acolliment hivernal que es posa en marxa a partir d'una davallada important de la temperatura i que ofereix a les persones sense sostre acolliment i descans nocturn, dutxa i canvi de roba, sopar i esmorzar, atenció social, diagnòstic i seguiment sanitari, i vigilància i seguretat.

Per l'hivern 2006-2007 l'Ajuntament ha posat en circulació un equip de trenta persones amb vehicles per informar i donar suport als sense sostre.

#### 7. Col·laboració interadministrativa: protocols d'actuació

##### Actuacions del Parlament

- Segons l'article 30.6 de la Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, l'Admi-

nistració de la Generalitat ha d'acordar, amb les entitats representatives del món local, el marc general de col·laboració entre ambdues administracions amb relació a les polítiques socials destinades a la població transeünt i sense sostre. A l'Administració de la Generalitat li correspon donar suport econòmic a les entitats locals, en el marc de la cooperació interadministrativa, per a contribuir a l'equitat i la qualitat de les prestacions d'urgència social destinades a població transeünt i sense sostre.

- Proposició no de llei sobre el millorament de la coordinació de les actuacions entre el Departament de Salut i el Departament de Benestar i Família per a donar atenció a les persones sense llar. Tram. 250-00992/07
- Proposició no de llei sobre la creació dels protocols específics de coordinació i treball en xarxa per a les persones sense llar. Tram. 250-00990/07

#### Actuacions de les administracions públiques

**Administració:** Generalitat de Catalunya / Ajuntament de Barcelona

**Actuació:** Al juliol de 2006 es va constituir el Consorci de Serveis Socials de Barcelona, òrgan amb presència de la Generalitat i l'Ajuntament de Barcelona.

#### 8. Sanitat: formalitzar protocols d'actuació dins de la xarxa pública de salut

##### Actuacions del Parlament

- Proposició no de llei sobre la dotació de recursos econòmics i humans de la xarxa sanitària pública per a l'atenció correcta de les persones sense llar. Tram. 250-00991/07
- Proposició no de llei sobre l'accés gratuït a les medicacions de les persones sense llar. Tram. 250-00988/07
- Proposició no de llei sobre la creació d'un servei de valoració i diagnòstic per a les persones sense llar. Tram. 250-00994/07

#### 9. Sanitat: Projecte de salut mental, centres de salut mental i programes de prevenció d'aquestes patologies

##### Actuacions del Parlament

- Proposició no de llei sobre la intervenció al carrer del servei d'ambulàncies del 061 per a les persones sense llar amb malalties mentals. Tram. 250-00985/07

#### Actuacions de les administracions públiques

**Administració:** Generalitat de Catalunya. Departament de Salut.

**Actuació:** En vista de la presentació de l'informe extraordinari sobre persones sense llar, el 29 de desembre de 2005 el Departament de Salut de la Generalitat va enviar una comunicació al Síndic en la qual informava de la preparació del Pla director de salut mental i addicció, al qual s'inclouen mesures d'atenció psiquiàtrica i psicològica per a les persones sense llar. L'esborrany del Pla esmentat també fou enviat al Síndic.

Aquest esborrany es va concretar en el Pla director de salut mental i addiccions (28/02/ 2006). Dins del programa de "Noves accions en salut mental i addiccions per a l'any 2006 - Adults" del Pla s'inclou el Programa d'atenció als sense sostre. El projecte s'ha posat en funcionament finalment al gener de 2007, amb l'objectiu de diagnosticar, iniciar tractament i vincular a la Xarxa de Salut Mental les persones que es troben al carrer o als equipaments residencials.

En la mateixa comunicació, el Departament de Sanitat va enviar al Síndic unes consideracions amb relació a l'accés a la medicació gratuïta per a les persones sense llar. El Departament assenyala que, si bé hi ha programes d'aquest tipus per a col·lectius específics, no se n'ha establert cap per a persones sense llar. Això respon, entre altres assumptes, a la dificultat d'expedir-los una targeta sanitària individual. El Departament assenyala que per a garantir l'expedició gratuïta de medicació a aquestes persones la primera actuació necessària seria dotar-les d'una targeta sanitària individual per a després fer efectius els tràmits que permetessin donar-los una cobertura farmacèutica gratuïta.

## 2. LA SITUACIÓ DELS MENORS IMMIGRANTS SOLS

Nom de l'informe	La situació dels menors immigrants sols
Data de l'informe	Febrer de 2006
Compareixença al Parlament	25 de gener de 2006

#### Característiques del fenomen

S'estudia la situació dels adolescents menors d'edat que fan sols un procés migratori i acabaven als pobles i les ciutats de Catalunya i, normalment, entren en relació amb el sistema de protecció de menors.

Ha augmentat el nombre de menors immigrants sols.

Els nois i les noies que arriben del nord d'Àfrica no són un col·lectiu uniforme. Responen a realitats socials i humanes molt diverses.

- Normalment són nois amb família coneguda, però que passen molta estona al carrer i han abandonat els estudis.
- Altres vénen de famílies que viuen en zones rurals.
- Tots vénen a la recerca d'un futur millor.

Respecte a la situació administrativa dels menors:

- El procés de tutela per part de l'Administració triga molt i això fa que aquets menors s'estiguin molt de temps en llimbs legals.
- Les diverses administracions no tenen criteris i pràctiques uniformes, fins i tot entre territoris d'una mateixa comunitat.
- L'absència de respostes ràpides genera incertesa sobre el futur més immediat respecte a aquests menors.

Els sistemes d'atenció estan desbordats i hi ha problemes en l'adequació, i en el disseny i l'organització dels recursos amb relació a una situació que és molt complexa. Amb relació als recursos:

- No hi ha directrius d'actuació estables.
- Hi ha recursos pensats per a estrangers i recursos generals, i en cap cas se sap amb certesa qui utilitza aquests recursos i de quina manera, ni com es passa dels uns als altres.

Les accions i les omissions d'algunes administracions públiques poden estar generant vulneracions de drets del menors immigrants sols.

La millor opció per a aquest col·lectiu és buscar la manera que s'aconsegueixi regularitzar-ne la situació.

## Recomanacions i suggeriments del Síndic

### 1. Amb relació a les respostes globals de l'Administració

- El fenomen dels menors immigrants no acompanyats —MEINA— l'han d'afrontar de manera integrada els diversos departaments de la Generalitat.
- La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència —DGAIA—, del Departament de Benestar i Família de la Generalitat, i els organismes similars a la resta de comunitats autònomes que afronten

aquest fenomen haurien d'unificar les formes, el temps i els mecanismes per a documentar i tutelar aquests nois, i evitar-los el maltractament que la descoordinació els està provocant.

- El Govern de la Generalitat ha de tenir unes directrius i una planificació clares i estables per a tractar aquest fenomen, i evitar la provisionalitat i l'atenció dominada per l'emergència.
- La Federació de Municipis de Catalunya i l'Associació Catalana de Municipis i Comarques haurien d'impulsar acords amb els diversos ajuntaments per a facilitar a la Generalitat la creació de centres i recursos per a aquests menors en llur territori.
- S'haurien de reactivar els acords de col·laboració i treball conjunt que anys enrere van signar la DGAIA i alguns ajuntaments de l'Àrea Metropolitana per al seguiment i el suport conjunt dels adolescents immigrants sols.

### 2. Recomanacions amb relació a l'actuació del Departament de Benestar i Família

a. Sobre la tutela:

- La pauta general hauria de ser assumir la tutela d'aquests nois i noies de manera immediata. La DGAIA hauria d'iniciar, des del primer dia, els tràmits per a documentar i empadronar el menor i fer-ne la gestió inicial del permís de residència. Tot això sens perjudici que posteriorment pugui ser modificada.
- Aquesta celeritat hauria de ser especialment aplicada als nois que tenen més de disset anys i poden arribar a la majoria d'edat enmig dels tràmits. En aquest cas, a més, seria raonable que l'àrea de suport als joves tutelats i extutelats continués prestant-los atenció.
- L'àrea de suport als joves tutelats i extutelats (creada pel Decret 243/2005) hauria de tenir molta més capacitat d'actuació i recursos que el Pla de majors de divuit anys existent fins ara.

- Atès que el procés de declaració de desemparament i la tutela són decisions administratives que afecten els menors i que els adolescents immigrants sols no tenen cap persona adulta que els pugui donar suport, s'ha de garantir que aquests menors estiguin informats i tinguin, si volen, el suport d'un lletrat o d'un representant legal extern.

b. Centres i recursos:

- La DGAIA hauria de desenvolupar el conjunt de la seva xarxa de recursos per a la protecció de menors

de manera global i normalitzada, i la creació reiterada de nous serveis exclusivament per a menors immigrants.

- En un breu termini, s'haurien de transformar els centres de dia i de nit en centres de 24 hores, ja siguin d'acolliment o residencials d'atenció educativa. S'hauria d'eliminar la possibilitat de crear recursos tan específics com ara els que han aparegut amb la modificació de la Llei 37/1991 de l'any 2002.
  - S'ha de garantir que les entitats col·laboradores de la DGAIA tinguin prou recursos econòmics.
  - S'ha de facilitar l'escolarització obligatòria i s'han d'adaptar programes d'inclusió i atenció a la diversitat per als immigrants sols menors de setze anys. També cal orientar-los perquè accedeixin als recursos de formació ocupacional, si escau, quan tinguin l'edat.
- c. Per a procedir a un retorn, s'han de tenir en compte sempre els factors següents:
- un coneixement rigorós de la realitat familiar de la qual provenen;
  - un procés de treball amb l'adolescent i la seva família sobre la conveniència del retorn i l'elaboració d'un projecte personal diferent;
  - una planificació de l'ajuda que rebrà al lloc d'origen;

Encara que el retorn no sigui l'opció sempre més adequada, el procés de treball amb aquests nois ha d'incloure formes de mantenir els vincles familiars.

d. El Departament de Benestar i Família hauria de disposar d'un sistema adequat de gestió dels expedients i registrar el seguiment de les atencions que presta als infants i adolescents, de manera que es puguin conèixer el nombre i les característiques de les persones ateses, el temps d'estada en els recursos, la seqüència de les intervencions i l'avaluació bàsica d'allò que s'ha fet.

### 3. Recomanacions amb relació a l'actuació del Departament de Justícia

- Els departaments de Justícia i Benestar i Família haurien d'establir, amb urgència, formes de treball conjunt i d'ajuda mútua per a atendre els casos d'aquests menors.
- El Departament de Justícia hauria de conèixer prèviament les repatriacions que es fan a partir dels centres educatius dels quals és responsable i garantir que es fan d'una manera adequada,

respectuosa amb la condició del menor que es troba sota la seva responsabilitat.

## 2.1. Activitat legislativa

### 1. Lleis i projectes de Llei

*Llei 13/2006, del 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic*

- Prestació econòmica per a atendre situacions de necessitat dels joves que han estat tutelats per l'Administració.

La llei 13/2006 presenta tres tipus de prestacions. Dins de les prestacions de dret subjectiu recull:

- La creació d'una prestació de dret subjectiu, de caràcter temporal, per a atendre situacions de necessitat dels joves que han estat tutelats per l'organisme públic de la Generalitat, des dels divuit anys i fins que en compleixen vint-i-un (article 19.1). Com a requisits per a rebre la prestació, l'article 19.2 assenyala que el menor hagi estat tutelat durant un període mínim de tres anys, no disposi del nivell d'ingressos, segueixi el programa d'inserció establert per l'òrgan competent de l'Administració de la Generalitat i visqui d'una manera autònoma i fora del nucli familiar.
- Prestacions econòmiques per a atendre les despeses de manteniment de menors tutelats per la Generalitat en acolliment familiar.
- La creació d'una prestació destinada a atendre les despeses de manteniment de menors tutelats per la Generalitat, en la mesura d'atenció en família pròpia o en la mesura d'acolliment en família extensa o aliena, i amb el benentès que els beneficiaris d'aquesta prestació només poden ser els menors d'edat tutelats per la Generalitat.

En el cas dels MEINA, normalment la tutela de l'Administració implica que els menors resideixin en instal·lacions o equipaments públics (cases d'acolliment, centres d'internament, centres de nit, etc.). Pot ser que aquest supòsit no sigui aplicable als MEINA, ja que no és una pràctica habitual de l'Administració oferir l'acolliment familiar com a itinerari per a aquests casos. En algun moment (2001-2002), es va provar el sistema d'acolliment familiar en nuclis familiars magrebins, però sembla que no va funcionar.

### 2. Altres normes

**Procedència:** Ministeri de Treball i Afers Socials

- Reial decret 1415/2006, del 7 de desembre, pel qual es regula la concessió directa d'una subvenció a



determinades comunitats autònomes per a l'atenció de menors estrangers no acompanyats traslladats en el marc del Programa especial per al trasllat i l'atenció de menors estrangers no acompanyats desplaçats des de la Comunitat Autònoma de Canàries.

- Reial decret 1515/2006, del 7 de desembre, pel qual es regula la concessió directa d'una subvenció a la fundació Nuevo Sol per al trasllat de menors estrangers no acompanyats traslladats en el marc del Programa especial per al trasllat i l'atenció de menors estrangers no acompanyats desplaçats des de la Comunitat Autònoma de Canàries.

## 2.2. Actuacions de les administracions públiques

**Administració:** Departament de Benestar i Família – Secretaria per a la Immigració. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)  
**Data:** juliol de 2006

### Signatura del Conveni Barcelona -Tànger

El programa Barcelona-Tànger va dirigit a menors marroquins que han fet un procés migratori o que pretenen fer-lo. El programa pretén ajudar aquests joves o llurs famílies que voluntàriament ho acceptin per a donar alternatives formatives i laborals a llur país i en empreses catalanes. És un projecte per a lluitar contra la immigració irregular de menors en edat laboral, oferint-los possibilitats d'inserció socio-laboral per mitjà de la formació i la incorporació laboral.

El programa es desenvoluparà mitjançant els convenis signats amb sis entitats que s'encarregaran de la formació d'aquests menors.

El públic del programa són els menors que es trobin a Tànger i voluntàriament participin en el projecte, i els MEINA que es troben als centres de la DGAIA amb la família al Marroc i en procés de reagrupament familiar.

El programa té tres eixos bàsics:

- L'establiment d'un centre d'acolliment i residència a Tànger.
- La creació de tallers formatius prelaborals i cursos de formació ocupacional vinculats al centre mitjançant convenis amb el teixit empresarial català que es troba a la zona.
- El seguiment i l'acompanyament individualitzat de cada menor amb les famílies d'origen.

**Administració:** Departament de Benestar i Família – Secretaria per a la Immigració. Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA)  
**Data:** gener 2007

### Desenvolupament del Conveni Barcelona –Tànger

La Generalitat ha contractat vuit educadors marroquins perquè treballin a les escoles de Tànger en la identificació de possibles menors que vulguin emigrar a Espanya.

També ha designat un equip d'atenció al menor de la DGAIA per posar-se en contacte amb les famílies dels menors que ja són a Espanya en algun centre de menors de la Generalitat i intentar que el jove torni al Marroc. Si totes les parts hi estan d'acord, el jove serà repatriat.

La Generalitat està a punt de signar un acord per a l'obertura d'un centre de formació ocupacional per als joves marroquins que accedeixin a no emigrar i per a aquells que tornin al Marroc amb llurs famílies. Se'ls ofereix formació i la possibilitat de signar contractes de pràctiques professionals amb empreses catalanes i marroquines.

## 2.3. Actuacions d'altres organismes

**Organisme:** Xarxa Europea de Defensors del Menor  
**Data:** Setembre 2005

### Declaració de la Xarxa Europea de Defensors del Menor

En la Reunió Anual del 21 al 23 de setembre de 2005, la Xarxa Europea de Defensors del Menor va aprovar una declaració que instava els països membres del Consell d'Europa a prendre les mesures necessàries per a assegurar els drets dels menors no acompanyats.

**Organisme:** Defensories del poble de l'Estat espanyol  
**Data:** Octubre 2006

### Declaració de les defensories del poble sobre les responsabilitats de les administracions pública respecte als menors immigrants no acompanyats

Atesa la resolució de la Xarxa Europea, les defensories espanyoles, reunides a Lleó el mes d'octubre de 2006, van presentar una declaració per expressar davant la societat espanyola la responsabilitat de vetllar perquè els drets d'aquests menors siguin garantits, subratllar les obligacions que les diverses administracions públiques tenen respecte als menors i recomanar algunes accions dirigides a reforçar el compliment de llurs drets. La Declaració recull un decàleg principis d'actuació.



