



# INFORME AL PARLAMENT 2007

**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES





# INFORME AL PARLAMENT 2007

SÍNDIC

---

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

Síndic de Greuges de Catalunya

1a edició: Març de 2008

Informe al Parlament 2007

ISBN:

Dipòsit legal:

Impressió: Tallers Gràfics Hostench S.A.

Preimpresió: Tallers Gràfics Hostench S.A.

Imprès sobre paper ecològic

Disseny original: America Sanchez

Foto portada: Tomàs Abella

# ÍNDIX GENERAL

<b>PREÀMBUL</b> .....	7
1. Consideracions generals .....	9
2. El Síndic en xifres .....	10
3. Actuacions destacades del Síndic en la defensa dels drets .....	11
4. Activitats de difusió i proximitat, relacions amb altres institucions i cooperació internacional .....	19
<b>I. ACTIVITAT DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES</b> .....	21
<b>A. ACTIVITATS PER MATÈRIES</b> .....	23
1. Administració pública i drets, i participació en els afers públics .....	25
1.0. Administració pública i drets, i participació en els afers públics en xifres .....	26
1.1. Procediment administratiu .....	29
1.2. Responsabilitat patrimonial .....	45
1.3. Contractació administrativa .....	49
1.4. Funció pública .....	55
1.5. La participació ciutadana en els afers públics .....	64
1.6. Relacions amb les administracions .....	75
1.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	76
2. Consum .....	79
2.0. Consum en xifres .....	80
2.1. Introducció .....	82
2.2. Serveis públics i activitats d'interès general .....	82
2.3. El dret a la mobilitat .....	90
2.4. Les administracions competents en l'àmbit del consum .....	95
2.5. Relacions amb les administracions .....	96
2.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	97
3. Cultura i llengua .....	99
3.0. Cultura i llengua en xifres .....	100
3.1. Cultura i llengua .....	102
3.2. Relacions amb les administracions .....	112
3.3. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	113
4. Educació .....	115
4.0. Educació en xifres .....	116
4.1. Educació no universitària .....	119
4.2. Educació universitària .....	136
4.3. Relacions amb les administracions .....	137
4.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	138
5. Immigració .....	141
5.0. Immigració en xifres .....	142
5.1. Introducció .....	144

5.2. Informe sobre la gestió municipal de l'empadronament dels immigrants	144
5.3. Relacions amb les administracions	149
5.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	149
<b>6. Infància i adolescència</b>	<b>151</b>
6.0. Infància i adolescència en xifres	152
6.1. Introducció	154
6.2. La protecció de la infància maltractada	156
6.3. L'arribada a la majoria d'edat dels joves tutelats	160
6.4. La manca d'adequació dels recursos alternatius a la família	162
6.5. L'acolliment familiar	164
6.6. Justícia juvenil	166
6.7. Processos d'adopció	170
6.8. Conflictes intrafamiliars	172
6.9. Sobre els processos de repatriació dels menors estrangers no acompanyats	174
6.10. Relacions amb les administracions	176
6.11. Seguiment d'actuacions d'anys anteriors	177
<b>7. Medi ambient i qualitat de vida</b>	<b>179</b>
7.0. Medi ambient en xifres	180
7.1. Introducció	182
7.2. Control previ a posar en marxa l'activitat	182
7.3. Contaminació acústica	185
7.4. Residus	188
7.5. Les antenes de telefonia mòbil	192
7.6. Parcel·les en mal estat	193
7.7. Les males olors	194
7.8. La necessària coordinació administrativa	195
7.9. Relacions amb les administracions	202
7.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	202
<b>8. Relacions laborals i pensions</b>	<b>203</b>
8.0. Relacions laborals i pensions en xifres	204
8.1. Relacions laborals	206
8.2. Pensions	210
8.3. Relacions amb les administracions	215
8.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	215
<b>9. Salut</b>	<b>217</b>
9.0. Salut en xifres	218
9.1. Introducció	220
9.2. L'accés a la història clínica	220
9.3. Agressions al personal sanitari i no sanitari	222
9.4. Salut mental	223
9.5. Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM)	226
9.6. La col·legiació del personal estatutari mèdic	227
9.7. Relacions amb les administracions	228
9.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors	228
<b>10. Seguretat ciutadana i justícia</b>	<b>231</b>
10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres	232
10.1. Seguretat ciutadana	235
10.2. Violència de gènere i prostitució	242
10.3. Administració de justícia	246

10.4. Serveis penitenciaris .....	253
10.5. Relacions amb les administracions .....	263
10.6. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	264
<b>11. Serveis socials .....</b>	<b>265</b>
11.0. Serveis socials en xifres .....	266
11.1. Introducció .....	269
11.2. Persones amb discapacitats .....	269
11.3. Gent gran .....	276
11.4. Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència .....	279
11.5. Inclusió i exclusió social .....	280
11.6. Ajuts a les famílies .....	282
11.7. Relacions amb les administracions .....	284
11.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	284
<b>12. Tributs .....</b>	<b>287</b>
12.0. Tributs en xifres .....	288
12.1. Introducció .....	290
12.2. Hisendes locals .....	290
12.3. Tributs autonòmics .....	295
12.4. Relacions amb les administracions .....	302
12.5. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	303
<b>13. Urbanisme i habitatge .....</b>	<b>305</b>
13.0. Urbanisme i habitatge en xifres .....	306
13.1. Introducció .....	308
13.2. Més enllà de la necessitat de planejament urbanístic .....	308
13.3. La iniciativa privada en la gestió urbanística .....	311
13.4. Les urbanitzacions en mal estat .....	312
13.5. Intervenció en l'edificació .....	317
13.6. Els ajuts a l'habitatge .....	320
13.7. L'assetjament immobiliari. Un possible canvi normatiu .....	321
13.8. L'accident del Carmel. L'actuació del Síndic .....	322
13.9. Relacions amb les administracions .....	325
13.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors .....	325
<b>B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES .....</b>	<b>327</b>
<b>0. Introducció .....</b>	<b>329</b>
<b>1. Dades Generals .....</b>	<b>329</b>
1.1. Característiques generals .....	329
1.2. Característiques territorials .....	329
1.3. Característiques territorials i poblacionals .....	329
<b>2. Anàlisi de l'exercici 2007 .....</b>	<b>330</b>
2.1. Actuacions per matèries .....	330
2.2. Anàlisi de la finalització de les actuacions .....	330
2.3. Anàlisi de l'administració afectada .....	330
2.4. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions .....	330
<b>3. Avaluació de la gestió dels expedients al Síndic .....</b>	<b>389</b>
3.1. Temps de tramitació dels expedients .....	389
3.2. Enquesta d'avaluació de la satisfacció .....	390
3.3. Carta de serveis .....	391



4. El Servei d'Atenció a les Persones .....	392
4.1. Tipus de consultes rebudes segons la forma de presentació .....	392
4.2. Nombre de consultes que originen queixa .....	393
4.3. Tipus de consultes rebudes segons la matèria i la forma de presentació .....	394
4.4. Evolució de les atencions presencials i telefòniques .....	395
<b>C. SEGUIMENT DELS INFORMES EXTRAORDINARIS .....</b>	<b>397</b>
1. Informes extraordinaris tramitats en comissió .....	399
1.1. Convivència i conflictes als centres educatius .....	399
1.2. Contaminació acústica .....	403
1.3. El dret a l'habitatge .....	405
2. Informes presentats al parlament pendents de tramitació .....	409
2.1. Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus i català .....	409
3. Altres estudis o informes del Síndic de Greuges .....	410
3.1. El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes .....	410
3.2. La protecció social dels treballadors autònoms .....	411
<b>II. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ I PROXIMITAT, RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS I COOPERACIÓ INTERNACIONAL .....</b>	<b>415</b>
<b>A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI .....</b>	<b>417</b>
1. Cerdanyola del Vallès .....	421
2. Calella .....	422
3. Terrassa .....	423
4. Tarragona .....	425
5. Lleida .....	427
6. Girona .....	428
7. Balaguer .....	430
8. Vilafranca del Penedès .....	431
9. Molins de Rei .....	433
<b>B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC .....</b>	<b>435</b>
1. Difusió de la tasca del Síndic .....	437
2. Activitats de difusió i promoció dels drets .....	438
3. El Síndic en línia .....	439
<b>C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS .....</b>	<b>441</b>
1. Àmbit internacional .....	443
2. Àmbit estatal .....	448
<b>D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL .....</b>	<b>451</b>
1. Projecte a Bòsnia i Hercegovina de promoció de l'Ombudsman i protecció de menors maltractats .....	453
2. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia .....	455
3. Conveni de col·laboració amb l'OSCE de suport a l'Ombudsman de Sèrbia .....	458
4. Missió a Jordània i visita d'estudi a Barcelona d'una delegació jordana .....	458
5. Impuls d'un projecte de col·laboració amb l'Ombudsman de Senegal .....	459
6. Participació en activitats organitzades per altres institucions .....	459