### 3. L'ACCÉS A INTERNET MITJANÇANT LA CONNEXIÓ DE BANDA AMPLA: UN DRET QUE CAL UNIVERSALITZAR

Nom de l'informe	L'accés a Internet mitjançant la connexió de banda ampla: un dret que cal universalitzar
Data de l'informe	Juny de 2006
Compareixença al Parlament	21 de juny de 2006

#### Característiques del fenomen

Les persones que contracten els serveis d'Internet mitjançant la banda ampla, en general, fan contractacions de telecomunicacions amb empreses privades i es queixen per:

- les dificultats per a donar de baixa els serveis
- les dificultats per a tenir constància de les sol·licituds de baixa i les reclamacions
- l'*slamming* o alta contractual no consentida
- les dificultats per a resoldre conflictes amb els operadors
- la mala qualitat del servei
- els problemes de facturació
- Hi ha problemes d'accés al servei d'Internet per la banda ampla perquè no hi ha prou cobertura del servei.
- No són problemes tècnics, sinó del cost elevat que implicaria l'ampliació de la cobertura, especialment en certs llocs.
- El servei de connexió a Internet per la banda ampla és un fenomen liberalitzat en què les empreses competeixen lliurement.
- No hi ha una regulació específica sobre aquesta matèria.
- La manca de cobertura en una gran part del territori provoca la *fractura digital*, fenomen que es caracteritza per la impossibilitat de la població d'accedir als serveis de banda ampla i, a més, implica un tractament discriminatori en l'exercici dels drets, com ara el dret a la igualtat, el dret d'accés a la informació i el dret d'accés a l'Administració, tenint en compte que hi ha serveis als quals s'accedeix per Internet, però que requereixen una qualitat de connexió i velocitat que solament es pot aconseguir mitjançant la connexió per banda ampla. També afecta drets relacionats amb el procediment administratiu: (dret al procediment de manera telemàtica, a conèixer-ne l'estat de la tramitació, a rebre informació jurídica). A més, és contrària als principis d'universalitat i de gratuïtat.

#### Recomanacions i suggeriments del Síndic

- La normativa europea només reconeix com a servei universal la connexió de banda estreta en la residència o la ubicació de l'usuari final.
  - Cal garantir l'establiment de la connexió a Internet per la banda ampla com un servei universal.
  - Cal millorar el marc normatiu vigent en aquesta matèria. En requereix una modificació del marc normatiu vigent perquè aquest doni una resposta a les problemàtiques que es presenten amb relació a aquest problema.
  - Garantir l'accés a Internet per la banda ampla és garantir, entre altres, el dret a la informació i el dret a l'accés a l'Administració en tot allò que té a veure amb l'Administració electrònica o e-administració. Cal reclamar que els poders públics facin un esforç decidit per a aconseguir l'ampliació de la cobertura de la banda ampla i frenar la *fractura digital*.
  - La Directiva 2002/22/CE estableix que el concepte de servei universal s'ha d'adaptar a l'evolució tecnològica, el mercat, les modificacions de les demandes dels usuaris. Això permet pensar en la extensió del criteri d'universalitat a la connexió per banda ampla. Aquesta competència és de les instàncies europees.
- La UE hauria de fer un pas endavant per a garantir un vertader accés a la informació, que no serà factible si no es modifica la configuració legal del servei universal en matèria de comunicacions, mitjançant la inclusió de la prestació d'accés a Internet per la banda ampla.
- Cal tenir en compte la incidència de la manca d'accés en el desenvolupament personal i col·lectiu, les situacions de desigualtat que genera i l'obligació del poder públic d'eliminar o reduir aquestes desigualtats.
  - Cal potenciar la iniciativa del Govern de la Generalitat d'estendre la banda ampla territorialment i instar-lo a aportar els recursos necessaris per a fer arribar la connexió de banda ampla als nuclis amb poca densitat de població en unes condicions de qualitat adequades i en els terminis establerts.

### 3.1. Activitat normativa

#### 1. A les Corts Generals

- Projecte de llei de millora de la protecció dels consumidors i els usuaris (121/000083), presentat el 24/03/2006, qualificat el 28/03/2006.

L'article 1 del Projecte de llei modifica els articles 12 i 34 de la llei vigent, regula de nou el contingut de les clàusules contractuals, prohibeix les que imposin obstacles onerosos o perjudicials per als usuaris en l'exercici de llurs drets i remarca la prohibició de clàusules que limitin la possibilitat que té l'usuari de posar fi al contracte. S'afegeixen apartats a l'article 13 per a garantir que l'usuari rep informació precontractual suficient i gratuïta, específicament sobre la manera de posar fi al contracte.

#### 2. Altres actuacions normatives

**Procedència:** Ministeri d'Indústria, Turisme i Comerç

Amb relació a les recomanacions relatives a la millora del marc normatiu vigent:

- **Reial decret 776/2006**, del 23 de juny, pel qual es modifica el Real decret 1287/1999, pel qual s'aprova el Pla tècnic nacional de radiodifusió sonora digital terrenal, i el Reial decret 424/2995, del 15 d'abril del Reglament sobre les condicions per a la prestar els serveis de comunicacions electròniques, el servei universal i la protecció dels usuaris.

L'article segon modifica l'article 20 del Reial decret 424 sobre el dret a compensació per la interrupció temporal del servei d'accés a Internet.

**Procedència:** Ministeri de la Presidència

- **Ordre PRE 1575/2006**, del 19 de maig, per la qual es crea la Comissió Interministerial per a elaborar l'in-

forme previ a l'aprovació de les ordres ministerials que es dictin de conformitat amb el que estableix la disposició transitòria sisena del Reial decret 424/2005.

La disposició transitòria sisena del Reial decret 424/2005 assenyala que "... las obligaciones específicas derivadas de la aplicación de una concreta tecnología de telecomunicaciones entrarán en vigor en el plazo que en su caso establezca la orden ministerial correspondiente. Dicha orden se aprobará previo informe de una comisión en la que se integrarán representantes de los ministerios afectados y de los operadores."

### 3.2. Altres actuacions

#### Resposta de l'Ombudsman Europeu

El Síndic va enviar una còpia de l'informe a l'Ombudsman Europeu, que al seu torn va enviar l'informe a Viviane Reding, comissària europea responsable de la societat de la informació.

El 17 d'octubre la comissària europea va respondre a l'Ombudsman Europeu, el qual va enviar la resposta al Síndic.

En la seva carta, la comissària europea assenyala que encara és aviat per a incloure el servei d'Internet per la banda ampla dins dels serveis universals de comunicació electrònica. Recorda igualment que l'article 22 de la Directiva 2002/22/CE, sobre els serveis universals, recull la possibilitat que els Estats membres ofereixin serveis addicionals als que recull com a universals la Directiva, sense que això obligui a cap mecanisme de compensació.

Finalment assenyala que l'informe del Síndic sobre banda ampla pot ser útil com a reflexió de fons sobre el tema de l'accés a Internet per banda ampla que ella està impulsant amb vista a l'elaboració del Llibre verd amb què s'haurà de treballar al llarg de l'any 2007.



## II. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL

A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI .....	409
B. PROJECCIÓ EXTERNA DE LA TASCA DEL SÍNDIC .....	421
C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS .....	427
D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL .....	437
E. CONVENIS .....	445





## A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI

1. Tàrraga
2. Barri del Raval (Barcelona)
3. L'Hospitalet de Llobregat
4. Amposta
5. Tremp
6. El Prat de Llobregat
7. Lloret de Mar
8. Cambrils



Des de l'any 1996 el Síndic desplaça periòdicament la seva oficina durant un dia a alguna població de Catalunya amb l'objectiu d'apropar la institució a les persones d'arreu del territori i oferir la possibilitat que puguin presentar queixes o fer consultes sobre les administracions. Per a l'equip del Síndic també és una oportunitat de conèixer de primera mà les problemàtiques de la localitat visitada i mantenir un contacte més directe amb algunes entitats i col·lectius.

En aquests deu anys el Síndic ha fet quaranta-nou desplaçaments i ha visitat pràcticament totes les capitals de comarca de Catalunya i, en dues d'aques-

tes, Manresa i Tàrraga, ja hi ha anat dues vegades. També s'ha obert l'oficina en altres poblacions que, tot i no ser capitals, per llur pes demogràfic o llur influència a la zona són també d'interès, com ara l'Hospitalet de Llobregat, el Prat de Llobregat o Lloret de Mar. El 50è desplaçament s'ha fet, ja al gener del 2007, a Cerdanyola del Vallès.

Durant el 2006 s'han fet vuit desplaçaments: Tàrraga, l'Hospitalet de Llobregat, Amposta, Tremp, el Prat de Llobregat, Lloret de Mar, Cambrils i el barri del Raval de Barcelona. La novetat d'aquest any ha estat el desplaçament de l'oficina per primera vegada a un barri de la ciutat de Barcelona.



## 1. TÀRREGA

### 12 DE GENER DE 2006

Es va rebre un total de 27 visites, que van generar 23 queixes i 12 consultes.

Cal destacar la quantitat de queixes rebudes sobre el funcionament del CAP de Tàrrega i, entre aquestes, la manca de metges especialistes. També es van rebre queixes per la instal·lació d'un centre penitenciari i unes antenes de telefonia.

Durant la seva estada, el Síndic va mantenir una reunió de treball amb l'alcalde de Tàrrega. Així mateix, va visitar el centre ocupacional Alba, on va

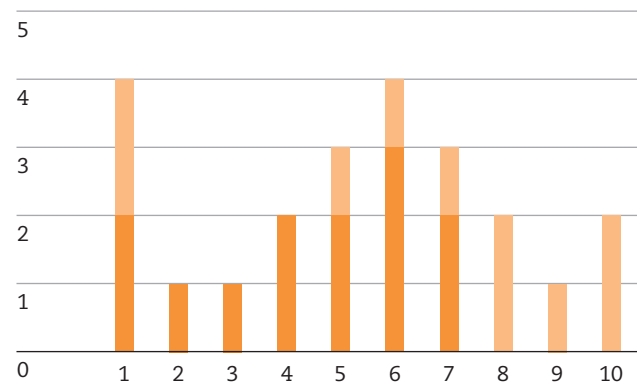
mantenir una reunió amb els representants de l'Associació Lleidatana d'Entitats de Minusvàlids (ALLEM). També va anar a l'Hospital Residència Pobres de Jesucrist.

L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants va visitar l'escola bressol La Pau, el CEIP Àngel Guimerà i l'IES Alfons Costafreda, on va tenir trobades amb els mestres i els alumnes.

El mateix dia un col·laborador del Síndic es va desplaçar als municipis de Bellpuig, Verdú i Vilagrassa per recollir opinions d'alcaldes i entitats sobre el Relat de drets i deures de les persones del món rural, que es va presentar durant el Congrés del Món Rural, que va tenir lloc el mes de maig a Barcelona.

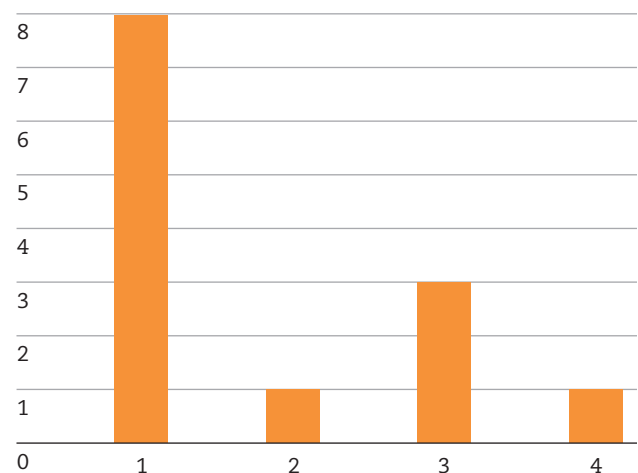
#### Matèria

	Q	C	Total
1 Administració pública	2	2	4
2 Educació	1	-	1
3 Immigració	1	-	1
4 Medi ambient i qualitat de vida	2	-	2
5 Sanitat	2	1	3
6 Seguretat ciutadana i justícia	3	1	4
7 Serveis socials	2	1	3
8 Treball i pensions	-	2	2
9 Urbanisme i habitatge	-	1	1
10 Privades o inconcretes	-	2	2
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>10</b>	<b>23</b>



#### Administració afectada

	Q
1 Administració autonòmica	8
2 Administració judicial	1
3 Administració local	3
4 Administració perifèrica	1
<b>Total</b>	<b>13</b>



## 2. BARRI DEL RAVAL (BARCELONA)

### 26 DE GENER DE 2006

Es va rebre un total de 37 visites, que es van materialitzar en 16 queixes i 21 consultes.

Tot i que el mateix síndic i altres membres de la institució ja havien visitat el barri diverses vegades i es manté una col·laboració fluida amb diverses entitats, el Síndic va voler aproximar-se una vegada més al barri i hi va desplaçar aquest cop l'oficina. L'atenció

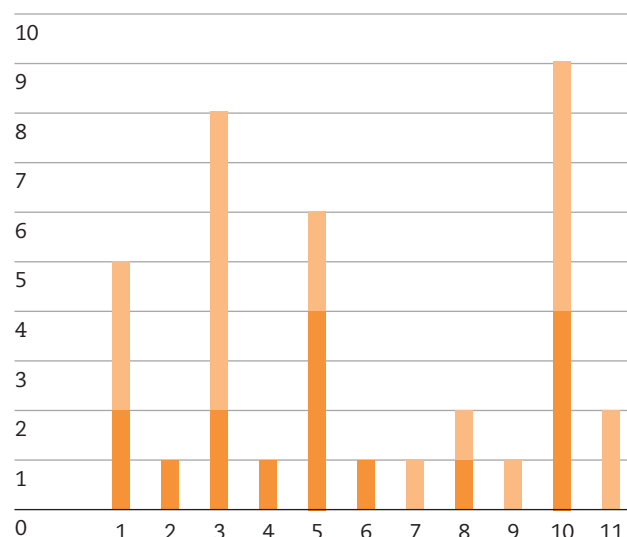
a les persones es va fer des de l'entitat Casal d'Infants del Raval.

Durant les tres hores que va durar la visita, el síndic va mantenir diverses reunions amb grups de famílies, infants i joves que li van exposar llurs problemàtiques.

Els temes més repetits en les queixes estaven relacionats amb problemàtiques sobre l'habitatge, com ara l'assetjament immobiliari, i amb els processos de regularització de les persones immigrants.

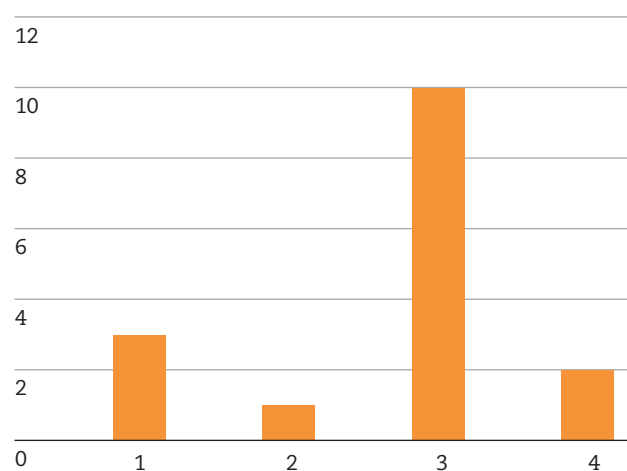
#### Matèria

	Q	C	Total
1 Administració pública	2	3	5
2 Consum	1	-	1
3 Immigració	2	6	8
4 Infància i adolescència	1	-	1
5 Medi ambient i qualitat de vida	4	2	6
6 Sanitat	1	-	1
7 Seguretat ciutadana i justícia	-	1	1
8 Serveis socials	1	1	2
9 Treball i pensions	-	1	1
10 Urbanisme i habitatge	4	5	9
11 Privades o inconcretas	-	2	2
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>21</b>	<b>37</b>



#### Administració afectada

	Q
1 Administració autonòmica	3
2 Administració central	1
3 Administració local	10
4 Administració perifèrica	2
<b>Total</b>	<b>16</b>





### 3. L'HOSPITALET DE LLOBREGAT

#### 2 DE MARÇ DE 2003

Es va rebre un total de 51 visites, les quals van originar 34 queixes i 17 consultes. La policia local, la contaminació acústica i acabats deficientes en algunes obres d'urbanització van centrar el guix de les queixes.

A més de rebre les persones al centre d'activitats La Farga, el síndic va visitar la Comissaria dels Mossos d'Esquadra, el CEIP Pau Vila, el centre d'iniciatives socials Esclat i el servei d'urgències de l'Hospital de Bellvitge. Rafael Ribó també va mantenir una reunió de treball amb l'alcalde.

El síndic va poder conèixer de prop el funcionament de la comissaria dels Mossos d'Esquadra i la tasca de coordinació d'aquest cos amb la policia local de l'Hospitalet.

El CEIP Pau Vila té quasi un 90% d'alumnat estranger. La població recent immigrada no té, doncs, aules

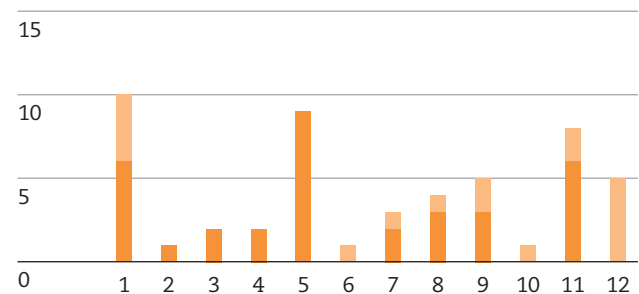
d'acollida, sinó que l'equip docent ha creat un programa innovador per assegurar l'aprenentatge de la llengua i la integració de tots els alumnes amb algunes hores setmanals de classe en petits grups segons nivells d'aprenentatge. Es tracta d'un programa molt reeixit, especialment gràcies a l'entusiasme i la dedicació de l'equip educatiu.