# PREÀMBUL

## 1. CONSIDERACIONS GENERALS

## 2. EL SÍNDIC EN XIFRES

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

### 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

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

### 4.1. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI

### 4.2. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS

### 4.3. COOPERACIÓ INTERNACIONAL

### 4.4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ



## 1. CONSIDERACIONS GENERALS

Durant l'any 2007 el Síndic ha desplegat les seves funcions de supervisió de l'Administració pública i defensa dels drets, amb l'impuls que ha representat l'aprovació de l'Estatut d'autonomia en l'activitat de la institució, atesa la nova definició i l'enfortiment que significa la nova regulació estatutària, si bé algunes de les disposicions sobre les funcions del Síndic estan pendents de desplegament.

L'ampliació dels ens subjectes a supervisió ha significat enfortir una tasca que s'estava duent a terme de forma incipient, com és el control de l'activitat de les empreses prestadores de serveis públics de caràcter universal. Per articular una via àgil d'atendre queixes en aquest àmbit s'han subscrit convenis de col·laboració amb algunes empreses prestadores de serveis públics.

D'altra banda, l'exclusivitat en el control de l'Administració autonòmica i ens dependents ha comportat que l'Administració de la Generalitat hagi remès al Síndic de Greuges la informació corresponent a expedients oberts pel Defensor del Poble estatal, ja que, d'acord amb el text estatutari, aquest no és competent en aquest àmbit. En tant que l'Estatut disposa en l'article 78.2 que el Síndic i el Defensor del Poble col·laboren en l'exercici de les seves funcions, i atesa la situació exposada, aquesta institució ha treballat en la signatura d'un conveni de col·laboració amb el Defensor del Poble, el contingut del qual està pendent de ser consensuat.

Pel que fa al conjunt de les actuacions, com es veurà més endavant, cal remarcar que durant l'any 2007 ha crescut el nombre de ciutadans que s'han adreçat al Síndic, si bé aquest creixement ha estat més baix que en exercicis anteriors. Sens dubte, la primera raó és que el creixement dels anys anteriors era degut al primer efecte que van causar les activitats de difusió de la institució, com ara campanyes de difusió i altres presències als mitjans. També s'ha incrementat progressivament el rigor en l'admissió de les queixes i la diferenciació entre les queixes pròpiament dites i les consultes. Cal esmentar aquí també que la signatura i l'aplicació de convenis amb defensors locals o sectorials, com els que hi ha en l'àmbit universitari, fa que les queixes adreçades al Síndic de Greuges hagin estat trameses a aquestes figures més properes al ciutadà, a decisió dels interessats.

Tanmateix, el Síndic considera que cal continuar insistint en la difusió de la institució i en l'equilibri en l'accés des del punt de vista territorial. Així, durant l'any 2007 s'han incrementat les sortides a diverses parts del territori i s'ha instaurat un sistema de videoconferència que ha tingut un resultat positiu. Cal destacar que a principi de l'any 2008 s'ha

començat a utilitzar aquest mecanisme amb interns penitenciaris amb una valoració satisfactòria.

L'any passat es feia referència a la necessitat d'incrementar la qualitat dels processos interns, tant pel que fa a la duració com a la seva avaluació des de la perspectiva del resultat obtingut respecte de les mancances posades de manifest inicialment pel ciutadà o pel mateix Síndic. Des d'aquesta perspectiva, aquest any s'ha considerat convenient dedicar un apartat en què s'exposi, d'una banda, el temps de tramitació dels expedients i, de l'altra, les respostes obtingudes dels ciutadans a partir de la intervenció de la institució, amb l'enquesta de satisfacció i les comunicacions que fan arribar *motu proprio* els mateixos ciutadans. En el marc d'aquest procés d'incrementar la bona administració al si del Síndic de Greuges i d'eliminar possibles casos de mala administració, la institució està a punt d'aprovar, a començament del 2008, la Carta de serveis, en la qual el Síndic es compromet a prestar una sèrie de serveis als ciutadans i respecte de la qual assumeix el compromís de fer balanç anualment en l'informe que presenta al Parlament.

Respecte a les relacions amb l'Administració, cal remarcar una millora, respecte a altres anys, en la resposta per part de les administracions. En aquest sentit cal, doncs, considerar que ha avançat el grau de col·laboració de les administracions en el compliment del seu deure legal de respondre al requeriment del Síndic. Tanmateix, hi continuen havent supòsits d'una excessiva durada del termini d'aquesta resposta, és a dir, en què no es compleix el termini que estableix la llei i de vegades amb escreix. També sovintegen respostes incompletes que endarrerixen els processos. La institució ha incrementat els esforços de proximitat mitjançant les relacions amb els diversos responsables de les administracions, i les relacions i les visites als ajuntaments amb expedients oberts al Síndic.

Pel que fa a les relacions amb l'Administració, també cal fer un esment especial de l'Administració de l'Estat a Catalunya, concretament de les subdelegacions del Govern a les províncies catalanes. Com s'expressa en els apartats corresponents de l'Informe, aquests òrgans van deixar de donar respostes a les sol·licituds d'informació sobre temàtiques de proximitat, la qual cosa s'havia estat duent a terme des de l'any 1988. Això ha comportat que un cop plantejades aquestes temàtiques al Síndic de Greuges, s'ha hagut d'informar l'interessat de la possibilitat d'adreçar-se al Defensor del Poble estatal, amb la complexitat de tramitació de les queixes que això comporta. Val a dir que en algunes d'aquestes matèries l'Estatut dóna competència a la Generalitat, com per exemple en l'àmbit dels permisos de treball a immigració, per la qual cosa amb el desplegament estatutari, algunes de les qüestions assenyalades hauran

de ser directament supervisades pel Síndic de Greuges.

Abans d'exposar l'estructura de l'Informe, cal esmentar aquí que la institució té previst traslladar-se a una nova seu durant el 2008, i durant l'any 2007 s'estan duent a terme les obres i l'adaptació de l'edifici que ha estat adjudicat, que previsiblement serà finalitzat i inaugurat durant la tardor del 2008. Val a dir també que, en compliment de la Llei, la liquidació del pressupost de l'any 2007 es presenta al Parlament conjuntament amb aquest informe.

Com en anys anteriors, l'informe que el Síndic de Greuges presenta davant del Parlament recull les queixes i les actuacions d'ofici tramitades durant el 2007, 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.

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 efectuats pel Síndic, 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'hi afegeix una estadística específica de cada àrea material i una estadística general en què es dona compte del nombre de queixes, consultes i actuacions d'ofici registrades l'any 2007, dels expedients finalitzats i del grau d'acceptació de les consideracions del Síndic. Així mateix, s'hi 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. En aquest epígraf també s'ha inclòs l'apartat al qual s'ha

fet referència sobre la qualitat interna dels processos en la institució.

Finalment, en l'Informe s'ha tornat a incorporar un apartat referit al seguiment dels informes extraordinaris presentats pel Síndic de Greuges al Parlament de Catalunya, així com una llista de les actuacions d'ofici engegades.

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, inclou 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

Durant l'exercici 2007 el Síndic ha iniciat un total de 21.794 actuacions, distribuïdes entre 5.299 queixes (el 24,13%), 96 actuacions d'ofici (el 0,44%) i 16.399 consultes (el 75,25%), la qual cosa significa un creixement del 10,44% respecte a les del 2006.

L'increment més elevat d'aquest any respecte a l'anterior s'ha produït amb les actuacions d'ofici (un 41,2%), seguit de les consultes (12,9%) i de les queixes (2,9 %).

Pel que fa al nombre d'afectats en les queixes rebudes, un total de 20.948 persones han presentat 5.299 queixes al Síndic, de manera que, sumant les consultes ateses —tot considerant per a aquest càlcul que les consultes són de caràcter unipersonal— es pot afirmar que el Síndic ha atès, directament o indirectament, 37.347 persones, la qual cosa significa un increment del 27,9% respecte a les ateses l'any passat.

Sobre la forma de presentació de les actuacions rebudes cal ressaltar l'augment de recepció d'actuacions —queixes o consultes— via correu electrònic, que aquest any ha estat del 31,55%.

Pel que fa les matèries, les queixes rebudes el 2007 han estat tramitades en major nombre des de l'àrea d'administració pública i drets (22,40%), seguida de les tramitades des de l'àrea d'urbanisme (11,98%) i les que fan referència a la seguretat ciutadana i la justícia (11,61%). El 42,7% de les actuacions d'ofici s'ha iniciat per a la defensa de drets de col·lectius amb necessitats especials de protecció, en les matèries d'infància i adolescència (14), serveis socials (14) i seguretat ciutadana i justícia (13). També és notòria la xifra d'actuacions d'ofici iniciades entorn de la matèria administració pública i drets (14).

Respecte a les actuacions finalitzades durant el 2007, que representen el 62,14% de les tramitades, més de

la meitat d'aquestes (56,75%) han conclòs amb una actuació correcta de l'Administració, ja sigui abans o després de la intervenció del Síndic; en el 20,86% ha calgut una resolució del Síndic. Només el 0,86% de les actuacions ha finalitzat amb la manca de col·laboració amb el Síndic; l'11,27% s'ha tramitat amb altres ombudsmen, i en el 10,26% hi ha hagut un desistiment del promotor.

Sobre el grau d'acceptació de les resolucions del Síndic, aquest any s'han acceptat en un 88,46% les resolucions efectuades, ja sigui totalment o parcialment, i només en un 11,54% no han estat acceptades.

Finalment, la manca de col·laboració amb el Síndic no resulta una dada rellevant quantitativament respecte al total d'actuacions.

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

A continuació es destaquen algunes de les actuacions dutes a terme durant l'any 2007 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

Les queixes rebudes durant aquest any palesen que una de les principals dificultats de les persones amb discapacitat és la mobilitat i, consegüentment, el seu desenvolupament autònom en la societat. La manca de mesures d'accessibilitat ha motivat l'obertura de dues actuacions d'ofici amb relació a aquest assumpte: una té com a objectiu detectar les bones pràctiques administratives amb relació a l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques per a les persones amb discapacitat visual, i l'altra pretén estudiar el grau de compliment de la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres per part de les administracions públiques catalanes.

En l'àmbit de la discapacitat, encara continua la problemàtica relativa a les demores en la resolució de certificats de reconeixement de grau de disminució. El Síndic va obrir una actuació d'ofici per avaluar la problemàtica plantejada i va constatar que el termini mitjà de resolució d'aquests procediments superava amb escreix el termini màxim establert per la normativa vigent.

Les mancances constatades en la cobertura de les demandes de serveis i recursos per a persones amb discapacitat és una problemàtica recurrent amb relació a la qual s'han continuat rebent queixes, especialment pel que fa a les demandes de places en cen-

tres o serveis residencials. Igualment, continuen les dificultats de les persones grans per accedir a una plaça residencial assistida de cobertura pública.

L'entrada en vigor de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, i la transcendència que el desenvolupament d'aquest nou sistema de protecció social té per a la protecció dels drets de les persones han fet que el Síndic hagi considerat necessari fer un seguiment del procés d'aplicació i desplegament de les disposicions de la Llei, per mitjà de l'obertura d'una actuació d'ofici per avaluar el grau de compliment dels drets derivats de la Llei.

Arran de les queixes arribades a la institució amb relació a diverses incidències referides a l'atorgament de l'ajut per infants a càrrec, relacionades amb el tràmit de la sol·licitud d'aquest ajut i amb la pèrdua de drets en alguns casos, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar els problemes relacionats amb aquesta prestació.

D'altra banda, s'ha continuat treballant en l'Informe extraordinari sobre maltractaments a la gent gran mitjançant les enquestes als serveis implicats; informe que serà presentat al Parlament durant l'any 2008.

##### • Dones i situació de violència

El Síndic ha incidit en els problemes que generen els jutjats de violència sobre la dona de Barcelona i ha posat de manifest que la tramitació i la resolució de causes de violència de gènere resulta poc àgil, perquè no s'ha dotat els jutjats de violència de gènere de recursos humans ni materials: no hi ha oficines d'assistència, punts de trobada, gabinets psicològics especialitzats, ni forenses.

El Síndic ha constatat que l'Administració, per eradicar la violència masclista, ha establert una xarxa de serveis públics necessaris per a l'assistència, la protecció, la reparació i la recuperació de les dones que n'han estat víctimes. Amb tot, això no fa que desapareguin les mancances que donen peu a les queixes que arriben a la institució.

Enguany s'ha obert una actuació d'ofici sobre visites a diverses cases d'acolliment per a dones maltractades, en el marc de la qual s'han visitat dos centres d'intervenció especialitzada, quatre centres d'acolliment per a dones maltractades i un pis de suport.

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

En l'àmbit dels drets dels infants i els adolescents, cal destacar especialment el creixement de dos



àmbits de queixa: els processos d'adopció i els conflictes intrafamiliars. Ambdós àmbits presenten una conflictivitat creixent i fan palès problemes de mala administració. Així mateix, cal destacar un any més els problemes evidenciats en el sistema protector en el cas d'un nou episodi de maltractaments a un infant. Arran dels fets succeïts, la institució del Síndic va tornar a convocar una reunió amb la participació de les institucions signants del Protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i maltractaments greus als infants. Les institucions van refermar la validesa del Protocol i es van comprometre a desplegar les actuacions necessàries per fer-lo el màxim d'efectiu. Alhora, es van acordar també objectius entorn de les millores en la coordinació institucional a partir del desplegament i l'establiment de més protocols bilaterals.

L'Informe posa també l'accent en els problemes derivats de l'arribada a la majoria d'edat dels joves tutelats, la manca d'adequació a les necessitats específiques dels infants dels centres residencials o els problemes relacionats amb la repatriació dels menors immigrants no acompanyats. També, està en curs un informe extraordinari sobre el sistema protector de la infància, que serà presentat durant el 2008.

L'any 2007 la institució del Síndic va acollir la Reunió Anual de l'European Network of Ombudspersons for Children (ENOC). L'ENOC està formada per vint-i-set membres de països o regions del Consell d'Europa. És integrada, així mateix, per membres associats i col·labora amb institucions internacionals com el mateix Consell d'Europa, el Comitè de Drets dels Infants de Nacions Unides o UNICEF. La institució del Síndic, per mitjà de l'adjunt d'infants, assumí en la Reunió Anual de Barcelona la presidència de la xarxa fins el mes de setembre de 2008. El síndic, per mitjà també de l'adjunt per a la defensa dels drets dels infants, ha estat també present en la Sessió Especial sobre Infància, celebrada a Nacions Unides el desembre de 2007. Coincidint amb aquesta trobada, va tenir lloc la Segona Reunió Global d'Institucions Independents de Drets Humans per a la Infància. L'ENOC va participar en l'elaboració de la declaració sobre Institucions Independents de Drets Humans per a la Infància que es va presentar en el marc de la reunió.

Finalment, cal destacar en l'àmbit d'infància la posada en marxa del Consell Assessor Jove (CAJ). Des del mes d'octubre passat catorze joves de diversos centres d'ensenyament secundari de Catalunya es reuneixen regularment a la seu del Síndic i debaten sobre aspectes com ara l'assetjament escolar, els drets dels infants en contextos de conflicte familiar o la situació dels infants en centres residencials d'acció educativa. El CAJ neix amb l'objectiu de tenir en compte la visió d'infants i joves sobre els seus mateixos drets i els mecanismes de defensa d'a-

quests drets que es despleguen des del Síndic de Greuges. Al mateix temps es pretén incorporar la mirada del CAJ a les consideracions que el Síndic de Greuges traslladi al Parlament de Catalunya, mitjançant l'Informe anual o els informes extraordinaris, i disposar d'un mecanisme més de participació dels infants i els adolescents.