La directora del centre d'iniciatives socials Esclat presenta al síndic el problema capital de l'entitat i dels programes de garantia social (PSG) que duu a terme: el retard d'anys en el pagament de les subvencions concedides per la Conselleria de Treball, i el funcionament general de la tramitació de les subvencions i el seguiment dels cursos per l'Administració. S'obre una actuació d'ofici arran d'aquesta visita.

L'equip directiu de l'Hospital de Bellvitge va rebre el síndic i els seus col·laboradors, que van visitar detingudament les instal·lacions del servei d'urgències, van parlar amb algunes persones que hi treballen i van analitzar els problemes de saturació que pateix el servei.

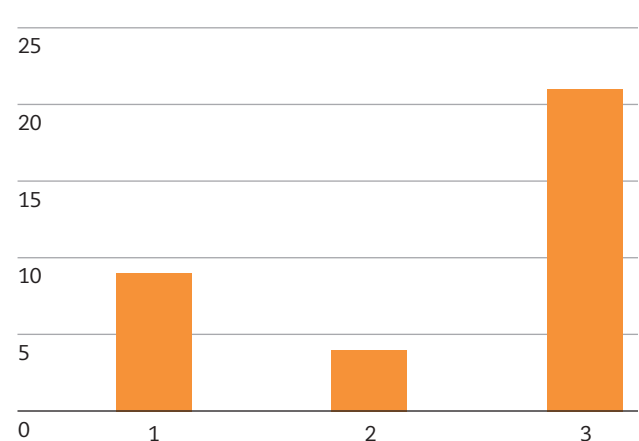
#### Matèria

	Q	C	Total
1 Administració pública	6	4	10
2 Consum	1	-	1
3 Educació	2	-	2
4 Infància i adolescència	2	-	2
5 Medi ambient i qualitat de vida	9	-	9
6 Sanitat	-	1	1
7 Seguretat ciutadana i justícia	2	1	3
8 Serveis socials	3	1	4
9 Treball i pensions	3	2	5
10 Tributari	-	1	1
11 Urbanisme i habitatge	6	2	8
12 Privades o inconcretes	-	5	5
<b>Total</b>	<b>34</b>	<b>17</b>	<b>51</b>



#### Administració afectada

	Q
1 Administració autonòmica	9
2 Administració central	4
3 Administració local	21
<b>Total</b>	<b>34</b>



## 4. AMPOSTA

26 D'ABRIL DE 2006

L'equip del Síndic va rebre durant el dia un total de 30 visites, de les quals es van desprendre un total de 17 queixes i 13 consultes.

Durant l'estada a Amposta, el síndic i l'adjunta van visitar els dos centres d'atenció primària (CAP) de la ciutat. En aquestes visites es va constatar la saturació del CAP 1 i les precarietats salarials i laborals del personal del CAP 2, l'antiga clínica arrossera, pel fet que no forma part de la xarxa hospitalària d'utilització pública i, en conseqüència, no té l'harmonització salarial i laboral amb la xarxa pública.

En el cas del CAP 1, les dificultats assenyalades es

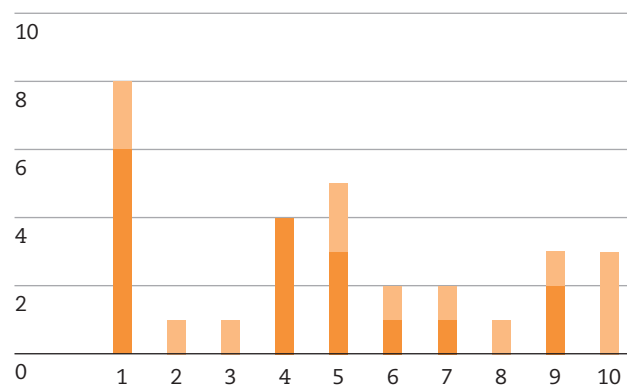
deriven d'una doble mancança: d'una banda, d'instal·lacions insuficients per al gran nombre de persones ateses i, de l'altra, de manca de recursos humans que impedeix al personal de fer formació sanitària i els obliga a rebre entre cinquanta-cinc i seixanta visites diàries.

Rafael Ribó també es va reunir amb l'alcalde de la ciutat i l'adjunta, Laura Díez, va visitar el centre de discapacitats Àngel de l'Associació de Famílies amb Disminuïts Psíquics de la Comarca del Montsià (APASA), on va poder conèixer la feina de l'escola d'educació especial, la residència Íbera i el centre de dia Àngel.

L'oficina del Síndic també va anar a Ulldecona, on va signar un conveni de col·laboració amb la síndica de greuges municipal de la població com el que ja té amb la majoria de síndics locals de Catalunya.

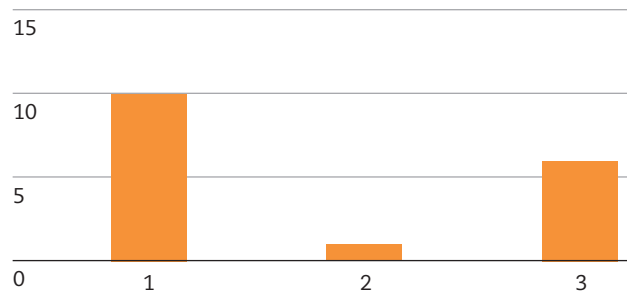
### Matèria

	Q	C	Total
1 Administració pública	6	2	8
2 Educació	-	1	1
3 Immigració	-	1	1
4 Medi ambient i qualitat de vida	4	-	4
5 Sanitat	3	2	5
6 Serveis socials	1	1	2
7 Treball i pensions	1	1	2
8 Tributari	-	1	1
9 Urbanisme i habitatge	2	1	3
10 Privades o inconcretes	-	3	3
<b>Total</b>	<b>17</b>	<b>13</b>	<b>30</b>



### Administració afectada

	Q
1 Administració autonòmica	10
2 Administració central	1
3 Administració local	6
<b>Total</b>	<b>17</b>



### 5. TREMP

#### 18 DE JULIOL DE 2006

A l'oficina, oberta durant tot el dia, es van rebre 17 visites, de les quals s'han obert 13 expedients de queixa. Les altres quatre visites van ser consultes.

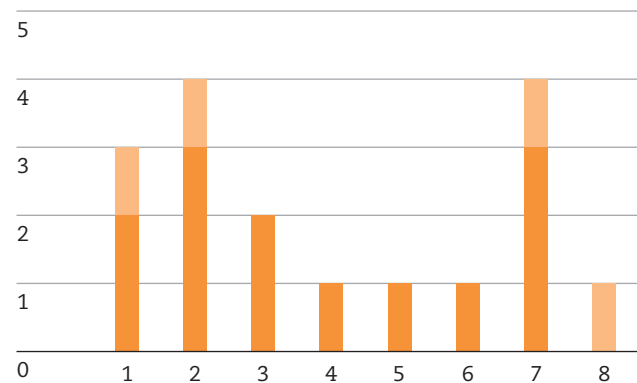
A més de rebre els ciutadans al centre cívic Terraquet, el síndic va visitar l'Alberg de la Joventut de Trepmp i el Col·legi d'Advocats. A l'alberg, el síndic hi va visitar les instal·lacions i també va comprovar in situ la millora en el sistema d'inscripció de les famílies a les colònies i casals d'estiu, que abans es feia per ordre d'inscripció i, a partir del 2006, es fa per sol·licitud de les famílies i sorteig posterior.

Al Col·legi d'advocats es va valorar la possibilitat que fos una de les seus des d'on es pugui connectar amb la seu del Síndic a Barcelona per mitjà de videoconferència. Aquest sistema s'ha posat ja en funcionament al principi del 2007.

El síndic, acompanyat pel director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, Matias Vives, va tenir dues reunions amb l'alcalde i amb membres del grup municipal de l'oposició del municipi veí de Talam per tractar sobre la queixa pel servei de subministrament elèctric i el cost d'aquest al municipi.

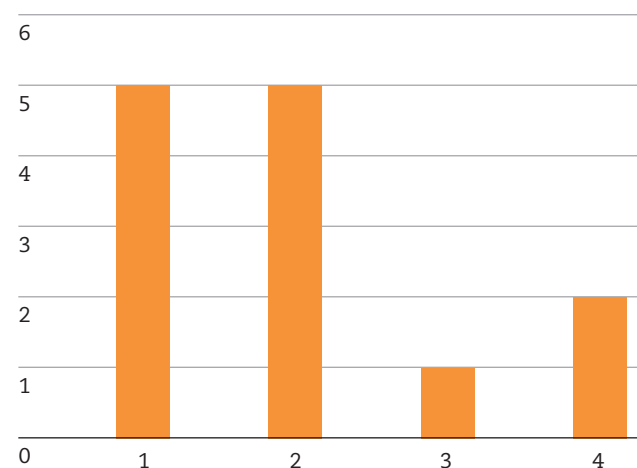
#### Matèria

	Q	C	Total
1 Administració pública	2	1	3
2 Consum	3	1	4
3 Cultura i llengua	2	-	2
4 Educació	1	-	1
5 Medi ambient i qualitat de vida	1	-	1
6 Seguretat ciutadana i justícia	1	-	1
7 Urbanisme i habitatge	3	1	4
8 Privades o inconcretes	-	1	1
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>4</b>	<b>17</b>



#### Administració afectada

	Q
1 Administració autonòmica	5
2 Administració local	5
3 Administració perifèrica	1
4 Serveis públics privatitzats	2
<b>Total</b>	<b>13</b>



## 6. EL PRAT DE LLOBREGAT

20 DE SETEMBRE DE 2006

Es va rebre un total de 13 visites, que es van materialitzar en 5 queixes i 8 consultes.

Durant l'estada al Prat, el síndic va visitar la Fundació propersones amb disminució psíquica Rubricatus i el Parc Agrari del Baix Llobregat. Va poder conèixer de prop la tasca de la Fundació Rubricatus i visitar detalladament les instal·lacions del centre assistencial i del centre especial de treball. Així mateix, els responsables del Parc Agrari van explicar al síndic la tasca que aconsegueixen i la pressió urbanística que pateix aquesta zona agrària tan especial, la més gran que hi ha a Europa prop d'una gran ciutat i en zona

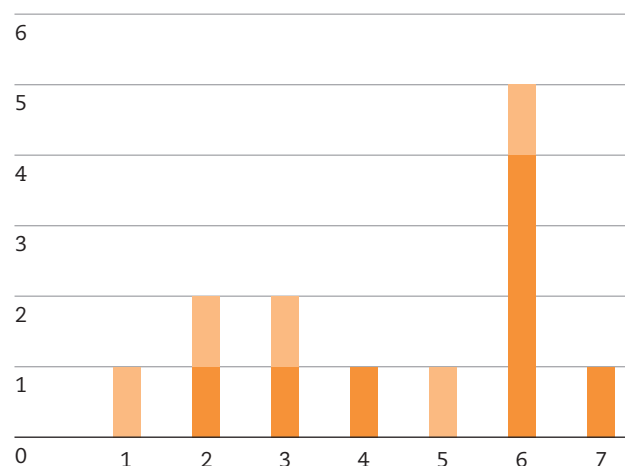
de delta, és a dir amb un alt rendiment econòmic de conreu.

Al seu torn, l'adjunta, Laura Díez, es va reunir amb la Junta Directiva del Consell Veïnal del barri de Sant Cosme, els membres de la qual li van exposar les problemàtiques del barri —l'absentisme escolar i temes de seguretat i convivència, entre altres— els reptes que es plantegen en un futur immediat i el procés de millora de la participació ciutadana que estan duent a terme.

L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants va fer una xerrada col·loqui a l'IES Ribera Baixa i va visitar l'escola bressol Sol Solet. També es va reunir amb el consell d'infants de la ciutat i amb els responsables del projecte educatiu del barri de Sant Cosme.

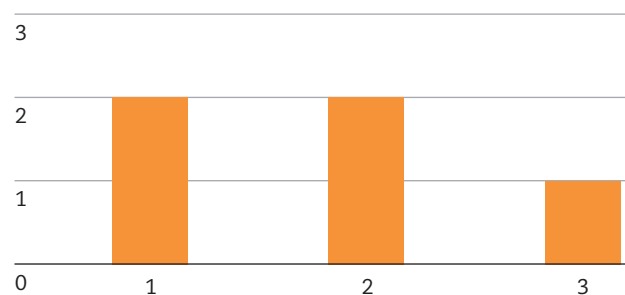
### Matèria

	Q	C	Total
1 Administració pública	-	1	1
2 Consum	1	1	2
3 Infància i adolescència	1	1	2
4 Medi ambient i qualitat de vida	1	-	1
5 Serveis socials	-	1	1
6 Treball i pensions	4	1	5
7 Tributari	1	-	1
<b>Total</b>	<b>8</b>	<b>5</b>	<b>13</b>



### Administració afectada

	Q
1 Administració autonòmica	2
2 Administració central	2
3 Administració local	1
<b>Total</b>	<b>5</b>



## 7. LLORET DE MAR

### 23 DE NOVEMBRE DE 2006

Durant tot el dia el síndic i els seus assessors van rebre 49 visites, de les quals es desprenen un total de 36 queixes i 13 consultes.

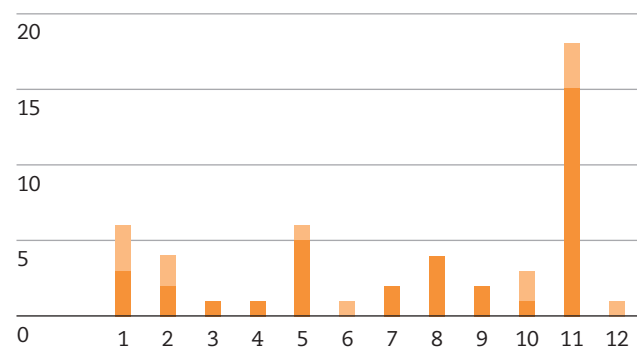
Moltes de les queixes que es van rebre derivaven de problemes relacionats amb mancances i falta de serveis a les nombroses urbanitzacions que té el municipi i altres localitats veïnes. Per aquest motiu, el síndic va reiterar el seu suggeriment al Govern perquè elabori una Llei d'urbanitzacions, de la mateixa manera que es va fer una Llei de barris, en què es recullin les problemàtiques i les vies de solució d'aquest urbanisme dispers.

#### Matèria

	Q	C	Total
1 Administració pública	3	3	6
2 Consum	2	2	4
3 Cultura i llengua	1	-	1
4 Educació	1	-	1
5 Medi ambient i qualitat de vida	5	1	6
6 Sanitat	-	1	1
7 Seguretat ciutadana i justícia	2	-	2
8 Serveis socials	4	-	4
9 Treball i pensions	2	-	2
10 Tributari	1	2	3
11 Urbanisme i habitatge	15	3	18
12 Privades o inconcretes	-	1	1
<b>Total</b>	<b>36</b>	<b>13</b>	<b>49</b>

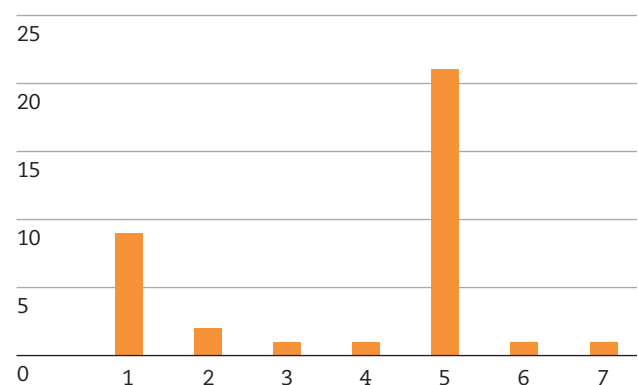
En l'estada a Lloret, el síndic va visitar la Comissaria de la Policia Nacional per conèixer de primera mà els problemes de cues i retards que hi ha en la tramitació de documentació i les tasques de coordinació entre els diversos cossos de seguretat de la zona, i el centre d'assistència primària (CAP), on va conèixer —acompanyat de l'adjunta, Laura Díez,— els problemes de saturació que provoca el gran nombre de població estacional de Lloret i de les poblacions veïnes. També, arran d'una queixa presentada el mateix dia, es va desplaçar fins el paratge que envolta el santuari de l'Obreria de Santa Cristina.

L'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, va anar a l'IES Rocagrossa, on es va reunir amb l'equip directiu i va fer una xerrada als alumnes de batxillerat. També va visitar la Unitat d'Escolarització Compartida (UEC), que atén alumnes de secundària obligatòria amb necessitats especials.