#### • Immigrants i Administració pública

L'actuació del Síndic en matèria d'immigració no ha abastat, com en anys anteriors, la supervisió de l'aplicació de la normativa d'estrangeria per part de l'Administració de l'Estat. Com s'ha assenyalat anteriorment, les subdelegacions del Govern a les províncies catalanes han deixat de respondre les sol·licituds d'informació adreçades pel Síndic, de manera que aquest espai d'actuació per raó de proximitat que existia des de 1988 s'ha paralitzat enguany.

Això no obstant, l'actuació institucional en matèria migratòria no ha quedat buida de contingut. Concretament, el Síndic ha dut a terme, a més d'actuacions d'assessorament i consulta als estrangers que ho requerien, una activitat d'estudi sobre els temes que, amb caràcter general, afecten de forma específica la població immigrant. Una mostra d'això ha estat l'elaboració d'un informe monogràfic sobre la gestió municipal del padró d'immigrants, del qual es dona compte en l'apartat corresponent.

De la mateixa manera, la institució ha realitzat un seguit de visites a les instal·lacions dedicades a albergar treballadors temporers. Concretament, s'han visitat els albergs dels municipis d'Alcarràs, Soses, Barberà de la Conca i Masllorç. Aquestes visites no solament han permès al Síndic conèixer de primera mà l'estat de les instal·lacions, sinó que també li han donat l'oportunitat de copsar quins eren els principals problemes i els reptes d'aquests municipis davant la immigració.

#### • Drets dels interns en centres penitenciaris

Pel que fa a l'activitat específica de l'àrea, enguany s'ha continuat incidint en l'actual situació de massificació i sobresaturació dels centres penitenciaris de Catalunya. Les reformes legislatives operades l'any 2003 i també la recent de 2007 han significat la consagració de la presó com a quasi l'única resposta per resoldre els problemes que enfronten l'individu amb la norma. Sobre aquesta qüestió, a més, s'ha presentat l'informe extraordinari *Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus*.

L'atenció també s'ha centrat en les denúncies per maltractaments. Durant l'any 2007 s'ha obert una actuació d'ofici referida a presumptes maltracta-

ments al Centre Penitenciari Brians 1. Aquesta institució ha tingut coneixement, especialment en el període 2006–2007, d'un nombre de queixes presentades per interns de diversos centres penitenciaris de Catalunya i, en particular, del Centre Penitenciari Brians 1. Les queixes formulaven denúncies per maltractaments o rigor innecessari en l'aplicació de normes dins del centre. Per atendre presencialment les queixes formulades pels interns, membres de la institució s'han desplaçat en diverses ocasions al Centre Penitenciari de Brians 1.

Un any més cal destacar l'increment del nombre de queixes en matèria de trasllats d'interns tant pel que fa als interns que demanen trasllat a un centre penitenciari de Catalunya per motius de vinculació familiar, com pel que fa a presos de Catalunya que no volen un canvi de centre o que sol·liciten el canvi a un altre centre penitenciari.

En matèria de salut a la presó s'han visitat les unitats d'infermeria i psiquiatria dels centres penitenciaris de Quatre Camins, Brians 1, Brians 2, Ponent i Homes de Barcelona.

#### **Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants**

El 22 de juny de 2006 va entrar en vigor el Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants, amb la ratificació inicial d'Espanya, juntament amb altres països. L'objectiu del Protocol és prevenir la tortura i altres tractes o penes cruels, inhumans o degradants mitjançant l'establiment d'un sistema de visites periòdiques a tots els centres de detenció dels països signants. Les visites seran a càrrec dels anomenats *mecanismes nacionals de prevenció*, que els estats part es comprometen a establir o designar, i d'un nou òrgan expert internacional, el Subcomitè per a la Prevenció de la Tortura i Altres Tractes o Penes Cruels, Inhumans o Degradants. El Síndic de Greuges considera que hi ha raons de diversa índole que avalen el model que siguin les institucions dels ombudsmen les encarregades d'assumir les funcions que el Protocol facultatiu encomana als anomenats *mecanismes nacionals de prevenció*, atesa la seva condició d'òrgans encarregats de la defensa dels drets de les persones, la seva independència i la seva experiència. Des d'aquesta perspectiva, el febrer del 2007 el Síndic va fer arribar una proposta al Govern de la Generalitat i a tots els grups parlamentaris del Parlament de Catalunya i també al Govern de l'Estat, que inclou com a peça fonamental la participació d'entitats socials especialitzades en aquesta temàtica.

Aquest protocol afecta qualsevol centre on pugui haver-hi una privació de llibertat en sentit ampli,

com ara hospitals psiquiàtrics, centres de detenció d'estrangers o residències socials on hi ha internes persones amb discapacitats. Ara bé, on aquest mecanisme pot i ha de tenir una incidència més gran és en la privació de llibertat, en l'àmbit dels centres penitenciaris, raó per la qual aquesta actuació s'explica en aquest apartat.

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

#### **• Dret a l'educació**

En aquesta àrea, destaquen un cop més les queixes relacionades amb la planificació educativa, especialment les relatives a la disconformitat de les famílies amb l'escola assignada. També han augmentat, però, les actuacions de la institució relacionades amb aspectes com ara l'assetjament escolar o les necessitats educatives especials.

Al llarg de l'any 2007 s'han fet també evidents els problemes davant el compliment d'alguns dels compromisos inclosos en el Pacte nacional d'educació. L'aplicació de la sisena hora a l'educació primària pública —origen d'algunes queixes— és sens dubte el més destacat, però cal esmentar també la lentitud amb la qual s'avança cap a la consolidació del servei públic educatiu. Els problemes de planificació educativa es fan també evidents en les conseqüències de segregació escolar que tenen determinades decisions sobre les ràtios o l'obertura de nous grups. El Síndic té oberta una actuació d'ofici sobre els problemes relacionats amb la segregació escolar a Catalunya. Els propers mesos es faran públiques les conclusions en un informe extraordinari que serà lliurat al president del Parlament de Catalunya.

Ha estat important també el creixement de queixes que posen en relleu l'existència d'irregularitats de determinades famílies o institucions en els processos d'accés a l'escola. Els falsos empadronaments, l'al·legació de malalties digestives, o processos de discriminació per part d'alguns centres a l'hora d'admetre o excloure determinats alumnes són exemples de presumptes irregularitats que arriben a aquesta institució. Més enllà del nombre i del frau que comporten aquestes pràctiques, les queixes posen en relleu l'escassa capacitat correctora i sancionadora de les administracions públiques davant de casos en els quals es demostra clarament la comissió d'irregularitats.

L'any 2007 el Síndic va lliurar al Parlament l'Informe extraordinari relatiu a l'educació de 0 a 3 anys. L'Informe valora positivament els avenços relacionats amb el desplegament del Pla de creació de les 30.000 places, i alhora alerta sobre el ritme d'execució del Pla i sobre aspectes relacionats amb les



desigualtats socials i territorials en l'oferta o la diversitat dels models de qualitat entre municipis.

Finalment, cal destacar que, un any més, les necessitats educatives especials tornen a ser un capítol destacat de les queixes que rep aquesta institució. Les necessitats en aquest àmbit són moltes i alguns dels dèficits requereixen una capacitat de reacció més àgil de la que fins ara mostren la Generalitat i els ajuntaments.

Pel que fa a les queixes rebudes en l'àmbit de l'educació universitària, la signatura l'any 2007 del Conveni marc de col·laboració entre el Síndic de Greuges i els síndics de les universitats de Catalunya, en què el Síndic s'obliga a informar els ciutadans de la possibilitat de presentar les queixes davant el síndic universitari, ha comportat una reducció del nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges.

Sobre les queixes en l'educació universitària, al llarg d'aquest any no s'han palesat novetats, ja que continuen centrant-se, d'una banda, en els retards en les homologacions dels títols, les quals, com que són competència del Ministeri d'Educació i Ciència, es trameten al Defensor del Poble, en tant que institució competent per supervisar-les; i de l'altra, en la tramitació de recursos contra la denegació o el pagament de les beques, la majoria de les quals s'han resolt al moment de demanar informació a l'Administració.

#### • Drets en l'àmbit de la salut

Una part important de la tasca que la institució ha dut a terme en aquest àmbit s'ha centrat en problemàtiques que ja havien estat recollides en l'*Informe al Parlament 2006*. Es tracta, en concret, de les llistes d'espera sanitàries i la relació i l'efectivitat dels drets dels usuaris de la sanitat pública.

Enguany l'Informe es fixa en una altra qüestió que també ha ocupat el Síndic en anys anteriors i que pot considerar-se com un dels temes pendents de l'Administració sanitària: l'atenció dels malats mentals. Concretament, es dóna compte de diverses actuacions d'ofici iniciades per avaluar l'efectivitat de la tutela integral de la salut dels ciutadans amb malalties mentals.

També es tracten temes l'abordatge dels quals requereix una intervenció més intensiva de l'Administració. Aquest és el cas de la regulació i l'accés dels ciutadans a les seves històries clíniques, com a manifestació de drets que recentment es reconeixen als pacients. També és el cas de les agressions al personal que treballa en centres de salut, atès que darrerament s'han incrementat.

Finalment, el Síndic també s'ha centrat en l'actuació de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, atesa la

quantitat de queixes que s'han rebut relatives, principalment, al tracte dispensat als ciutadans en el procés d'avaluació mèdica i a la suposada manca de valoració, per part de l'Institut, dels informes mèdics que aporten els pacients.

#### • Dret a l'habitatge i drets en l'àmbit de l'urbanisme

L'any 2007 el Síndic ha presentat un informe extraordinari sobre habitatge, any en què també s'ha produït la tramitació parlamentària de la nova Llei del dret a l'habitatge i la signatura del Pacte per a l'habitatge.

De nou, el Síndic s'ha ocupat de la problemàtica de les urbanitzacions construïdes els anys 60 i 70. La situació d'aquestes urbanitzacions, la majoria de les quals han esdevingut zones de primera residència, ha estat una font important de les queixes rebudes i tramitades durant el 2007.

Així mateix, han arribat a la institució diverses problemàtiques relacionades amb l'ordenació urbanística, com ara la necessitat d'adaptació als canvis més ràpids de la realitat, o qüestions com ara el fet que el pla urbanístic tingui en compte els recursos existents per abastir la població prevista (com ara l'aigua) o que respongui a l'interès general i no particular.

Altres formes d'intervenció en l'activitat urbanística, com ara la iniciativa privada en els processos urbanístics de planejament i gestió o la manca de control i d'adopció de mesures cautelars per part de l'Administració per garantir l'eficàcia de la gestió urbanística de la iniciativa privada, han estat objecte de l'anàlisi i la consideració del Síndic.

Sobre l'accés a l'habitatge, s'han rebut queixes que posen de manifest que el termini de sis mesos previst per resoldre les sol·licituds d'ajuts és excessivament llarg, així com la necessitat que els ajuts es percebin amb caràcter mensual, i no en un únic pagament. Una altra problemàtica a la qual cal fer referència, atès el considerable nombre de queixes rebudes, és la relativa al retard en la tramitació, la resolució i el pagament dels ajuts per a la realització d'obres de rehabilitació.

Finalment, el Síndic també s'ha ocupat d'un tema que encara està pendent de ser resolt: l'assetjament immobiliari. Enguany s'ha fet una proposta de modificació normativa de la vigent Llei d'arrendaments urbans de l'any 1994 (LAU) sobre els drets d'adquisició preferent de l'arrendatari.

#### • Drets mediambientals

A principi de l'any 2007 va tenir lloc la presentació al Parlament de l'Informe extraordinari sobre contami-

nació acústica. D'aquest, cal destacar-ne que s'ha acomplert un dels objectius plantejats: que fos un document de referència per a les administracions subjectes a supervisió, especialment ajuntaments amb mancances de recursos tècnics, com es deriva de les comunicacions que arriben tant d'ajuntaments com de defensors locals.

En l'àmbit de la contaminació acústica aquest any s'ha obert una actuació d'ofici sobre el soroll exagerat provocat per determinades motocicletes. També les molèsties causades per l'emplaçament de les fires d'atraccions i de les actuacions i els balls populars que tenen lloc amb motiu de les festes majors dels municipis han estat objecte de queixa, entre altres qüestions.

El control inicial d'una activitat és la part del procediment administratiu que ha de permetre verificar qüestions que tenen un efecte directe en els drets de les persones, com ara que l'activitat no danya el medi ambient o que la intimitat dels veïns de l'entorn no es veurà alterada contra la seva voluntat. Per això, enguany, ateses les queixes relacionades amb aquest control inicial, s'ha insistit en els problemes que suscita l'escassa regulació sobre el control inicial que conté la Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental (LIIA) i el Decret 136/1999, de 18 de maig, que la desplega.

A banda dels sorolls, en l'apartat de medi ambient també s'exposen determinades actuacions en el camp dels residus, i les males olors que indirectament generen, i les antenes de telefonia mòbil.

Així, cal destacar que arran d'una queixa amb relació a les dificultats per poder abocar uns dipòsits d'urallita d'un domicili particular que contenia amiant, el Síndic s'ha pronunciat sobre la configuració d'aquesta substància com a residu perillós o especial i les conseqüències que això implica a l'hora de gestionar-lo.

Les molèsties que ocasionen les olors que desprenen els residus, ja provinquin de dipòsits controlats de residus o de plantes creades per tractar-les, i les olors que genera el trànsit dels camions que accedeixen a les instal·lacions amb material de rebuig han donat lloc a actuacions del Síndic a partir de les queixes rebudes.

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

De la mateixa manera que en anys anteriors les queixes s'han referit a la gestió del dret al treball, l'ocupació i la formació, el control de les polítiques actives d'ocupació i les dificultats derivades de la coordinació amb el Servei Públic d'Ocupació Estatal.

Els diversos problemes de les relacions laborals, individuals o col·lectives, han obligat el Síndic a orientar els afectats envers la corresponent denúncia a la Inspecció de Treball i Seguretat Social, o bé a trameure les queixes al Defensor del Poble en els casos en què hi podia haver irregularitats de l'Administració perifèrica de l'Estat a Catalunya o possibles drets fonamentals vulnerats.

Pel que fa a la seguretat social, el Síndic s'ha ocupat de queixes que palesaven les diverses dificultats dels ciutadans que perceben prestacions socials contributives gestionades per l'Institut Nacional de la Seguretat Social.

Finalment, cal fer referència a la resolució de les queixes de les persones beneficiàries de les indemnitzacions pel temps que van patir privació de llibertat, derivades de la Llei d'amnistia. La Llei 52/2007, de 26 de desembre, amplia els drets dels afectats i corregeix la discriminació que van patir les persones indemnitzades per les comunitats autònomes, sobretot pel que fa a les exempcions fiscals, objecte de moltes queixes a Catalunya.

### 3.3. ALTRES DRETS CONSTITUCIONALS I ESTATUTARIS

#### • Els drets lingüístics

Cal destacar, un any més, que la majoria de les queixes presentades a la institució amb relació a l'àmbit cultural tenen a veure amb la vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans.

Enguany el dret d'opció lingüística de les persones ha donat lloc a la tramitació de diverses queixes en què els promotors manifestaven que, tot i haver-ho demanat expressament als jutjats en què respectivament es tramitaven les causes en què apareixien com a interessats, no s'havien escoltat les seves demandes. En aquest àmbit s'ha produït un increment d'actuacions d'ofici.

Pel que fa al respecte dels drets lingüístics per part de l'Administració perifèrica, tot i el temps que fa que la Llei de política lingüística és vigent, s'ha d'afirmar que en alguns àmbits de l'Administració perifèrica estatal no han variat determinades conductes poc respectuoses amb el dret dels administrats a Catalunya a fer servir la llengua pròpia i a ser atesos sense que se'ls exigeixi cap mena de traducció.