#### Administració afectada

	Q
1 Administració autonòmica	9
2 Administració central	2
3 Administració institucional	1
4 Administració judicial	1
5 Administració local	21
6 Altres administracions	1
7 Serveis públics privatitzats	1
<b>Total</b>	<b>36</b>





## 8. CAMBRILS

### 13 DE DESEMBRE DE 2006

Es va rebre un total de 35 visites, que van donar lloc a 23 queixes, 11 consultes i l'obertura de tres actuacions d'ofici. Les queixes van ser de caràcter molt variat, amb el predomini de les referents a temes d'urbanisme, medi ambient, responsabilitat patrimonial i serveis socials.

El síndic i el seu equip van fer diverses visites, la primera de les quals a l'alcalde de la localitat. A la Cooperativa Agrícola van ser rebuts pel president, el director i diversos membres de la junta directiva. El síndic es va interessar tant per la secció de crèdit com pels temes de comercialització i de relació de la cooperativa amb l'entorn i amb les administracions. A l'escola d'Hosteleria va conèixer el funcionament

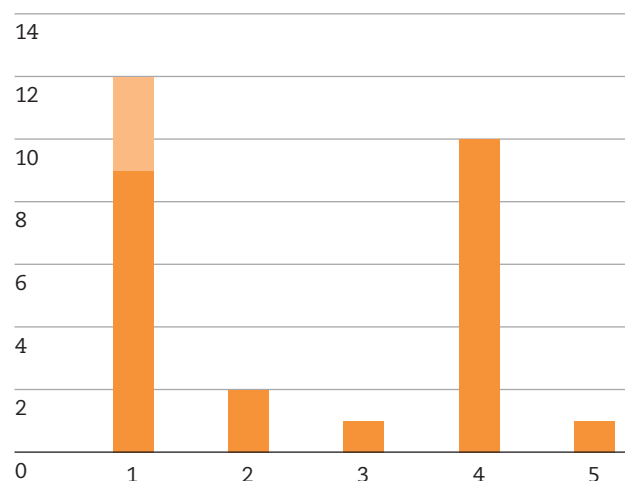
dels programes de transició al treball (PTT), l'edat i la procedència dels alumnes, la titulació, les sortides professionals, etc.

Es va reunir també amb algunes persones de l'associació de dones marroquines Tarbia, que li van plantejar les principals dificultats que han tingut i que tenen en llur condició majoritària de mares de famílies immigrades. La directora de l'escola d'adults va explicar al síndic els programes i els nivells que imparteixen.

Finalment, va visitar la Confraria de Pescadors. En aquesta visita, les problemàtiques exposades van donar lloc a l'obertura de tres actuacions d'ofici, que fan referència a la titulació i la formació necessàries perquè els joves exerceixin la professió de pescadors, a les diverses normatives i limitacions a la pesca que hi ha segons les poblacions i a problemes de provisió de carburant per a les barques.

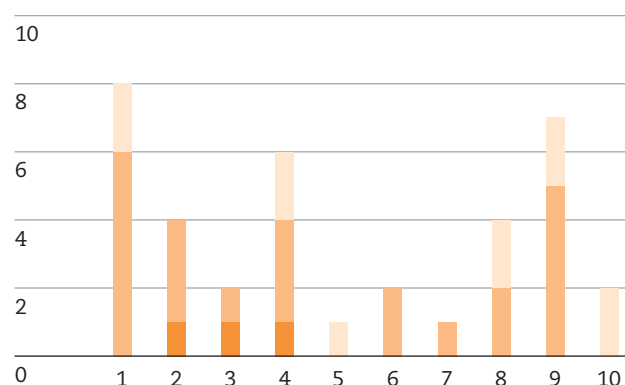
#### Matèria

	AO	Q	C	Total
1 Administració pública	-	6	2	8
2 Consum	1	3	-	4
3 Educació	1	1	-	2
4 Medi ambient i qualitat de vida	1	3	2	6
5 Sanitat	-	-	1	1
6 Seguretat ciutadana i justícia	-	2	-	2
7 Serveis socials	-	1	-	1
8 Tributari	-	2	2	4
9 Urbanisme i habitatge	-	5	2	7
10 Privades o inconcretas	-	-	2	2
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>11</b>	<b>37</b>



#### Administració afectada

	AO	Q	Total
1 Administració autonòmica	3	9	12
2 Administració central	-	2	2
3 Administració judicial	-	1	1
4 Administració local	-	10	10
5 Serveis públics privatitzats	-	1	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>23</b>	<b>26</b>





## B. PROJECCIÓ EXTERNA DE LA TASCA DEL SÍNDIC

### 1. Difusió de la tasca del Síndic

- 1.1. Presentacions sectorials de l'Informe al Parlament 2005
- 1.2. Campanyes de difusió publicitària
- 1.3. Relació amb els mitjans de comunicació

### 2. Activitats de difusió i promoció dels drets

- 2.1. El Congrés del Món Rural i el Relat dels drets i els deures de les persones del món rural
- 2.2. Curs sobre el Síndic de Greuges a la UAB
- 2.3. Conferències, actes públics i visites a organitzacions socials

### 3. El Síndic en línia

- 3.1. Nou lloc web
- 3.2. L'e-butlletí: una nova eina de difusió



## 1. Difusió de la tasca del Síndic

### 1.1. Presentacions sectorials de l'Informe al Parlament 2005

El Síndic va organitzar dos actes de presentació de l'Informe al Parlament 2005, adreçats específicament a persones i entitats relacionades amb un àmbit concret. En aquesta ocasió es va presentar la tasca acomplerta durant l'any anterior en els àmbits d'infància i de gent gran.

Amb aquestes presentacions es pretén donar a conèixer la institució i la seva tasca, fomentar la relació amb les entitats que treballen en els diversos àmbits i conèixer de primera mà noves problemàtiques relacionades amb diverses àrees d'actuació del Síndic.

La presentació en l'àmbit d'infants va tenir lloc el dia 22 de juny de 2006 al centre cívic Pati Llimona de Barcelona. Hi van assistir una trentena de persones, la majoria de les quals representava diverses entitats i associacions del món de la infància i la joventut. L'acte va consistir en una exposició del Síndic, Rafael Ribó, i de l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Xavier Bonal, d'algunes de les temàtiques d'infants que recull l'Informe al Parlament 2005. Posteriorment, es va obrir un torn obert de paraules per a intercanviar opinions i fer preguntes.

**El Síndic va fer presentacions de l'Informe al Parlament 2005 adreçades específicament a persones i entitats d'infància i de gent gran**

Un format semblant va tenir la presentació sectorial dels temes recollits en l'Informe al Parlament 2005 sobre problemàtiques relacionades amb la gent gran, que es va fer el dia 20 de juny a l'auditori de la Facultat de Comunicació de la Universitat

Pompeu Fabra. En aquesta ocasió també havien estat convocades les associacions i les entitats d'aquest àmbit. Hi van assistir vora quaranta persones, la majoria de les quals representava entitats i associacions del sector, que van aprofitar l'acte per compartir experiències i problemàtiques concretes.

### 1.2. Campanyes de difusió publicitària

Per primera vegada en la seva història el Síndic de Greuges ha dut a terme campanyes de difusió publicitària per augmentar el grau de coneixement de la institució entre la població resident a Catalunya. Aquest esforç per a fer conèixer la institució l'ha motivat, entre altres, el resultat del segon estudi d'opinió encarregat a l'Institut Opina, que reafirma que l'índex de coneixement ciutadà sobre la institució continua essent insuficient. Només el 53% de la població de Catalunya més gran de divuit anys coneix o ha sentit a parlar del Síndic i de la seva missió.

**El Síndic ha dut a terme campanyes de difusió publicitària de la seva tasca entre la població resident a Catalunya**

En una primera fase es va fer publicitat a dues cadenes de televisió (TV3 i Antena 3) amb un espot de vint segons i àmplia cobertura. També es van emetre falques publicitàries per mitjà de Catalunya Ràdio i Radio Tele-Taxi. En una segona fase, dels mesos de juliol a setembre, es va fer una nova campanya en plafons fixes de les estacions de la xarxa de Rodalies Renfe i Ferrocarrils de la Generalitat, cartells a l'interior dels trens de les dues companyies i publicitat en premsa gratuïta i regional.

La tercera fase va consistir en una nova campanya de publicitat a la televisió, concentrada en dues setmanes de novembre i en dues cadenes de televisió generalistes (Antena 3 i TVE).

**Només el 53% de la població de Catalunya més gran de divuit anys coneix o ha sentit a parlar del Síndic i de la seva missió**

### 1.3. Relació amb els mitjans de comunicació

Durant el 2006 s'ha intensificat la relació del Síndic amb els mitjans de comunicació. Aquests continuen sent uns aliats imprescindibles per a poder difondre adequadament la feina de la institució.



A més de publicar en el web nombroses resolucions i activitats de la institució, durant el 2006 el Síndic ha convocat en roda de premsa els mitjans en set ocasions: per fer públic l'*Informe sobre menors immigrants* sols (2 de febrer), per presentar l'*Informe al Parlament 2005* (1 de març), per explicar els continguts d'una reunió institucional per a preparar els protocols d'actuació en casos de maltractaments a menors (6 d'abril), per donar a conèixer la resolució de l'anomenat *Cas Alba* (5 de maig), per presentar l'informe *Accés a Internet mitjançant la banda ampla* (28 de juny), per donar a conèixer la nova pàgina web d'infants (19 d'octubre) i per presentar l'informe extraordinari sobre assetjament escolar *Convivència i confrontació als centres educatius* (19 de desembre).

## Ha augmentat la divulgació pública de la feina i les activitats del Síndic

Igualment, en tots els desplaçaments de l'oficina del Síndic a diverses localitats catalanes es convoca els mitjans de comunicació locals i comarcals per a explicar-los l'activitat de la jornada i com s'ha desenvolupat la visita. Enguany, com ja s'ha exposat, s'han fet vuit desplaçaments.

L'augment de la divulgació pública de la feina i les activitats del Síndic s'ha traduït també en un augment de la presència de la institució en els mitjans de comunicació. Durant el 2006 han continuat les intervencions mensuals del síndic al programa "Els matins de Catalunya Ràdio" i de l'adjunta, Laura Díez, a Ràdio 4.

## 2. Activitats de difusió i promoció dels drets

### 2.1. El Congrés del Món Rural i el Relat dels drets i els deures de les persones del món rural

Tot i que les persones del món rural estan subjectes a drets i deures de la mateixa manera que les persones que viuen i treballen en el món urbà, l'especificitat de llurs àmbits de vida i, en el cas dels pagesos, la dedicació a una activitat que satisfà les necessitats primeres del conjunt de la població fan que mereixin un reconeixement social que vagi més enllà de les declaracions universals de drets.

Amb aquesta idea, durant el primer semestre de l'any 2006, un col·laborador del Síndic va visitar un total de noranta-quatre municipis de les trenta-una comarques més rurals de Catalunya, es va entrevistar en tots els casos amb l'alcalde de la localitat i, gai-

rebé sempre, amb alguna entitat o persona interessada en la problemàtica del món rural de cadascun dels municipis. Del conjunt de converses, en sortí un grapat d'idees i inquietuds que hauran de guiar el treball del Síndic en les seves actuacions en zones identificades amb el món rural català. Els documents que resumeixen aquell conjunt de trobades són una esplèndida radiografia de les preocupacions de la gent del món rural.

Addicionalment, al principi de maig el Síndic va participar en les sessions plenàries del Congrés del Món Rural de Catalunya, amb motiu del qual va elaborar un Relat de drets i deures de les persones del món rural.

L'esborrany del Relat es va presentar en la sessió plenària del Congrés i es va convertir en patrimoni del país, fil conductor de la defensa dels drets de les persones del món rural i pauta de conducta pel que fa a l'exigència en els deures d'aquestes persones.

El Relat de drets i deures de les persones del món rural es preparà a partir d'un avantprojecte de relat que fou tramès a una vintena de persones amb lligams amb el món rural i amb professions que anaven des de pagesos fins a empresaris ubicats en zones rurals, periodistes interessats en la temàtica, síndics locals, ambientalistes, arquitectes i antics diputats al Parlament de Catalunya que havien fet palès l'interès en les problemàtiques pròpies del món rural. Després de recollir llurs opinions, el projecte d'esborrany s'envià als ajuntaments de Catalunya de menys de cinc mil habitants, als quals s'encoratjà a presentar-ne esmenes o fer-ne comentaris.

En el document final del Relat el Síndic afirma, entre altres, el dret de totes les persones a viure i treballar on han nascut, a accedir a les prestacions públiques, i a la cultura, l'educació i la sanitat en igualtat de condicions. Igualment, afirma el deure de totes les persones de conservar el territori, perquè constitueix l'expressió d'uns valors paisatgístics, ambientals, culturals, socials i històrics.

## El Síndic va presentar un relat de drets i deures de les persones del món rural

La participació del Síndic en el Congrés, a banda de la formulació del Relat, era justificada per la voluntat de connectar amb persones, entitats i ajuntaments del món rural i obrir-se a la reflexió de parts del territori físicament allunyades de la seu de la institució, dins la línia de col·laboració amb els ens locals de Catalunya.

El Síndic va voler que l'elaboració d'aquest relat fos tan participativa com fos possible i tingués la màxima implicació de la gent del món rural. Així, l'esborrany del document es va donar a conèixer el mes de febrer i es va enviar a tots els municipis de Catalunya de menys de cinc mil habitants. També es van fer setanta-quatre reunions amb ajuntaments i entitats del món rural per a donar-lo a conèixer i millorar-lo. Aquests contactes van servir també per a conèixer problemàtiques més concretes sobre les quals el Síndic pot iniciar actuacions.

Després d'haver-lo presentat, el document del Relat, en forma de cartell, es va enviar a tots els ajuntaments de menys de vint mil habitants i s'han continuat fent visites al territori per a donar-lo a conèixer.

## 2.2. Curs sobre el Síndic de Greuges a la UAB

El curs sobre el Síndic de Greuges, organitzat conjuntament amb la Universitat Autònoma de Barcelona com a crèdit de lliure elecció, ha arribat a la quarta edició el 2006. Aquest curs té com a objectius donar a conèixer amb detall la tasca acomplerta pel Síndic i apropar la institució al món acadèmic per a promoure'n l'estudi i la investigació en l'àmbit universitari.

El curs va començar el 19 d'octubre i va acabar el 19 de desembre. En total van ser 25 hores de classe, reconegudes amb 1,5 crèdits de lliure elecció.

El programa del curs va tenir dues parts diferenciades. En primer lloc, una part teòrica, sobre la naturalesa i les funcions de la institució d'Ombudsman a Catalunya i en dret comparat —en particular l'organització i el funcionament del Síndic de Greuges—, impartida conjuntament per professorat de la UAB i personal del Síndic. En segon lloc, una part pràctica en què els estudiants van poder conèixer, a partir de les classes impartides per personal de la institució i a partir de diversos casos pràctics, les diverses problemàtiques en les quals intervé el Síndic.

**S'ha fet la quarta edició del curs sobre el Síndic de Greuges organitzat conjuntament amb la Universitat Autònoma de Barcelona**

Les classes han estat impartides per l'equip directiu i assessor del Síndic, i per professors universitaris; i el curs ha estat coordinat per la directora d'Afers

Socials i Relacions amb el Parlament del Síndic, M. Jesús Larios, i pel professor de Dret Constitucional de la UAB, Ferran Domínguez.

En total s'han matriculat al curs vint-i-cinc alumnes, a dotze dels quals s'ha donat el certificat corresponent, a partir de les activitats i l'assistència.

La ponència inaugural "La defensa dels drets constitucionals i estatutaris dels ciutadans pels comissionats parlamentaris. Actualitat i perspectives" va anar a càrrec del síndic, Rafael Ribó. En l'acte d'inauguració del curs es va retre homenatge a Anton Cañellas, síndic de greuges des del 1993 fins al 2004, traspasat recentment, que també havia estat president del Consell Social de la Universitat Autònoma de Barcelona.

## 2.3. Conferències, actes públics i visites a organitzacions socials

Durant el 2006 s'ha dut a terme tot un seguit d'activitats públiques, en què s'ha pogut donar a conèixer la tasca de la institució en la defensa dels drets de les persones.

Aquestes activitats —presentacions, conferències, col·loquis i actes públics— no solament les duu a terme el Síndic, sinó altres membres de la institució, principalment l'adjunta i l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants. D'aquestes activitats, en cal destacar algunes: la inauguració, pel síndic, Rafael Ribó, del I Congrés de Cases i Centres Regionals de Lleida (09/03/2006); la participació en la clausura del XVIII Congrés de la FIAPA (associacions de gent gran) (17/06/2006); la participació en el II Congrés Català de Gestió Pública (06/07/2006); la conferència inaugural de les X Jornades de la Societat Catalana d'Entitats de Base Associativa (ACEBA), que agrupa els equips d'atenció primària de salut; la clausura d'unes jornades sobre "La cultura del no" a Vic (22/11/2006) o la conferència inaugural del curs 2006-2007 del Centre de Lectura de Reus (13/12/2006).