Pel que fa al dret a ser atès en castellà, el Síndic ha intervingut en supòsits en què els interessats manifestaven la disconformitat per la presumpta vulneració dels seus drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració local.

Cal ressaltar també l'actuació d'ofici oberta per la institució arran dels problemes amb què es trobaven algunes persones per a la inscripció correcta en català dels seus noms i cognoms; problemes ocasionats per la manca de reconeixement pels sistemes informàtics dels padrons municipals de determinats caràcters ortogràfics i signes de puntuació.

Finalment, els supòsits més freqüents de conculcació de drets lingüístics es produeixen en l'ús i la presència del català en àmbits socioeconòmics, malgrat la disposició estatutària que les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic de Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes legalment establerts. Enguany el Síndic ha tramitat diverses queixes amb relació a empreses prestadores de serveis en què els interessats, en primer lloc, s'havien adreçat a l'Oficina de Garanties Lingüístiques i, finalment, davant la resposta insatisfactòria, van presentar queixa davant el Síndic.

#### • Drets de participació

La participació ciutadana en els afers públics és present en els diversos àmbits de l'Administració pública i, per tant, en la mesura que hi hagi hagut actuacions del Síndic relacionades, aquestes es detallen en l'apartat corresponent de l'Informe, especialment en els apartats de medi ambient i urbanisme.

Un gruix important de les queixes no directament vinculades a un sector material són les que tenen lloc en l'àmbit municipal, ja sigui per queixes plantejades per regidors o grups municipals; de l'altra, les que plantegen ciutadans que han exercit els drets participatius en aquest àmbit.

Així, les queixes plantejades pels grups municipals es refereixen a qüestions com ara l'ús dels espais públics municipals, les publicacions en els butlletins municipals o l'accés a la informació municipal, entre altres. D'altra banda, els ciutadans han plantejat també qüestions amb relació a l'ús dels locals públics municipals o el dret d'accés a les sessions dels plens.

També aquest any són objecte d'atenció situacions relacionades amb l'exercici del dret de manifestació i l'actuació de l'administració competent a aquest respecte.

Pel que fa a les qüestions electorals s'han centrat en algunes dificultats plantejades pels ciutadans per a l'exercici del dret al vot. Durant l'any 2007 no hi hagut cap convocatòria electoral, però malgrat això han estat sotmeses al Síndic algunes qüestions relacionades amb el sistema electoral referides a les convocatòries del 2006, i una d'aquestes ha estat contestada a principi del 2007.

Finalment, cal destacar que en l'exercici anterior el Síndic va realitzar un estudi sobre la reivindicació que li va formular un col·lectiu d'invidents amb relació al dret a votar de manera secreta, lliure i autònoma, i la necessitat de modificar el marc normatiu per poder fer efectiu aquest dret, demanda que s'ha recollit amb la modificació de l'article 87 de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, de règim electoral general, operada per la Llei orgànica 9/2007, de 8 d'octubre.

#### • Drets dels consumidors

El desplegament estatutari amb relació a la prestació de serveis bàsics obliga a l'establiment d'uns convenis amb els diversos operadors que delimitin els continguts, les formes, els procediments i els mecanismes de seguiment de la relació entre el Síndic i les empreses prestadores dels serveis.

Fruit d'això s'ha subscrit el primer conveni amb Telefónica. A més, estan molt avançades les negociacions amb Gas Natural per a la signatura d'un conveni, i tot just s'inicien amb el grup Agbar i amb Fecsa-Endesa, amb qui el Síndic ja té un llarg bagatge de relacions i procediments de gestió de queixes

En el terreny dels drets vinculats a problemàtiques de consum, l'any 2007 ha estat marcat per l'apagada elèctrica a la ciutat de Barcelona del mes de juliol, i a les constants incidències en el servei de rodalies de Renfe, que han culminat amb la supressió parcial de tres línies ferroviàries. Ambdues situacions han conculcat drets i les diverses respostes obtingudes pels ciutadans en un cas i l'altre (que es detalla a bastament en l'apartat corresponent) són mereixedores d'una reflexió sobre allò que és un exemple de bona i mala administració en un moment de crisi.

Pel que fa a telecomunicacions, el gruix de les queixes que es planteja sobre el servei telefònic són les de les persones que, per raons diverses, no tenen accés a telefonia fixa al domicili.

D'altra banda, cal fer esment del fet que arran del resultat d'un estudi del Departament de Salut que evidenciava que més de cent xarxes d'aigua de Catalunya tenien un excés de nitrats que superaven els límits permesos per la legislació vigent i feien que l'aigua no fos potable, i davant la possible afectació del dret a la salut de les persones, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici.

Finalment, cal assenyalar que, fruit de les queixes rebudes, s'ha iniciat una actuació d'ofici sobre el funcionament de les oficines municipals i comarcals que operen en l'àmbit del consum i, així mateix, un informe sobre l'aigua.

### • **Libertat, seguretat i Administració de justícia**

Durant anys consecutius el gruix de queixes que ha rebut aquesta institució en aquesta àrea s'ha centrat bàsicament en la manca de proporcionalitat de les actuacions dels cossos de seguretat, el tracte inadequat i la inoperància policial. Enguany, la institució ha continuat rebent queixes en aquestes matèries.

Una novetat han estat les queixes sobre la inexistència de fulls de reclamació en les oficines d'atenció al ciutadà de les comissaries de Mossos d'Esquadra i l'actuació policial en casos d'ocupació d'immobles abandonats. També destaquen les queixes sobre el temps que ha hagut d'esperar el ciutadà quan ha volgut presentar una denúncia en alguna de les comissaries dels Mossos d'Esquadra d'arreu del territori català, en particular de l'àrea del Gironès.

La majoria de les queixes en matèria de seguretat ciutadana les han presentat els mateixos ciutadans, però hi ha casos en què han estat formulades per associacions de veïns o plataformes constituïdes arran d'uns fets.

En aquest àmbit s'ha obert una actuació d'ofici l'objectiu de la qual és visitar algunes comissaries de policies de la Generalitat i també de policies locals.

En matèria judicial, retards en la tramitació de procediments, instal·lacions deficientes, mal tracte dispensat per part dels funcionaris i funcionament deficient dels registres civils són els principals motius de queixa. S'evidencia, a més, que el motiu de queixa principal és la dilació en la tramitació dels procediments, la qual cosa té relació, en la majoria de casos, amb una manca evident de mitjans personals i materials.

### • **Drets en l'àmbit tributari**

En una anàlisi qualitativa de les queixes de l'àrea de tributari, l'any 2007 ha estat marcat per una creixent preocupació per temes vinculats al cànon de l'aigua. Això ha estat així com a conseqüència de la concepció de *fiscalitat verda* que pretén exemplificar aquest tribut. Alguns ciutadans el posen amb contradicció amb el fet que pugui aplicar-se al cas de fuites fortuïtes d'aigua, o amb el fet que no estableixi bonificacions adequades per a l'ús d'aigua per persones amb mobilitat reduïda.

Amb relació a altres tributs, altres intervencions han estat motivades perquè persones s'han adreçat a la institució plantejant la negativa d'un ajuntament a aplicar retroactivament l'exempció legal de l'impost de vehicles a una persona que tenia reconeguda una discapacitat superior al 33 %.

La manca de coordinació i de col·laboració entre administracions ha provocat diverses queixes que es refereixen a l'obligació d'abonar l'impost de vehicles de tracció mecànica o a la taxa d'escombraries en dos municipis diferents.

Finalment, cal remarcar que són nombroses les queixes rebudes relatives a la manca efectiva de la prestació del servei de recollida de residus sòlids urbans, que normalment afecta nuclis allunyats de la població, bé per la seva ubicació (nuclis disseminats, urbanitzacions), o bé per raons de l'orografia del terreny que dificulten l'accés dels vehicles de recollida d'escombraries.

### • **El dret a una bona administració**

#### **Procediment administratiu**

El Síndic ha hagut d'insistir que la manca de resposta és un dels principals motius de queixa dels ciutadans; per tant, el Síndic ha reiterat davant les administracions públiques que cal complir amb el deure legal de respondre expressament les demandes dels ciutadans, que cal superar la pràctica del silenci, en tant que contrària al principi de bona administració.