L'adjunt per a la Defensa del Drets dels Infants, Xavier Bonal, ha participat en diversos actes, entre els quals hi ha una taula rodona sobre el problema dels menors immigrants sols no acompanyats, organitzada pel Diari de Mallorca i la Fundació Gadeso (Palma de Mallorca, 24 d'octubre). També va clausurar el Fòrum de la Federació d'Entitats d'Atenció i Educació a la Infància i l'Adolescència (FEDAIA) amb la ponència "La situació de la protecció a la infància a Catalunya. Anàlisi a partir de l'Informe 2005" (19/10/2006). Per la seva banda, l'adjunta va participar en les Jornades sobre Assetjament Immobiliari i Dret a l'Habitatge, que van tenir lloc a Barcelona el 27 d'abril, on va presentar la ponència "El dret a l'habitatge a Catalunya des de la perspectiva del Síndic de Greuges".

Així mateix, el síndic, l'adjunt d'Infants o altres membres de l'equip fan xerrades periòdicament a escoles i instituts per donar a conèixer la institució, la problemàtica de drets humans i la tasca que aconsegueix en defensa dels drets i les llibertats. Durant el 2006, la institució ha rebut, a més, la visita d'algunes escoles i grups universitaris.

El 2006 l'oficina del Síndic ha visitat dues entitats que treballen en àmbits relacionats amb els drets socials i econòmics i que tenen algun membre que forma part del Consell Social de la institució: la Fundació Trinijóve, del barri de Trinitat Vella, i l'obra social Santa Lluïsa de Marillac de la Barceloneta, totes dues a Barcelona. En els desplaçaments de l'oficina fora de la seu, el síndic aprofita també la visita a la població per conèixer el treball d'aquest tipus d'entitats.

### 3. El Síndic en línia

#### 3.1. Nou lloc web

Dins del canvi d'imatge institucional iniciat el 2005, al principi del 2006 el Síndic va renovar el seu web. Aquest nou lloc, que es troba a [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), vol ser una porta d'accés senzilla i àgil a la institució que permeti també la presentació de queixes. L'organització del web és pensada per a donar un servei ràpid a les persones que contacten amb la institució i per a oferir informació bàsica de la tasca del Síndic.

Amb el predomini del color de la institució —el taronja— i d'una navegabilitat senzilla, el web facilita la presentació de queixes i consultes en línia. D'entre els nous apartats en destaca "El Síndic en 1 minut", amb una mirada ràpida i molt gràfica de la institució i de la missió que aconsegueix. El nombre de visites al web pràcticament s'ha doblat en un any, de manera que durant el 2006 el web ha tingut una mitjana de 12.000 entrades mensuals, amb puntes de fins a 17.000 sessions en un mes.

Una vegada enllestida la posada en marxa del nou web, es van crear dues pàgines específiques dins del web general de la institució adreçades a dos col·lectius amb necessitats molt concretes. El mes de juliol va entrar en funcionament la pàgina del "Defensor

del pacient". Informa sobre l'organització i el funcionament del sistema sanitari públic a Catalunya, i sobre els drets i els deures dels usuaris. Amb apartats especialment dedicats a enllaços, exemples concrets i preguntes freqüents, la pàgina explica quins són els mecanismes per a fer reclamacions a l'Administració i els passos que cal seguir abans de presentar una queixa formal al Síndic, cosa que es pot fer per mitjà d'un formulari de la mateixa pàgina.

**El nou web del Síndic, [www.sindic.cat](http://www.sindic.cat), vol ser una porta d'accés senzilla i àgil a la institució**

A mitjan octubre es van llençar la pàgina dels infants i els joves. Un lloc web, amb una imatge dinàmica i un llenguatge directe i adequat a llur nivell, que explica als nens i els adolescents la missió i el funcionament del Síndic. Aquesta pàgina està dividida en dues parts: una adreçada a nens i nenes menors de dotze anys, i l'altra, a adolescents i joves de dotze a divuit anys. Les dues conviden a la participació dels internautes, expliquen com demanar ajuda i presentar una queixa, i incideixen en els drets i els deures de la infància i l'adolescència.

#### 3.2. L'e-butlletí: una nova eina de difusió

Des del mes de març, el Síndic disposa d'una nova eina de difusió de la seva activitat. Es tracta d'un butlletí electrònic en què s'informa de l'activitat duta a terme pel Síndic i s'anuncien properes actuacions i actes.

Aquest butlletí, de periodicitat mensual, està adreçat principalment a periodistes i professionals de la comunicació, però també a persones properes a la institució i a d'altres que han demanat de rebre'l per mitjà d'una sol·licitud al web del Síndic. El desembre de 2006 l'e-butlletí ja s'enviava a 675 comptes de correus electrònics, la majoria dels quals (un 93%) en la versió catalana.

## C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS

### 1. Àmbit internacional

- 1.1. Participació en associacions d'ombudsman internacionals
- 1.2. Seminari a Londres de defensors regionals de la UE
- 1.3. Trobada hispanoargentina
- 1.4. Visites d'estudi

### 2. Àmbit estatal

- 2.1. Jornada d'estudi i intercanvi amb l'Ararteko
- 2.2. Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors
- 2.3. Trobades de defensors en l'àmbit estatal
- 2.4. El Síndic i els defensors locals
- 2.5. El Síndic i els defensors universitaris





## 1. Àmbit internacional

Les relacions del Síndic de Greuges de Catalunya amb altres institucions de l'àmbit internacional tenen lloc en gran part en el marc de les associacions d'ombudsman a les quals pertany.

Així mateix, el Síndic forma part de la Xarxa d'Ombudsman de la Unió Europea. En aquest sentit, cal destacar-ne la participació enguany en el seminari a Londres de defensors regionals de la Unió Europea.

Tot seguit es descriu amb detall l'activitat duta a terme en aquest àmbit durant l'any 2006.

### 1.1. Participació en associacions d'ombudsman internacionals

#### Participació a l'Institut Internacional de l'Ombudsman

El Síndic de Greuges de Catalunya és membre de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) des de l'any 1994, de la Federació Iberoamericana de l'Ombudsman (FIO) des de l'any de la seva creació (1995), de l'Associació de Mediadors i Ombudsman de la Francofonia (AOMF) des de l'any 2002, i de la Xarxa Europea d'Ombudsman per als Infants (ENOC) des de l'any 1998.

La pertinença a aquestes associacions permet al Síndic gaudir dels avantatges de treballar en xarxa i intercanviar informació i experiències amb ombudsman d'arreu del món.

En els apartats següents es descriuen les trobades d'aquestes associacions en les quals el Síndic ha pres part. Enguany, es posa l'accent en l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) per un doble motiu: l'elecció del síndic com a membre de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'IOI i la reunió a Barcelona de la Junta Directiva Mundial de l'IOI.

*a. Elecció del Síndic de Greuges, Rafael Ribó, com a membre de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'IOI (International Ombudsman Institute)*

L'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI, en les sigles en anglès) és l'organització internacional d'institucions de defensors que agrupa ombudsman de vuitanta estats diferents de tot el món. S'organitza en sis grans regions: Àfrica, Àsia, Àsia Austral i Pacífic, Amèrica del Sud i Carib, Amèrica del Nord i Europa.

Aquest any el Síndic va prendre part en dos importants esdeveniments: la Conferència i l'Assemblea General de la regió europea de l'IOI, els dies 11 a 13

de juny a Viena, i la reunió de la Junta Directiva Mundial de l'IOI. Aquest últim, que va tenir lloc a Barcelona del 4 al 6 d'octubre de 2006, organitzat pel Síndic, es descriu amb detall en l'apartat següent.

### El Síndic va participar en la Conferència i l'Assemblea General de la regió europea de l'IOI, i en la reunió de la Junta Directiva Mundial de l'IOI

Pel que fa a la Conferència i Assemblea General, organitzada al juny a Viena, hi van participar setanta institucions d'ombudsman de quaranta-set estats del Consell d'Europa i gairebé totes les institucions de la Unió Europea. Com a temes principals que van centrar la discussió en cal destacar els primers resultats de l'estudi comparatiu entre institucions europees d'ombudsman, dut a terme per la Universitat de Viena, i les possibilitats d'incrementar la col·laboració entre les institucions d'ombudsman europees i el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa. El síndic, Rafael Ribó, va ser el moderador i relator d'un grup de treball sobre la relació entre Ombudsman i drets humans. La informació detallada sobre les ponències i les intervencions que van tenir lloc durant la reunió es pot consultar en la pàgina web de la regió europea de l'IOI: [www.ioi-europe.org/](http://www.ioi-europe.org/).

L'Assemblea General va tenir lloc el dia 13 de juny. Després de l'aprovació d'esmenes als estatuts de la regió europea, es va elegir Rafael Ribó com a membre de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'IOI, en substitució de Matjaz Handzek, ombudsman d'Eslovènia, que ha finalitzat el seu mandat com a ombudsman.

### L'Assemblea General va elegir Rafael Ribó com a membre de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'IOI

La Junta Directiva de la Regió Europea està formada per quatre membres o directors: Peter Kostelka (ombudsman d'Àustria), Tom Frawley (ombudsman d'Irlanda del Nord), Riita-Leena Paunio (ombudsman de Finlàndia) i, des del mes de juny, Rafael Ribó (síndic de greuges de Catalunya); hi assisteix *ex-officio*

Mats Melin, ombudsman suec, com a organitzador de l'Assemblea Mundial del 2009.

Les juntes directives de cada una de les regions, inclosa la d'Europa, es reuneixen d'acord amb el que estableix la normativa i acorden els membres. La Junta Directiva de la Regió Europea es va reunir per última vegada a Barcelona el dia 3 d'octubre, el dia abans que comencés la Junta Directiva Mundial, descrita en l'apartat següent.

*b. Reunió de la Junta Directiva Mundial de l'Institut Internacional de l'Ombudsman a Barcelona (IOI)*

La Junta Directiva Mundial de l'IOI es reuneix anualment. Aquest any es va reunir a Barcelona, del 4 al 6 d'octubre, després que fos acceptada la proposta i la invitació del síndic Rafael Ribó.

La Junta Directiva Mundial està formada per tots els membres de les juntes directives de les sis regions de l'IOI, a més del tresorer, i està presidida per William Angrick, ombudsman d'Iowa i membre de la Junta Directiva d'Amèrica del Nord. En total, la Junta Directiva Mundial té dinou membres.

### A proposta del Síndic, la trobada anual de la Junta Directiva Mundial de l'IOI de l'any 2006 es va fer a Barcelona

Van participar en la reunió de Barcelona disset dels dinou membres de la Junta Directiva Mundial. Les sessions de treball van tenir lloc els dies 4, 5 i 6 a la sala d'actes de la Pedrera.

La cloenda va anar a càrrec del president de la Generalitat, Pasqual Maragall. A més, la delegació de l'IOI va ser rebuda pel president del Parlament de Catalunya, Ernest Benach.

Durant les sessions de treball es van tractar diversos temes de caràcter administratiu relatius a l'impagament de quotes per alguns membres, l'estat actual del registre de membres, els criteris per a l'admissió de membres i l'estat de comptes. Hi va haver consens a tractar de manera diferent els impagaments motivats per la insuficiència de recursos econòmics o les dificultats a l'hora de transferir els diners a l'estranger i aquells motivats per la manca d'interès.

Pel que fa als criteris d'admissió de membres, es va parlar de respectar estrictament els criteris esta-

blerts pels estatuts; en especial, el d'independència com a requisit exigible a la institució candidata.

El tema que va ocupar la major part del debat va ser les propostes elaborades pel grup de treball (*task force*) encarregat d'abordar els nous reptes quant al funcionament de l'IOI, atesa l'evolució que aquest ha viscut des que fou creat gairebé trenta anys enrere. En particular, els temes objecte de debat van ser el format de les futures conferències mundials de l'IOI, regionalització enfront de generalització en el si de l'IOI, i la ubicació i el funcionament de la secretaria de l'IOI en el futur. Aquesta va ser la primera de les discussions que la Junta Directiva té previst dur a terme sobre les propostes del grup de treball esmentat, sobre les quals encara es continua treballant. Segons el calendari intern fixat per la Junta Directiva, en la reunió anual de l'any 2007 s'arribarà a propostes definitives perquè puguin ser difoses i després votades a l'Assemblea General mundial de l'IOI que tindrà lloc l'any 2009 a Estocolm.

Les propostes del grup de treball sobre els nous reptes del funcionament de l'IOI van ocupar la major part del debat

Finalment, William Angrick, Alice Tai (ombudsman de Hong Kong i membre de la Junta Directiva de la Regió Asiàtica) i David Percy (degà de la Facultat d'Econòmiques de la Universitat d'Alberta, Canadà, on té la seu l'IOI) van ser reelegits en llurs càrrecs de president, secretària i tresorer de l'IOI, respectivament. Per la seva banda, Hayden Thomas, que propeperament acabarà el seu mandat com a ombudsman de Barbuda, va ser substituït en el càrrec de vicepresident per Tom Frawley, ombudsman d'Irlanda del Nord i membre de la Junta Directiva de la Regió Europea.

### ENOC (European Network for Ombudsman for Children)

La X reunió anual de l'ENOC va tenir lloc a Atenes (Grècia) els dies 26, 27 i 28 de setembre, organitzada per l'Ombudsman Grec. Aquesta institució, igual que el Síndic de Greuges de Catalunya, té un adjunt específic encarregat dels temes d'infància. Així doncs, George Moschos, adjunt per als Drets dels Infants de l'oficina de l'Ombudsman Grec, va ser l'amfitrió de la trobada.

En representació del Síndic de Greuges, hi van participar Xavier Bonal, adjunt per a la Defensa dels Drets dels Infants, Montse Cusó, assessora de l'Àrea d'Infància, i Judit Salas, cap de Relacions Exteriors i Cooperació. Un objectiu afegit per a la delegació catalana va ser començar a planificar la reunió anual de l'any 2007, que tindrà lloc a Barcelona, amb el Síndic de Greuges de Catalunya com a organitzador.

Les sessions de treball es van dur a terme per mitjà de taules rodones i grups de treball entorn a dos eixos temàtics: 1) les bones pràctiques en diversos àmbits, com ara donar veu i escoltar els infants, i intervenir en centres de menors, entre altres; 2) com s'aborda la discriminació en l'educació.

### L'adjunt d'Infants va tractar sobre la discriminació existent en l'educació de Catalunya segons la titularitat pública o privada de l'escola

Va ser en el marc d'aquest segon tema que Xavier Bonal, adjunt al síndic de greuges per als Drets dels Infants, va fer una intervenció sobre la divisió pública i privada i l'educació discriminatòria a Catalunya. Així mateix, durant la reunió es va elaborar una declaració sobre menors no acompanyats.

Així mateix, en l'apartat de temes interns, cal destacar l'elecció de Xavier Bonal com a membre del nou Bureau de l'ENOC, atesa la seva condició d'amfitrió de la propera reunió anual de l'ENOC, que tindrà lloc a Barcelona del 19 al 21 de setembre de 2007.

Els dies immediatament posteriors a la trobada d'ENOC, concretament els dies 29 i 30 de setembre, el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa, en col·laboració amb el Comissari de Drets Humans de la Federació Russa i l'Ombudsman Grec va organitzar, també a Atenes, la conferència "Ombudswork for children". En aquesta conferència, Xavier Bonal va ser l'encarregat de presentar un resum sobre els resultats assolits amb la reunió d'ENOC pel que fa a les intervencions dels participants sobre el tema de les bones pràctiques.

#### FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman)

L'adjunta al síndic, Laura Díez, va participar a l'XI Congrés de la FIO i l'Assemblea General, que van tenir lloc del 28 de novembre a l'1 de desembre a Buenos Aires (Argentina), amb el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina i la Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires com a amfitrions.

Juntament amb la representant del Síndic de Greuges, van prendre part en el congrés, que té caràcter anual, representants de nou comissionats autonòmics més, disset defensors estatals del poble, vint-i-

quatre estats federals mexicans, onze províncies i dinou municipis argentins.

El congrés fou orientat a denunciar la vulneració dels drets econòmics, socials i culturals. Els participants van posar de manifest en llurs intervencions la rellevància constitucional que van adquirint progressivament aquests drets fonamentals, denominats de nova generació; i en conseqüència, la necessitat que les defensories intervinguin no solament a l'hora de fer-ne difusió i promoció, sinó també en el reconeixement ple d'aquests drets als ciutadans pels poders públics, atesa l'escassetat de garanties per a fer-los efectius. També es va presentar l'Informe anual de la FIO, enguany dedicat a la sanitat.

Així mateix, durant l'Assemblea General es va informar sobre els acords presos per l'Assemblea Extraordinària, reunida al juny a Mèxic, en la qual es van aprovar els nous estatuts de la FIO. De fet, en compliment del que estableixen aquests nous estatuts, es va elegir a Buenos Aires el secretari tècnic i el secretari adjunt de la FIO, nomenaments que van recaure en assessors del Defensor del Poble d'Espanya.

Finalment, en el marc del congrés va tenir lloc la reunió de la Red de Defensorías de las Mujeres, en la qual també va participar l'adjunta al síndic.

#### AOMF (Association de Médiateurs et Ombudsman de la Francophonie)

Les reunions i les assemblees generals de l'AOMF s'organitzen cada dos anys. L'última assemblea general va tenir lloc l'any 2005 a París, tal com es va explicar en l'Informe al Parlament 2005. La propera assemblea general tindrà lloc a Bamako (Mali) l'any 2007. És per això que l'any 2006 no va tenir lloc cap assemblea general.

Tanmateix, el síndic Rafael Ribó va ser convidat a la reunió del Consell d'Administració de l'AOMF, que va tenir lloc a Namur (Bèlgica) del 27 al 29 de novembre. Matias Vives, director de l'Àrea d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, va participar també en el congrés com a observador.

Tot i que el síndic no forma part del consell d'administració d'aquesta associació, hi va ser convidat en la seva doble condició de director de la regió europea de l'Institut Internacional de l'Ombudsman (IOI) i membre de l'AOMF, amb l'objectiu de reforçar els vincles entre aquestes dues associacions.

El síndic va informar de les properes activitats de l'IOI i es va posar a disposició dels membres de l'AOMF per transmetre els temes que consideressin convenients a la Junta Directiva de l'IOI. Algunes de

les sol·licituds que es van rebre en aquest sentit ja han estat resoltes amb la intervenció del síndic. Els membres del Consell d'Administració de l'AOMF van subratllar el paper del síndic com a portaveu dels mediadors en el si de l'IOI.

### 1.2. Seminari a Londres de defensors regionals de la UE

Els dies 20 i 21 de novembre de 2006 va tenir lloc a Londres la cinquena trobada entre el Defensor del Poble Europeu i els defensors del poble regionals de la Unió Europea.

Aquest seminari va ser el cinquè d'aquestes característiques des que l'any 1997 tingué lloc a Barcelona la primera trobada dels ombudsmen regionals de la Unió Europea, impulsada pel síndic Anton Cañellas.

L'objectiu dels seminaris és coordinar les actuacions entre aquestes institucions i el Defensor del Poble Europeu, i posar en comú llur tasca en l'àmbit del dret comunitari, atès que supervisen administracions que apliquen competències comunitàries, com és el cas de l'Administració catalana, supervisada pel Síndic de Greuges de Catalunya.

Aquestes trobades s'organitzen amb caràcter bianual amb la mateixa freqüència que les trobades del Defensor del Poble Europeu amb els ombudsmen d'àmbit nacional o estatal, intercal·lant les trobades entre si. D'aquesta manera, un any s'organitza la trobada amb les institucions regionals i el següent amb les institucions estatals.

**L'objectiu d'aquests seminaris de defensors regionals és coordinar les actuacions entre aquestes institucions i el Defensor del Poble Europeu**

El seminari de Londres va ser organitzat conjuntament pel defensor del poble local d'Anglaterra, Tony Redmond, i el defensor del poble europeu, Nikiforos Diamandouros, sota el títol "Treballant units en la promoció de la bona administració i la defensa dels drets dels ciutadans a la Unió Europea".

El síndic de greuges, Rafael Ribó, hi va participar. També hi va assistir, M. Jesús Larios, directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament.

El síndic va exercir de moderador de la sessió, dedicada a la tasca en equip per mitjà de la xarxa de defensors del poble de la Unió Europea, en la qual va intervenir com a ponent el mateix defensor del poble europeu.

La trobada es va dividir en quatre sessions de treball: l'aplicació del dret europeu en els estats membres; la tasca proactiva del defensor del poble: promoció de la bona administració; la tasca reactiva del Defensor del Poble: la tramitació de les queixes; la tasca en equip per mitjà de la Xarxa Europea de Defensors del Poble. El síndic Rafael Ribó va moderar l'última reunió de treball.

Cal assenyalar que, tal com va anunciar Nikiforos Diamandouros en el discurs que va fer durant les terceres jornades del vintè aniversari del Síndic de Greuges de Catalunya (vegeu l'Informe al Parlament 2005), té molt d'interès que en la trobada de defensors nacionals, que tindrà lloc a Estrasburg l'any 2007, les institucions autonòmiques espanyoles hi siguin representades per mitjà d'un representant elegit entre totes, el qual participaria juntament amb el Defensor del Poble al seminari esmentat, a l'efecte de prendre part en la redacció d'una declaració que expliqui als ciutadans què poden esperar si s'adrecen a un dels defensors del poble de la Xarxa d'Ombudsmen de la Unió Europea.

### 1.3. Trobada Hispanoargentina

Els dies 27 i 28 de juny l'adjunta, Laura Díez, va participar a Buenos Aires (Argentina) a l'*Encuentro Hispano-Argentino sobre Derechos y Garantías del Ciudadano*, organitzat per la Defensora del Pueblo de la Ciudad de Buenos Aires, Alicia Pierini.

Les sessions de treball es van organitzar en quatre taules de treball. Laura Díez va participar com a ponent en dues, la primera i la tercera. La primera taula rodona, dedicada a les funcions i el paper dels defensors del poble en la democràcia, va tenir la participació de representants del Defensor del Poble d'Espanya, el Síndic de Greuges de Catalunya, el Defensor del Pueblo de la Nación Argentina i el Defensor del Pueblo de la Provincia de Buenos Aires. En aquesta taula rodona, Laura Díez va analitzar els reptes i els nous camps d'exploració que, després de dues dècades d'experiència, es presenten a les defensories. La tercera taula rodona va abordar el tema de les noves formes de resolució de conflictes i es va obrir amb la intervenció de Laura Díez, que va explicar la tasca del Síndic de Greuges en l'àmbit de la mediació, tot subratllant la necessitat d'avaluar molt exhaustivament els casos abans de decidir emprendre una mediació. També van intervenir en aquesta taula rodona representants de la judicatura i l'Administració argentina.



#### 1.4. Visites d'estudi

##### Visita d'estudi a Portugal

Els dies 6 i 7 de febrer, el síndic, Rafael Ribó, i el director de l'Àrea de Seguretat Pública i Relacions Socials, Ignasi Garcia Clavel, van visitar la institució homòloga de Portugal, el Provedor de Justícia de Portugal, amb l'objectiu conèixer-ne amb detall el funcionament i detectar àmbits de col·laboració futura. El titular de la institució és Henrique Nascimento Rodrigues.

La visita es va estructurar en quatre sessions de treball: funcionament general del Provedor de Justícia; seguretat i sistema penitenciari; àrees i matèries d'actuació; i conferència sobre el Síndic de Greuges de Catalunya.

**El Síndic va visitar l'Ombudsman de Portugal per conèixer-ne el funcionament i detectar àmbits de col·laboració futura**

En la primera sessió, hi va participar la delegació del Síndic i el Provedor i els seus dos adjunts. En la segona sessió, hi va participar Ignasi Garcia Clavel i dos assessors portuguesos especialitzats en justícia, seguretat pública i presons. En la tercera sessió, hi va participar la delegació del Síndic i el Provedor, acompanyat dels seus adjunts i coordinadors d'àrees. Finalment, l'última sessió de treball va consistir en una conferència sobre el Síndic de Greuges de Catalunya pronunciada pel síndic a la seu de l'Assemblea de la República, a què va assistir tot el personal del Provedor de Justícia.

Com a conclusions de la visita en destaca l'acord de mantenir trobades d'intercanvi anuals. En virtut d'aquest acord, l'any 2007 s'organitzarà una nova trobada entre les dues institucions, aquest cop a Barcelona.

##### Visites rebudes d'institucions d'ombudsman i institucions de drets humans d'àmbit internacional

Pel que fa a les institucions d'ombudsman, enguany el Síndic de Greuges de Catalunya ha rebut la visita del raonador del ciutadà d'Andorra, Pere Canturri; de la procuradora de derechos humanos de Colòmbia, Patricia Linares; i del procurador de derechos humanos de Guatemala, Sergio Fernando Morales. Les ses-

sions de treball dutes a terme el 7 de juny, i el 8 i el 9 de novembre, respectivament, amb els defensors i altres membres del seu equip, van servir per a assolir un coneixement mutu sobre l'organització i el funcionament de les respectives oficines i explorar camps de col·laboració futura.

El 10 de març, el síndic, Rafael Ribó, va rebre el comissari de Drets Humans del Consell d'Europa, Álvaro Gil Robles, en una de les últimes visites que aquest feia abans de fer el traspàs de poders al seu successor, el suec Thomas Hammarberg, nou comissari de Drets Humans des de l'abril.

Així mateix, el Síndic de Greuges ha rebut la visita de les delegacions de la Xina i l'Iraq, que tenien interès a conèixer la funció del Síndic de Greuges de Catalunya. Concretament, el 17 de març es va reunir amb personal del Síndic una delegació de representants de l'Oficina d'Atenció a les Visites i Cartes del Poble de Beijing (Xina) i de l'Administració municipal de Beijing. El 12 de desembre va visitar el Síndic de Greuges una delegació de representants del Departament d'Interior, del Parlament i del Comissari per als Drets Humans de la República de Txetxènia, acompanyats per personal del Consell d'Europa i de l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

Pel que fa a delegacions parlamentàries, el Síndic de Greuges ha rebut aquest any dues visites del president del Parlament de Vojvodina (província autònoma de Sèrbia), Bojan Kostres, amb qui el Síndic col·labora en els projectes de cooperació desenvolupats a Sèrbia, els quals es detallen en l'apartat corresponent a les activitats de cooperació internacional. Les reunions van tenir lloc els dies 4 d'abril i 31 d'octubre.

Així mateix, una delegació de parlamentaris iraquians va visitar el Síndic de Greuges el dia 21 d'abril, amb motiu d'una visita a institucions catalanes coordinada per l'Institut de Drets Humans de Catalunya.

## 2. Àmbit estatal

### 2.1. Jornada d'estudi i intercanvi amb l'Ararteko

Els dies 24 i 25 de maig de 2006 van tenir lloc, a la seu del Síndic a Barcelona, les segones jornades d'intercanvi entre la institució de l'Ararteko (Defensor) del País Basc i la mateixa institució del Síndic. La primera havia tingut lloc al final de l'any 2004, a Vitòria, amb la mateixa finalitat d'intercanviar experiències i bones pràctiques entre les dues institucions, i compartir criteris i maneres d'abordar determinades problemàtiques relacionades amb els drets socials.

En aquesta ocasió, els dos temes monogràfics d'intercanvi van ser l'exclusió social, d'una banda, i



aspectes de l'organització i funcionament del Síndic i de l'Ararteko que poden ajudar a reforçar i projectar més bé cada una de les institucions, de l'altra.

En la jornada, a més de l'Ararteko i de les sis persones que el van acompanyar, hi van participar el síndic, els adjunts, els altres càrrecs directius i un bon nombre d'assessors. Després de la presentació de les línies de treball del Síndic, i del pla estratègic elaborat durant l'any 2006 per l'Ararteko, es va abordar l'anàlisi del procés de treball de les dues institucions (criteris per a la tramitació de queixes, fases de treball, i resolució de queixes i consultes), per a enriquir la sistemàtica de treball de cada institució. Quant al taller sobre exclusió social, cada institució va presentar detalladament el treball que fa amb referència als col·lectius en risc d'exclusió, persones privades de llibertat, atenció als menors, sistema de protecció a la infància i l'adolescència, i serveis socials.

## 2.2. Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i altres maltractaments greus a menors

El 13 de setembre de 2006 el delegat del Govern a Catalunya, Joan Rangel, la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, Maria Eugènia Alegret, el fiscal en cap, José Maria Mena, el conseller de Justícia, Josep Maria Vallès, la consellera d'Interior, Montserrat Tura, el conseller d'Educació, Joan Manuel del Pozo, la consellera de Salut, Marina Geli, la consellera de Benestar i Família, Carme Figueras i el Síndic Rafael Ribó van signar el Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos i altres maltractaments greus a menors, impulsat pel Síndic de Greuges.

La finalitat del Protocol és assegurar una coordinació eficaç entre les diverses administracions implicades i afavorir, sense minva de les garanties processals, assistencials i de protecció, que les actuacions que es duguin a terme envers l'infant tendeixin a ser només les estrictament necessàries per a evitar la repetició de dil·ligències, declaracions i exploracions del menor.

**S'ha signat el Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos i altres maltractaments greus a menors, impulsat pel Síndic**

Com a principis generals d'actuació, el protocol planteja, entre altres, l'interès superior del menor i la protecció dels seus drets com a víctima, la intervenció

coordinada, l'atenció de manera immediata i àgil, i una atenció especial en els processos de detecció i comunicació de les situacions d'abús sexual o maltractament. El Protocol també defineix els circuits entre les institucions amb cada competència en aquesta qüestió, però deixa en mans de cada administració la seva organització interna.

Aquest protocol en substitueix un d'anterior de l'any 1999. El nou text es va començar a gestar al juliol de 2005, quan el síndic Rafael Ribó va convocar totes les administracions implicades a fer una revisió del document anterior. El text va ser elaborat per una comissió tècnica, formada per representants de totes les administracions. També es va demanar l'opinió de diversos col·legis professionals, d'entitats de protecció de la infància i de responsables mèdics d'hospitals de referència.

## 2.3. Trobades de defensors en l'àmbit estatal

### Curs d'estiu organitzat per l'Ararteko

Amb motiu de la participació al curs d'estiu organitzat per l'Ararteko i la Universitat del País Basc (UPV-EHU) sobre l'Ombudsman a Sant Sebastià, del 5 al 7 de juliol, els defensors autonòmics van tenir l'ocasió de compartir experiències. El síndic, Rafael Ribó, va participar en una de les taules rodones dedicades a les defensories i titulada "Els ombudsman autonòmics en l'evolució de l'Estat de les autonomies", juntament amb el síndic de greuges de la comunitat valenciana i el valedor do pobo de Galícia

Molts dels ponents de les diverses conferències i taules rodones emmarcades en el curs eren titulars de les defensories de l'Estat o catedràtics de dret constitucional. Tanmateix, també es va donar cabuda a representants de la societat civil perquè exposessin llurs reflexions sobre les institucions de defensors i llurs expectatives sobre la tasca d'aquestes institucions.

### Jornades de coordinació a Lleó

Aquest any la trobada anual de defensors del poble de l'Estat va tenir lloc a Lleó del 16 al 18 d'octubre. El tema monogràfic de discussió durant les jornades de coordinació va ser el medi ambient. Del Síndic de Greuges, hi van prendre part el síndic, Rafael Ribó, els adjunts, Laura Díez i Xavier Bonal, els directors d'àrea, M. Jesús Larios i Matias Vives, la secretaria general Pilar Figueras, els assessors, Manuela Ávalos i Pilar Busquiel, i la cap de Protocol i Secretaria, Glòria Dorca.

El síndic va presentar i moderar la taula rodona sobre la incidència de l'activitat urbanística sobre el món

rural i Matias Vives va intervenir com a ponent en la taula rodona sobre les conseqüències socials i mediambientals de la urbanització del litoral. Amb caràcter previ, havien tingut lloc tres tallers preparatoris de les jornades, en què es va treballar el tema monogràfic de les jornades des de perspectives diferents.

Així, els dies 25 i 26 de maig es va fer a Tudela un taller preparatori sobre les implicacions socials de l'urbanisme, en el qual hi va participar l'assessor Manel Sanz. Del 12 al 14 de juny l'assessora Alexandra Solà va prendre part al taller que va tenir lloc a Albarracín sobre urbanisme i medi ambient. Finalment, l'assessora Núria Pernas va participar al taller sobre urbanisme i habitatge, que va tenir lloc a Las Palmas de Gran Canaria els dies 20 i 21 de juny.

Les jornades de Lleó es van estructurar en les exposicions i els debats següents: exposició general sobre l'impacte social i mediambiental de l'urbanisme, lectura i debat de les conclusions del taller sobre urbanisme i medi ambient, taula rodona sobre les conseqüències socials i mediambientals de la urbanització del litoral, lectura i debat de les conclusions del taller sobre urbanisme i habitatge, lectura i debat de les conclusions del taller sobre l'impacte social de l'urbanisme, taula rodona sobre la incidència de l'activitat urbanística sobre el món rural.

A més, va tenir lloc en el marc de les jornades el V Fòrum de Drets Ciutadans, dedicat a la promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones dependents.

Finalment, els titulars de les defensories de l'Estat van aprovar les conclusions de les jornades i van signar una declaració de les defensories del poble sobre les responsabilitats de les administracions públiques respecte als menors no acompanyats.

#### Altres reunions de titulars de les defensories

El síndic s'ha reunit amb els seus homòlegs de la resta de l'Estat en diverses reunions de titulars que han tingut lloc durant l'any. El dia 3 de febrer a Toledo, coincidint amb la presentació de la revista editada pels defensors autonòmics *Derechos Ciudadanos*. El dia 30 de maig a Alacant, coincidint amb el comiat institucional de Bernardo del Rosal, que va finalitzar el seu mandat com a Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana. El dia 5 de juliol a Sant Sebastià, aprofitant l'avinentsa que els defensors eren en aquella ciutat per participar al curs d'estiu referit anteriorment. Finalment, el dia 18 d'octubre a Lleó, en el marc de les jornades de coordinació descrites abans.