Alguns aspectes analitzats han estat el dret de totes les persones a accedir als documents que formen part de procediments administratius closos, el qual només pot ser denegat en aplicació de les limitacions legalment establertes, mitjançant una resolució motivada.

En matèria de subvencions, el Síndic ha intervingut tant en supòsits de convocatòries concretes i puntuals, com en algunes ja institucionalitzades i que es repeteixen anualment, com ara les destinades a la Fira d'abril. Mitjançant una actuació d'ofici el Síndic també ha estudiat l'obligació establerta en algunes convocatòries d'ajuts consistent en el dipòsit d'una garantia que cobreixi la totalitat de l'import de la subvenció.

El Síndic ha actuat en diverses ocasions amb relació a la gestió del padró municipal, tant en la sol·licitud de baixa d'ofici de determinades persones que ja no vivien en un pis per part del propietari, com pel desacord amb els tràmits efectuats per ser donat de baixa de padró municipal d'habitants.

El Síndic ha estudiat la naturalesa del requisit del veïnatge civil català com a requisit d'inscripció dels registres municipals d'unions estables de parella.

Finalment, al llarg de l'any 2007 s'han resolt diverses queixes en matèria de procediment sancionador de trànsit en què els interessats han plantejat al Síndic de Greuges supòsits d'una possible vulneració del



dret de defensa en el procediment, com ara la sanció sense prova suficient o la pràctica incorrecta de les notificacions, que causa indefensió.

També, en aquest àmbit s'han obert actuacions d'ofici com ara l'estudi comparatiu de vigilància aèria del trànsit en les comunitats autònomes, el pagament amb bonificació de les sancions establertes en el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària i la regulació legal i la naturalesa jurídica de l'anomenada *percepció mínima* dels Ferrocarrils de la Generalitat.

### Responsabilitat patrimonial

Un dels motius que fonamenten bona part de les queixes rebudes en matèria de responsabilitat patrimonial continua sent l'endarreriment a l'hora de resoldre.

Novament, en els supòsits plantejats ha calgut insistir que el procediment administratiu té una funció de garantia per al ciutadà, en tant que assegura la seva intervenció en el procediment, aportant elements probatoris sobre la realitat del dany i la relació de causalitat, i li permet d'accedir a les actuacions d'instrucció i de formular al·legacions; però també perquè emmarca i canalitza l'actuació de l'Administració a l'hora de resoldre la reclamació en el seu paper de garant de l'interès general.

Finalment, cal fer referència també aquest any a les consideracions que el Síndic ha fet sobre la valoració de la prova testifical com a forma d'acreditar la realitat del dany i la relació de causalitat, i sobre l'eventual contradicció entre els informes tècnics incorporats a l'expedient administratiu.

### Contractació administrativa

En aquest àmbit el Síndic ha analitzat actuacions 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.

Amb motiu de la tramitació d'escrits de queixa que plantejaven veïns amb dret de gaudi de béns comuns, el Síndic ha analitzat el règim jurídic aplicable a aquests béns, que s'integren en el patrimoni dels ens locals.

També ha tingut l'ocasió de pronunciar-se sobre la gestió indirecta d'un servei de titularitat municipal, una opció plenament legítima quan es considera que és la millor fórmula per prestar el servei, si bé l'elecció de gestionar unes instal·lacions esportives públiques per mitjà d'una empresa concessionària

no comporta que el servei deixi de ser de titularitat municipal.

També la prestació de serveis interurbans de taxi, que requereix l'autorització del Departament de Política Territorial i Obres Públiques i l'obtenció d'una llicència municipal, segons la necessitat i la conveniència del servei públic, ha estat objecte de queixa i d'intervenció per part del Síndic.

### Funció pública

En aquesta àrea, a banda de la tramitació ordinària de les queixes i les actuacions d'ofici, destaca la presentació de l'Informe sobre el tractament de l'assetjament laboral a les administracions públiques catalanes, que va ser lliurat als departaments de Governació i Administracions Públiques i de Treball.

Un nombre important de queixes en matèria de funció pública es refereixen a sectors com ara l'aplicació de les mesures de conciliació de la vida laboral i familiar en l'àmbit de les administracions públiques catalanes.

Altres qüestions plantejades han estat referides a funcionaris de cossos especialitzats com ara el de policia o de bombers pel que fa a l'anomenada *segona activitat* per als funcionaris que, per raó d'edat o d'altres tipus, ja no presenten les condicions físiques que exigeix el desenvolupament normal del servei. L'aplicació d'aquest règim ha donat lloc a una intervenció del Síndic arran d'una queixa presentada a la institució.

També el Síndic ha atès queixes referides a la manca d'adaptació del lloc de treball dins l'Administració a les circumstàncies personals del funcionari, adaptació que està justificada principalment per motius de salut i que és garantida per la legislació de prevenció de riscos laborals.

Un any més, cal posar en relleu la presentació de queixes en què els interessats manifesten la disconformitat amb relació tant a les experiències viscudes amb motiu de la seva voluntat d'accedir a la funció pública, com amb relació a la forma en què s'han proveït els llocs de treball vacants dins l'organització administrativa amb personal funcionari propi o amb interins.

Destaca en aquest àmbit l'actuació d'ofici amb relació als criteris que el Departament d'Educació va emprar en l'adjudicació de les places definitives als interins de la borsa de treball per proveir llocs vacants per al curs 2007-2008, arran de les nombroses consultes i queixes rebudes dels interessats.

## 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 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 al 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. Així mateix, en aquests desplaçaments, habitualment el síndic i membres del seu equip s'entrevisten amb l'alcalde i l'equip municipal de la població.

Amb l'anada a Terrassa i a Vilafranca del Penedès el Síndic va completar les visites a totes les capitals de comarca de Catalunya i, a algunes d'aquestes, com ara Balaguer, Tarragona, Lleida i Girona, visitades també durant el 2007, ja hi ha anat dues vegades.

Durant les visites a les tres capitals de província es va aprofitar el desplaçament per fer una presentació territorial de *l'Informe al Parlament 2006*, adreçada principalment a entitats i associacions, fent una incidència especial en els temes que afectaven cada zona.

Durant el 2007 també s'ha obert l'oficina en altres poblacions que, tot i no ser capitals, pel seu pes demogràfic o la seva influència a la zona són també d'interès: Cerdanyola del Vallès, Calella i Molins de Rei.

### 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 que es va crear (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.

Com a tal participa en els diversos esdeveniments organitzats en el marc d'aquestes organitzacions. L'any 2007 el Síndic va prendre part en diverses reunions de la Junta Directiva europea i en la Reunió Anual de la Junta Directiva Mundial de l'International Ombudsman Institute. També es va participar en el XII Congrés de la FIO i l'Assemblea General, que van tenir lloc del 20 al 23 de novembre a Lima (Perú), amb la Defensora del Poble de Perú com a amfitriona.

El Síndic de Greuges ha mantingut la relació de col·laboració amb el Comissari Europeu de Drets Humans, que enguany s'inscriu en l'estratègia impulsada per aquest últim amb les institucions d'ombudsman dels estats membres del Consell d'Europa amb relació als mecanismes de protecció dels drets humans a Europa, en particular, el Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH).

Sobre les relacions en l'àmbit estatal, cal destacar que la trobada anual de defensors autonòmics i el Defensor del Poble de l'Estat, amb motiu de les Jornades de Coordinació, va tenir lloc del 22 al 24 d'octubre a Barcelona i fou organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya. El tema monogràfic de discussió durant les Jornades va ser "La defensoria i la seva utilitat".

En l'àmbit dels defensors locals, el Síndic ha continuat signant convenis de col·laboració amb els nomenats pels ajuntaments. En aplicació del conveni, el Síndic i els defensors locals han coincidint en nombroses iniciatives i són especialment remarcables les jornades de formació i de treball.

En l'àmbit dels defensors universitaris es continua aplicant el conveni de col·laboració subscrit i presentant suport i auxili mutu.