El síndic va assistir també el dia 27 de desembre a Logronyo a la presa de possessió de la primera defensora del pueblo riojano, María Bueyo Díez Jalón.

**El síndic s'ha reunit amb els seus homòlegs de la resta de l'Estat en diverses ocasions durant l'any**

#### 2.4. El Síndic i els defensors locals

Durant l'exercici 2006 s'ha continuat aplicant el conveni subscrit amb els síndics i els defensors locals. Igualment, s'ha subscrit el conveni amb nous defensors locals que han estat nomenats pels plenaries municipals en ús de llur autonomia; en aquest cas, s'han signat amb els de Gavà, Ulldesona, Barcelona, Sant Feliu de Guixols i Sabadell.

S'han continuat visitant les seus de diversos defensors locals (La Seu d'Urgell, Amposta, Montblanc i Sabadell).

S'han mantingut reunions de treball conjuntes amb els defensors locals de Reus, Cambrils, Amposta i Montblanc, i individuals amb tots els defensors locals que han acudit a la seu de la institució per tractar assumptes d'interès mutu o que afectaven expedients que tenien en marxa i sobre els quals demanaven assessorament.

S'ha participat en les sessions de treball organitzades per la Diputació de Barcelona (Xarxa de Pobles i Ciutats per als Drets Humans), a les seves instal·lacions de Flor de Maig, amb la finalitat d'elaborar una guia de debat per al nomenament, el funcionament i la implantació de síndics i síndiques locals.

Es va assistir a l'acte de nomenament del nou síndic local de Ripollet i de Sant Feliu de Llobregat. Així mateix, es va assistir a la vuitena trobada del Fòrum dels Síndics i Defensors Locals a Mollet del Vallès i a les jornades de formació del mateix Fòrum, que van tenir lloc a Sabadell. Igualment va tenir lloc una jornada de treball conjunt amb la Síndica de Greuges de Barcelona i els respectius equips, de la qual sortiren unes conclusions que ajudaran a treballar conjuntament dins l'espai territorial i competencial de l'Ajuntament de Barcelona.

Finalment, cal destacar que l'Estatut recull, a proposta del Síndic de Greuges de Catalunya, en l'article 78, la figura dels defensors locals de la ciutadania i els dota d'entitat pròpia.

## 2.5. El Síndic i els defensors universitaris

El Síndic ha signat convenis de col·laboració amb la majoria de síndics universitaris de Catalunya. Atès el contingut del conveni, les persones que presentin una queixa d'àmbit universitari al Síndic han de ser informades de la possibilitat de presentar-la davant del defensor universitari. Al seu torn, els defensors universitaris trametran al Síndic, després de l'autorització de l'interessat, tot el que faci referència a altres administracions.

El conveni també estableix que el Síndic doni suport al defensor quan la normativa de la universitat no en permeti la intervenció i la queixa afecti institucions

pròpies de la comunitat universitària, com és el cas dels centres adscrits o els cursos de postgrau propis o compartits.

El conveni s'ha signat amb els síndics de greuges de la Universitat Autònoma de Barcelona, la Universitat de Barcelona, la Universitat de Girona, la Universitat de Lleida, Universitat Politècnica de Catalunya, la Universitat Pompeu Fabra, la Universitat Ramon Llull i la Universitat Rovira i Virgili.

Alguns membres de la institució van participar en la trobada anual de síndics universitaris que va tenir lloc l'11 de juliol de 2006 a la Universitat Pompeu Fabra.

## D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL

### 1. Projecte a Bòsnia-Hercegovina de promoció de l'Ombudsman

### 2. Projecte a Sèrbia d'establiment de l'assistència jurídica gratuïta

- 2.1. Signatura per part del Síndic de tres convenis de col·laboració
- 2.2. Seminari de formació a Belgrad sobre el servei d'orientació jurídica i el torn d'ofici
- 2.3. Tallers a Pancevo i Sabac sobre el torn d'ofici
- 2.4. Visites de seguiment a Zrenjanin i la zona rural de Nis
- 2.5. Visita d'estudi a Barcelona sobre l'elaboració de la Llei d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

### 3. Seminari sobre l'Ombudsman com a mediador en el procediment administratiu

### 4. Participació en activitats organitzades per altres institucions

- 4.1. Presentació a Sarajevo del llibre: *Els primers ombudsman de Bòsnia-Hercegovina*
- 4.2. Conferència a Skopje sobre la cooperació amb l'Ombudsman com a factor per al desenvolupament de la democràcia





Des de l'any 1999 el Síndic de Greuges de Catalunya destina part del seu personal i del seu pressupost a dur a terme projectes de cooperació internacional, atesa la voluntat de contribuir a la construcció d'una comunitat internacional més segura, justa i solidària. Aquesta contribució econòmica ha anat augmentant progressi-vament fins a situar-se actualment per sobre del 0,7% del seu pressupost anual. A més, disposa dels recursos de l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD), l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI) i algunes organitzacions internacionals que cofinancen els seus projectes.

En aquest sentit, cal destacar el conveni marc de col·laboració signat el 13 de setembre entre el Síndic de Greuges i l'ACCD, amb l'objectiu d'establir un marc general de col·laboració entre aquestes dues institucions, que permet impulsar actuacions conjuntes per a assolir els objectius esmentats anteriorment. El conveni té vigència fins al final de l'any 2008 i, tal com s'explica més endavant, ja s'han fet activitats emparades en aquest acord.

### El conveni signat entre el Síndic de Greuges i l'ACCD estableix un marc de col·laboració fins l'any 2008

El Síndic de Greuges i l'ACCD ja col·laboren des de l'any 2005 en un projecte a Bòsnia-Hercegovina, descrit en aquest mateix apartat. Però amb el conveni marc signat aquest any, s'amplia substancialment l'abast d'aquesta col·laboració des del punt de vista geogràfic i de contingut.

La tasca duta a terme pel Síndic de Greuges l'any 2006 en l'àmbit internacional amb l'objectiu de contribuir a l'afermament de l'Estat de dret, l'Administració de Justícia, i la promoció i la defensa dels drets humans se centra bàsicament en el suport a institucions de països de l'exIugoslàvia com a conseqüència dels bons resultats assolits fins ara amb diversos projectes en aquella regió, la qual cosa ha permès dissenyar línies d'actuació adaptades a les necessitats de les institucions d'aquests països en cada moment.

Durant l'any 2006, el Síndic ha continuat desenvolupant el projecte d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, engegat el mes de novembre de 2004, amb el finançament majoritari de l'AECI. Sens dubte, aquest ha estat l'any de la consolidació d'aquest projecte.

Així mateix, pel que fa al projecte posat en marxa l'any 2005 a Bòsnia-Hercegovina sobre Ombudsman i Administració de justícia, s'ha aconseguit el compromís institucional de les institucions bosnianes per a elaborar un protocol d'actuació en casos de maltractaments a menors.

### El Síndic continua desenvolupant els projectes de cooperació a Sèrbia i a Bòsnia-Hercegovina

Com a institució directora dels projectes de cooperació, el Síndic de Greuges disposa d'un equip encarregat d'aplicar-los, integrat per les dues coordinadores de projectes de cooperació (la cap de Relacions Exteriors i Cooperació de la institució, Judit Salas, i una tècnica externa, Arantxa Díaz) i dues ajudants en el terreny (una a Sèrbia, Jasmina Nikolic, i l'altra a Bòsnia-Hercegovina, Amela Vezic), ciutadanes del país en qüestió. Segons el tema que es tracti també es desplaça als Balcans el personal directiu o assessor del Síndic de Greuges o d'altres institucions col·laboradores, com ara el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya en el cas del projecte a Sèrbia.

A banda d'aquests projectes propis de cooperació, el Síndic ha coorganitzat amb l'Ombudsman Grec un seminari que va tenir lloc a Ohrid (Macedònia) sobre el paper de l'Ombudsman com a mediador en el procediment administratiu.

Així mateix, ha participat en la conferència internacional organitzada per l'Ombudsman de Macedònia sobre la cooperació amb l'Ombudsman com a factor rellevant per al desenvolupament de la democràcia.

Finalment, el Síndic ha pres part en la presentació d'un llibre editat pels ombudsman de la Federació de Bòsnia-Hercegovina.

A continuació es detallen les activitats de cooperació dutes a terme durant l'any 2006.

#### 1. Projecte a Bòsnia-Hercegovina de promoció de l'Ombudsman

Amb data 14 de març de 2005 l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament i el Síndic de Greuges de Catalunya van signar un conveni de col·laboració per executar un projecte de cooperació a Bòsnia-Hercegovina cofinançat per aquestes dues insti-

tucions i titulat: "Potenciació de l'Ombudsman a Bòsnia-Hercegovina com a agent impulsor de millores en l'àmbit de l'Administració de justícia".

L'ONG Balkan Human Rights Network (Xarxa balcànica de drets humans), de caràcter regional i amb l'oficina del secretariat ubicada a Sarajevo, actua de contrapart local del projecte i posa a disposició del Síndic de Greuges una ajudant al terreny, que executa funcions administratives i de traducció, sota la supervisió de les coordinadores del projecte.

Tal com es detalla en l'*Informe al Parlament 2005*, el projecte estableix dues accions específiques amb l'objectiu de crear vies de comunicació institucionalitzades i permanents entre les institucions d'Ombudsman, la Fiscalia i el Poder Judicial de Bòsnia-Hercegovina, i també entre altres institucions vinculades a la protecció de menors maltractats.

L'acció 1 del projecte, que pretén afavorir la discussió i l'aplicació de les recomanacions de l'Ombudsman per la judicatura i la fiscalia, va culminar amb la signatura, el mes de novembre de l'any 2005, del conveni de col·laboració entre les institucions d'ombudsman de Bòsnia-Hercegovina i el Consell General de la Judicatura i la Fiscalia de Bòsnia-Hercegovina. En l'acte de la signatura hi van participar una delegació del Síndic de Greuges, el Parlament de Catalunya i l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament.

Una vegada completada la primera acció del projecte l'any 2005, l'any 2006 s'ha dedicat a la segona acció.

### **El projecte pretén coordinar les actuacions de totes les institucions bosnianes implicades en la prevenció i la investigació de maltractaments a menors**

L'acció 2 del projecte té com a finalitat coordinar les actuacions de totes les institucions implicades en la prevenció i la investigació de maltractaments a menors, perquè només es duiguin a terme les accions estrictament necessàries i s'eviti que s'agreugi la delicada situació emocional i victimització del menor. L'instrument per a assolir aquesta finalitat és l'elaboració i la signatura d'un protocol bàsic d'actuacions en casos de maltractaments a menors. El Síndic ha estat el promotor de la signatura d'aquest tipus de protocols a Catalunya.

Els dies 20 i 21 de juny el Síndic de Greuges va organitzar unes taules rodones sobre aquest tema a les ciutats de Sarajevo i Banja Luka, capitals de les dues entitats territorials de Bòsnia-Hercegovina.

L'objectiu de les taules rodones era exposar l'objecte dels protocols d'actuació a Catalunya, llurs principis d'actuació i els resultats assolits i, alhora, analitzar la situació actual a Bòsnia-Hercegovina i les possibles mesures de coordinació que es podrien dur a terme en aquest país. Per part catalana, van participar a les taules rodones el cap de Secció de Mesures Penals Alternatives i Justícia Juvenil del Departament de Justícia, Joaquim Asso, una assessora de l'Àrea d'Infància del Síndic, Montse Cusó, i la cap de Relacions Exteriors i Cooperació d'aquesta institució, Judit Salas. Per part bosniana, hi van participar representants dels ministeris competents en cada entitat.

Els participants de totes dues taules rodones van concloure que l'elaboració d'un protocol d'actuació en casos de maltractaments a menors donaria resposta a les mancances del sistema de protecció de menors de Bòsnia-Hercegovina.

Cal subratllar que les taules rodones han servit per a assolir el compromís institucional de suport i implicació en el projecte per les institucions competents. Aquest és el requisit indispensable abans de continuar amb la resta d'activitats establertes en el projecte: visita d'estudi a Catalunya perquè experts bosnians i catalans discuteixin el model de protocol adequat per a Bòsnia-Hercegovina, jornades de treball a Bòsnia-Hercegovina d'elaboració del Protocol i, finalment, signatura i presentació pública oficial del Protocol a Bòsnia-Hercegovina.

Durant l'any 2007 es continuarà executant el projecte d'acord amb aquestes activitats.

### **2. Projecte a Sèrbia d'establiment de l'assistència jurídica gratuïta**

Aquest projecte, que es va posar en marxa el novembre de l'any 2004, amb el finançament majoritari de l'Agència Espanyola de Cooperació Internacional (AECI), s'ha consolidat definitivament l'any 2006.

La importància d'aquest projecte rau en el fet de ser l'única iniciativa d'institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia amb resultats sobre el terreny. El projecte té com a finalitat que la tutela judicial es converteixi en un dret real i efectiu per als ciutadans més desfavorits econòmicament i, d'aquesta manera, es garanteixi l'accés a la justícia de tots els ciutadans en condicions d'igualtat, amb independència que tinguin recursos econòmics o no.

La tasca del Síndic de Greuges de Catalunya consisteix a proporcionar a les institucions sèrbies, en col·laboració amb el Consell de l'Advocacia Catalana, la formació prèvia necessària per a posar en marxa el sistema d'assistència jurídica gratuïta i fer-ne el seguiment un cop establert a cada municipi. A més, juntament amb l'AECl, el Síndic finança les activitats del projecte (seminaris i tallers de formació, prestació inicial dels serveis d'assistència jurídica gratuïta, etc.).

### El projecte del Síndic a Sèrbia és l'única iniciativa d'institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta amb resultats sobre el terreny

En les activitats del projecte amb el Síndic hi col·labora el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya. Així, en representació del Consell, l'advocat i coordinador del Torn d'Ofici del Consell de l'Advocacia Catalana, Miquel Puiggalí, ha participat com a ponent en diverses activitats organitzades a Sèrbia i Catalunya. La participació del Consell per mitjà d'una persona amb tanta experiència sobre la posada en marxa i el funcionament a Catalunya de l'assistència jurídica gratuïta permet oferir a les institucions sèrbies formació i assessorament tècnic al més alt nivell.

Aquest sistema d'assistència jurídica gratuïta que es duu a terme amb el projecte es basa en el model espanyol i consisteix en un servei d'orientació jurídica en el qual s'assessora gratuïtament tots els ciutadans que acudeixen a l'oficina, i un servei de torn d'ofici, és a dir, un servei públic pagat per l'Administració que consisteix a proporcionar un advocat davant dels tribunals per a la defensa dels drets de les persones mancades de mitjans econòmics per a pagar-ne el cost, un cop el ciutadà acredita la manca de solvència econòmica. Per tant, el sistema es caracteritza per concebre l'assistència jurídica gratuïta com a servei públic, prestat per l'advocacia i finançat per l'Administració pública.

El projecte consisteix a establir serveis gratuïts d'orientació jurídica i de torn d'ofici a diverses localitats sèrbies amb la finalitat última d'institucionalitzar el model a tot Sèrbia. Per tant, es treballa en dos àmbits: l'extensió del sistema pel territori serbi i la sensibilització de les autoritats sèrbies (poder executiu i legislatiu) amb vista a un futur reconeixement constitucional i legal d'aquest model d'assistència jurídica gratuïta.

Aquest sistema basat en el model espanyol funciona des de l'any 2003 a Nis, arran d'un projecte anterior, en què el Síndic de Greuges de Catalunya en va ser una de les institucions directores.

Pel que fa a l'extensió pel territori dels serveis d'assistència jurídica gratuïta, cal indicar que durant l'any 2006 s'han afegit nous municipis a la xarxa que fins l'any 2005 estava formada per Nis, Pancevo, Sabac i Zrenjanin (vegeu *Informe anual 2005*). Per tant, s'han signat nous convenis de col·laboració amb col·legis d'advocats i ajuntaments que han permès l'establiment dels serveis a les poblacions de Prokuplje, Lebane, Vlasotince i Belgrad. En virtut del que estableixen aquests convenis, s'han fet seminaris de formació i s'han posat en marxa les oficines d'atenció al públic.

Així mateix, en virtut dels convenis signats l'any 2005 a Pancevo i Sabac, s'han dut a terme els tallers pràctics sobre torn d'ofici amb els lletrats que ja feia uns mesos que prestaven aquest servei. A més, s'han fet visites de seguiment a Zrenjanin i la zona rural de Nis.

Pel que fa a la sensibilització de les autoritats sèrbies amb vista a un futur reconeixement legal del sistema, el Síndic va organitzar una visita d'estudi a Barcelona el mes de març.

### El projecte consisteix a establir serveis gratuïts d'orientació jurídica i de torn d'ofici en diverses localitats sèrbies

Així doncs, les activitats concretes dutes a terme l'any 2006 amb relació a l'extensió pel territori del sistema d'assistència jurídica gratuïta i la institucionalització d'aquest model són:

#### 2.1. Signatura per part del Síndic de tres convenis de col·laboració

El Síndic ha signat dos convenis a la zona rural de Nis i un conveni a Belgrad. Pel que fa a la zona rural de Nis, amb el Col·legi d'Advocats de Nis i l'Ajuntament de Prokuplje, d'una banda, i amb el Col·legi d'Advocats de Nis i els Ajuntaments de Lebane i Vlasotince, de l'altra.

Pel que fa a Belgrad, el Síndic va signar un conveni amb el Col·legi d'Advocats de Belgrad i l'Ajuntament de Novi Beograd (Districte de Belgrad amb la població més nombrosa de tot Sèrbia). En el conveni de Bel-

grad s'estableix la posada en marxa dels serveis després d'una formació prèvia dels lletrats.

## El Síndic ha signat dos convenis a la zona rural de Nis i un conveni a Belgrad

En els dos convenis de la zona rural de Nis, atès que és el Col·legi d'Advocats de Nis l'encarregat de prestar els serveis d'assistència jurídica gratuïta (precisament el Col·legi pioner a Sèrbia en la implantació d'aquest sistema), no s'han establert sessions de formació.

Amb la inclusió a la xarxa de municipis del projecte d'aquestes dues zones tan diverses de Sèrbia (la zona rural econòmicament més desfavorida i la capital del país) es pretén demostrar que el projecte és viable com a sistema integral, capaç de donar resposta a les especificitats de qualsevol municipi, i per tant, de tot el territori de Sèrbia.

### 2.2. Seminari de formació a Belgrad sobre el servei d'orientació jurídica i el torn d'ofici

En virtut del conveni referit anteriorment, es va organitzar un seminari de formació a Belgrad adreçat als lletrats del Col·legi d'Advocats de Belgrad el dia 21 de desembre. En les sessions de formació hi van participar com a ponents el representant del Consell de l'Advocacia Catalana, els responsables de Nis, el responsable de Belgrad i les representants del Síndic de Greuges.

Durant el seminari, es va lliurar als participants documentació que consistia en normativa, models, formularis i, en general, se'ls van facilitar tots els instruments necessaris per a l'obertura de les oficines. Després de dur a terme, amb l'assessorament del Síndic, una campanya informativa adreçada a la població, l'oficina ha començat a funcionar l'1 de febrer de 2007.

### 2.3. Tallers a Pancevo i Sabac sobre el torn d'ofici

Els tallers es van concebre com una eina orientada a discutir i avaluar amb els advocats adscrits al torn d'ofici el funcionament del servei, transcorreguts els primers mesos de funcionament, amb l'objectiu de donar resposta a les qüestions que hagin anat sorgint des de la posada en marxa.

Amb aquesta finalitat, els representants del Síndic de Greuges, del Consell de l'Advocacia Catalana i del

Col·legi d'Advocats de Nis es van desplaçar a Pancevo i Sabac el 8 i 9 de maig, respectivament.

Els tallers van complir l'objectiu de posar en comú i donar resposta als dubtes plantejats pels lletrats inscrits en el torn d'ofici de totes dues ciutats. Arran del debat generat, es van consensuar unes conclusions orientades a harmonitzar el funcionament dels serveis en totes les ciutats que participen en el projecte endegat pel Síndic.

Així mateix, els tallers van servir per a constatar que el torn d'ofici, igual que el servei d'orientació jurídica, té una gran acollida entre la població i que els advocats se senten compromesos amb la funció social que duen a terme.

### 2.4. Visites de seguiment a Zrenjanin i la zona rural de Nis

S'han fet visites de seguiment a Zrenjanin i a les poblacions de la zona rural de Nis: Prokuplje, Lebane i Vlasotince per a comprovar *in situ* l'evolució del projecte en aquestes localitats. La visita a Zrenjanin es va fer al mes d'octubre i la visita a la zona rural de Nis al mes de desembre.

### 2.5. Visita d'estudi a Barcelona sobre l'elaboració de la Llei d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

La visita d'estudi s'emmarca en la segona de les línies de treball del projecte: sensibilització de les autoritats sèrbies competents en la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta. Aquesta línia de treball és la peça essencial de l'objectiu últim del projecte, és a dir, el reconeixement dels serveis d'assistència jurídica gratuïta en l'ordenament jurídic serbi que es configura com un servei públic finançat amb fons públics.

Els antecedents de la visita d'estudi es troben en el suport institucional en l'àmbit de la República de Sèrbia que ha rebut fins ara el projecte.

De fet, tal com s'explicava en l'*Informe al Parlament* 2005, el 12 de desembre d'aquell any el Síndic va organitzar a Belgrad una reunió de treball centrada en l'elaboració de la Llei d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia, amb la participació del grup de treball nomenat pel Ministeri serbi de Justícia per a l'elaboració d'aquesta llei, ja que el president d'aquest grup de treball, Milan Markovic, es va mostrar molt interessat en aquest sistema d'assistència jurídica gratuïta.

Amb l'objectiu d'aprofundir en la discussió encetada en aquella reunió, del 21 al 26 de març una delegació sèrbia es va desplaçar a Barcelona. La delegació esta-



va formada per tres membres de l'esmentat grup de treball (incloent-hi el president), un membre de la Junta Directiva del Col·legi d'Advocats de Sèrbia i el president del Col·legi d'Advocats de Nis.

### Visita d'estudi per a mostrar el funcionament del sistema d'assistència jurídica gratuïta a Catalunya

La visita d'estudi es va concebre amb el doble objectiu de donar l'oportunitat als participants de veure a la pràctica el funcionament del sistema a Catalunya i discutir, vista l'experiència catalana i espanyola, la proposta de llei del Col·legi d'Advocats de Sèrbia, l'elaboració de la qual havia estat fixada pel Síndic com a requisit previ per a dur a terme la visita d'estudi. Tot això amb la finalitat de donar instruments molt concrets al grup de treball del Ministeri serbi de Justícia amb vista a l'elaboració de la seva pròpia proposta.

Les sessions de treball es van organitzar en col·laboració amb el Consell de l'Advocacia Catalana i, en particular, amb el coordinador del torn d'ofici del Consell i també ponent en els seminaris de formació a Sèrbia. L'agenda de treball es va dissenyar amb el propòsit de transmetre tant l'experiència de l'administració financadora dels serveis (en aquest cas la Generalitat de Catalunya, per mitjà del Departament de Justícia) com la de l'advocacia, el col·lectiu que els presta.

A més, la delegació sèrbia va visitar el Servei d'Orientació Jurídica General de Barcelona i el de tramitació del torn d'ofici i assistència al detingut del Col·legi d'Advocats de Barcelona.

Al mes de setembre, el grup de treball nomenat pel Ministeri de Justícia va presentar una proposta de llei al Ministeri, en la qual recollia en bona part l'experiència adquirida a Barcelona.

Durant l'any 2007, el Síndic farà el seguiment de la posada en marxa del torn d'ofici a la zona rural de Nis, i del servei d'orientació jurídica i torn d'ofici a Belgrad. Així mateix, editarà i presentarà una publicació amb els resultats del projecte.

### 3. Seminari sobre l'Ombudsman com a mediador en el procediment administratiu

Del 14 al 16 de setembre va tenir lloc a Ohrid (Macedònia) un seminari de capacitació per a les institu-

cions del sud-est d'Europa, en el marc del projecte *Eunomia*, de l'Ombudsman Grec.

El seminari va ser organitzat per l'Ombudsman Grec amb la col·laboració del Síndic de Greuges de Catalunya i de la institució d'ombudsman amfitriona, l'Ombudsman de Macedònia. Totes tres institucions van intervenir en el disseny del programa del seminari i van fer-hi una contribució econòmica. El Síndic de Greuges de Catalunya hi va contribuir amb 7.879,44 euros, 7.000 dels quals van ser aportats per l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD) d'acord amb el que estableix el conveni marc de col·laboració signat el 13 de setembre.

### El Síndic va coorganitzar el seminari de capacitació per a les institucions del sud-est d'Europa del projecte Eunomia, que va tenir lloc a Ohrid

L'objectiu del seminari era posar en comú experiències sobre la funció de l'Ombudsman en el procediment administratiu. Al llarg de les sessions de treball es va analitzar el codi de bona conducta europeu, el grau amb què s'aplica en les democràcies en transició, l'accés als documents públics, l'actuació de l'Ombudsman en els casos de retard administratiu i la funció medidora de l'Ombudsman.

La institució hi va participar per mitjà del síndic, Rafael Ribó, la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, M. Jesús Larios, i la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas. El síndic va participar a la inauguració del seminari, juntament amb els altres organitzadors. Així mateix, va moderar la sessió dedicada a retards administratius i va presentar l'experiència del Síndic de Greuges en la mediació en conflictes d'interès.

La directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament va fer una presentació sobre la regulació de la protecció de les dades de caràcter personal i els casos tramitats al Síndic sobre aquest tema. Així mateix, la cap de Relacions Exteriors i Cooperació va presentar l'experiència del Síndic en la resolució de casos de retards en els procediments relatius a pensions i a expropiacions.

Juntament amb el Síndic, van participar al seminari representants de les institucions següents: Ombudsman d'Àustria, Ombudsman d'Albània, Ombudsman



de Bulgària, Ombudsman de Grècia, Ombudsman d'Holanda, les tres institucions d'ombudsman de Bòsnia-Hercegovina, Ombudsman de Macedònia, Ombudsman de Kosovo, Ombudsman de Montenegro, Ombudsman d'Eslovènia, Ombudsman de Vojvodina (Sèrbia), Ombudsman Europeu, Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa (OSCE) i Agència per als Drets Humans i Minoritaris del Govern de la República de Sèrbia.

#### 4. Participació en activitats organitzades per altres institucions

##### 4.1. Presentació a Sarajevo del llibre: *Els primers ombudsman de Bòsnia-Hercegovina*

El dia 20 de novembre, a Sarajevo, la cap de Relacions Exteriors i Cooperació, Judit Salas, i la tècnica externa de projectes de cooperació, Arantxa Díaz, van participar, en representació del síndic, Rafael Ribó, a l'acte de presentació del llibre editat pels ombudsman de la Federació de Bòsnia-Hercegovina, amb motiu del 12è aniversari de la institució.

El llibre, que es titula *Els primers ombudsman de Bòsnia-Hercegovina-12 anys de lluita pels drets humans*, ha estat cofinançat per l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament (ACCD) i recull la lloable i difícil tasca duta a terme pels tres titulars de la institució des que començaren a desenvolupar llurs funcions en plena guerra a Bòsnia-Hercegovina.

El Síndic de Greuges i la institució dels ombudsman de la Federació de Bòsnia-Hercegovina van iniciar la col·laboració fa gairebé una dècada. Precisament, l'activitat del Síndic de Greuges als Balcans té l'origen en la petició de col·laboració feta pels ombudsman de la Federació de Bòsnia-Hercegovina.

En l'acte públic de presentació, les representants del Síndic van adreçar unes paraules a l'audiència i van remarcar la tasca exemplar dels tres ombudsman en defensa dels drets humans i llur voluntat d'actuar amb una sola veu, malgrat llur procedència ètnica diversa, per sobre de pressions i amenaces.

##### 4.2. Conferència a Skopje sobre la cooperació amb l'Ombudsman com a factor per al desenvolupament de la democràcia

Els dies 20 i 21 de novembre, el director de Comunicació i Gabinet, Xavier Masllorens, va participar, a la capital de Macedònia, en una conferència internacional organitzada per l'Ombudsman de Macedònia amb el suport de la Comissió Europea.

La temàtica de la conferència va permetre aprofundir en l'aspecte col·laborador de la funció de l'Ombudsman, vessant que sovint no es té tant en compte, atesa la identificació de l'Ombudsman com a institució supervisora i de control.

Amb aquesta perspectiva, es van discutir les relacions de l'Ombudsman amb la judicatura, el Parlament i la societat civil. A més, es va dedicar una sessió als instruments efectius per a obtenir la col·laboració esmentada. En aquest sentit, Xavier Masllorens va moderar una sessió de treball dedicada a la crítica pública com a instrument per a assolir la funció de l'Ombudsman.

A més de les institucions del sud-est d'Europa, van prendre part en la conferència, juntament amb el Síndic, l'Ombudsman d'Àustria i l'Ombudsman de Suècia.

## E. CONVENIS

### 1. Convenis per a la formació de personal i de cooperació educativa

- 1.1. Conveni amb el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya
- 1.2. Conveni amb la Facultat de Dret (UB)
- 1.3. Conveni de col·laboració amb l'Institut de Drets Humans de Catalunya
- 1.4. Conveni amb la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia (UAB)

### 2. Convenis d'assessorament

- 2.1. Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i el Consell de Col·legis de Metges de Catalunya
- 2.2. Conveni entre el Síndic de Greuges i l'Agència Catalana de Protecció de Dades
- 2.3. Conveni de col·laboració entre el Síndic i el Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya



## 1. Convenis per a la formació de personal i de cooperació educativa

### 1.1. Conveni amb el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya

En aquesta sisena edició del conveni, hi ha col·laborat dos alumnes: Magda Màdico i Ferrús, i Rubén Bermejo i Montul, ambdós de l'Escola de Pràctica Jurídica del Col·legi d'Advocats de Barcelona.

Durant l'any 2005, els becaris han dut a terme tasques en el Servei d'Atenció a les Persones com a dedicació principal. A més, també han pogut fer altres activitats de suport a la tramitació de queixes, d'estudi i documentació de la institució.

### 1.2. Conveni amb la Facultat de Dret (UB)

Durant el primer quadrimestre de 2006, Maria Àngels Casanovas i Benitez, alumna de la Facultat de Dret de la Universitat de Barcelona, ha dut a terme pràctiques en aquesta institució, sota la tutoria de la Direcció d'Estudis del Síndic. Les seves funcions han estat la recerca de normativa i jurisprudència, i la col·laboració en la tramitació d'expedients.

### 1.3. Conveni de col·laboració amb l'Institut de Drets Humans de Catalunya

El conveni de col·laboració signat amb l'Institut de Drets Humans estableix la creació d'una beca per a un alumne en pràctiques durant tres mesos al Síndic de Greuges. Al començament de l'any 2006, s'ha signat un nou conveni que substitueix l'anterior.

Des del setembre de 2005 fins al febrer de 2006, Margarida Recasens ha acomplert tasques relatives a la base de dades de resolucions. Aquesta tasca la continua Meritxell Gimeno López des de l'octubre de 2006 i es perllongarà fins al març de 2007.

### 1.4. Conveni amb la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia (UAB)

Aquest any s'ha signat un conveni de col·laboració amb la Facultat de Ciències Polítiques i de Sociologia de la UAB, col·laboració que s'ha iniciat amb el curs

2006-2007. Joan Carles Sanllehi Guillen col·labora en la verificació de les dades dels expedients de queixes des del mes d'octubre de 2006 i per un període de sis mesos.

## 2. Convenis d'assessorament

### 2.1. Conveni de col·laboració entre el Síndic de Greuges i el Consell de Col·legis de Metges de Catalunya

El dia 10 de març de 2006 se signà un conveni de col·laboració amb el Consell de Col·legis de Metges, col·laboració que es concreta a establir la remissió mútua de queixes i informes, tot respectant el dret a la intimitat dels afectats. També es recull la possibilitat del Síndic de requerir el dictamen del Consell o d'un col·legi concret amb relació a temes de salut pública i que, per tant, afectin la protecció de la salut, la prevenció de la malaltia i altres problemes sanitaris que es presentin, en tant que institucions especialment qualificades a donar llur opinió en aquestes matèries.

### 2.2. Conveni entre el Síndic de Greuges i l'Agència Catalana de Protecció de Dades

El dia 23 de juny de 2006 es va signar un conveni de col·laboració amb l'Agència Catalana de Protecció de Dades, concretada en l'intercanvi d'informació, l'orientació als usuaris sobre les funcions dutes a terme per l'altra institució, l'organització conjunta d'activitats d'interès comú i la sol·licitud recíproca d'informes. En aquest marc de col·laboració, les dues institucions es mantindran informades de les actuacions que afectin àmbits d'interès concurrents.

### 2.3. Conveni de col·laboració entre el Síndic i el Consell de Treball, Econòmic i Social de Catalunya

El dia 22 de desembre es va signar el conveni de col·laboració amb el Consell de Treball, Econòmic i Social, amb vista a un intercanvi permanent d'informació en aquells aspectes d'interès comú, la informació orientada als usuaris sobre les funcions acomplertes per l'altra institució, l'organització conjunta d'activitats d'interès i la sol·licitud recíproca d'informes.









**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES



9 788439 374312

**Síndic de Greuges de Catalunya**  
Josep Anselm Clavé, 31  
08002 Barcelona  
Tel 933 018 075 Fax 933 013 187  
sindic@sindic.cat  
www.sindic.cat