Com en exercicis anteriors s'han intercanviat experiències i coneixement en trobades com ara la visita del proveïdor de justícia de Portugal, o la visita del síndic al defensor de la Basilicata, a l'ombudsman d'Irlanda, d'Irlanda del Nord i de Sud Tirol.

### 4.3. COOPERACIÓ INTERNACIONAL

Durant l'any 2007, 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, i n'ha fet balanç en la conferència de presentació de resultats que va tenir lloc el 14 de juny a Belgrad, acte amb el qual es va cloure el projecte.

Així mateix, a final d'any, ha posat en marxa dos nous projectes: la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a la regió autònoma de Vojvodina, a Sèrbia, i un programa de suport a l'Ombudsman de Sèrbia, institució de creació recent.

A banda d'aquests projectes propis, el Síndic ha participat en una reunió a Viena sobre explotació sexual de la infància, organitzada per l'OSCE (Organització per a la Seguretat i Cooperació a Europa), una conferència internacional a Belgrad sobre assistència jurídica gratuïta, organitzada pel Programa de les Nacions Unides per al Desenvolupament (PNUD), i un seminari a Sofia organitzat per l'Ombudsman de

Bulgària i l'Ombudsman de Grècia sobre legalitat i bona governança.

A més, el síndic Rafael Ribó ha pres part en una missió a Jordània per promoure la creació de la figura de l'ombudsman i, amb el mateix objectiu, una delegació jordana de jutges ha visitat l'oficina del Síndic.

Finalment, el Síndic ha aprofitat la reunió de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), que va tenir lloc a Bamako (Mali), per impulsar un projecte de cooperació amb l'Ombudsman de Senegal, juntament amb els mediadors de Valònia i Luxemburg.

#### 4.4. ACTIVITATS DE DIFUSIÓ

El Síndic de Greuges ha diversificat aquest any 2007 la seva presència als mitjans de comunicació, seguint la progressió dels últims anys, però afegint als mitjans tradicionals —premsa, ràdio i televisió— la difusió que facilita internet i els diaris i les agències de notícies de la xarxa. A més de les accions publicitàries puntuals que el Síndic duu a terme habitualment

amb motiu d'actes concrets, com ara els desplaçaments al territori, durant el 2007 la institució ha dut a terme també dues campanyes d'impacte més gran.

En el tercer any de mandat del síndic Rafael Ribó, l'estudi anual d'opinió, encarregat a l'Institut Opina, ha reflectit un augment del percentatge de coneixement que tenen els ciutadans majors de divuit anys de la institució del Síndic de Greuges.

D'altra banda, des de fa molts anys el Síndic rep habitualment la visita d'escoles i universitats que volen conèixer de primera mà la tasca i la missió de la institució. Durant l'any 2007 han passat per la seu del Síndic més de 250 estudiants, la majoria provinents de Catalunya.

Finalment, el curs sobre el Síndic de Greuges, organitzat conjuntament amb la Universitat Autònoma de Barcelona (UAB) com a crèdit de lliure elecció, ha arribat a la cinquena edició el 2007. Aquest curs té com a objectius donar a conèixer amb detall la tasca desenvolupada pel Síndic i apropar la institució al món acadèmic per promoure'n l'estudi i la investigació en l'àmbit universitari.

# I. ACTIVITATS DE DEFENSA DE DRETS DE LES PERSONES

A. ACTIVITATS PER MATÈRIES .....	23
B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES .....	327
C. SEGUIMENT DELS INFORMES EXTRAORDINARIS 2007 .....	397





## A. ACTIVITATS PER MATÈRIES

1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS, I PARTICIPACIÓ EN ELS AFERS PÚBLICS .....	25
2. CONSUM .....	79
3. CULTURA I LLENGUA .....	99
4. EDUCACIÓ .....	115
5. IMMIGRACIÓ .....	141
6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA .....	151
7. MEDI AMBIENT I QUALITAT DE VIDA .....	179
8. RELACIONS LABORALS I PENSIONS .....	203
9. SALUT .....	217
10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA .....	231
11. SERVEIS SOCIALS .....	265
12. TRIBUTS .....	287
13. URBANISME I HABITATGE .....	305



## 1. ADMINISTRACIÓ PÚBLICA I DRETS, I PARTICIPACIÓ EN ELS AFERS PÚBLICS

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

#### 1.1. Procediment administratiu

1. Introducció
2. El dret d'accés als documents públics
3. Algunes consideracions en matèria de subvencions
4. L'actualització de les dades del padró municipal
5. Coacció administrativa
6. Els registres municipals d'unions estables de parella

#### 1.2. Responsabilitat patrimonial

1. Introducció
2. L'endarreriment en la tramitació de les reclamacions de responsabilitat
3. Les irregularitats processals
4. La valoració de la prova testifical i d'informes contradictoris

#### 1.3. Contractació administrativa

1. Introducció
2. Els béns comunals. Règim jurídic de la cessió i de l'aprofitament
3. La gestió indirecta d'instal·lacions de titularitat pública
4. L'exercici de l'activitat del servei de taxi

#### 1.4. Funció pública

1. Introducció
2. La conciliació de la vida laboral i familiar
3. La situació de segona activitat dels Mossos d'Esquadra
4. L'adaptació del lloc de treball a les condicions personals
5. L'accés a la funció pública i la provisió de llocs de treball
6. Les recomanacions de l'Informe sobre l'assetjament psicològic a la feina

#### 1.5. La participació ciutadana en els afers públics

1. Introducció
2. Qüestions que afecten els representants electes
3. La participació ciutadana en l'àmbit local
4. La participació en els processos de consulta electoral

#### 1.6. Relacions amb les administracions

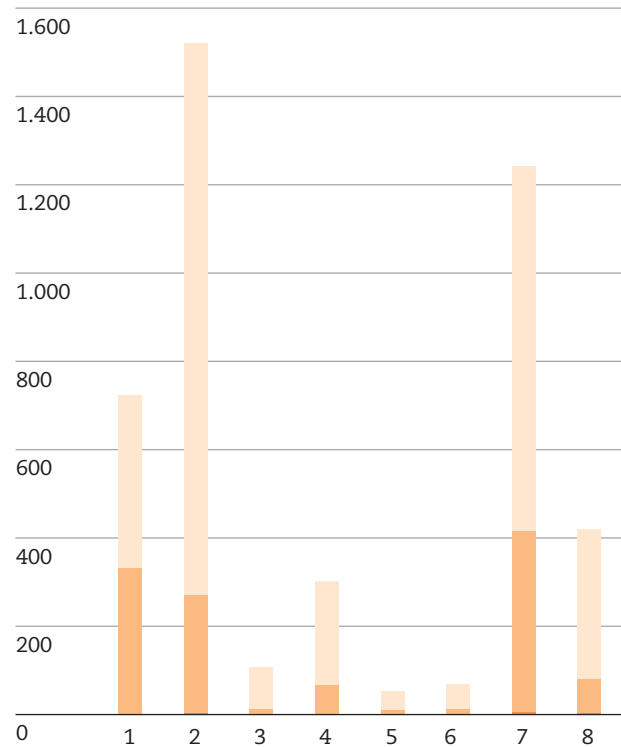
#### 1.7. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors

1. Procediment administratiu
2. Responsabilitat patrimonial
3. Funció pública
4. Participació ciutadana en els afers públics

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

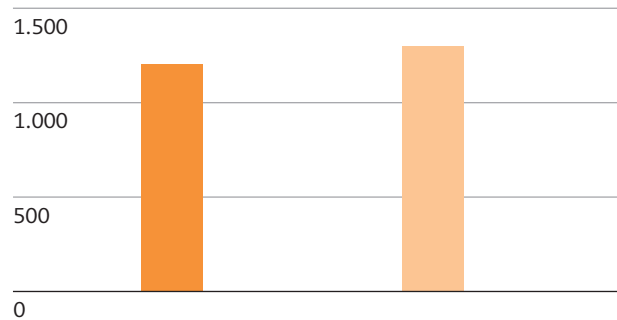
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Funció pública</b>	<b>2</b>	<b>331</b>	<b>392</b>	<b>725</b>
Personal administració	1	116	210	327
Personal sanitat	-	33	26	59
Personal docent	1	176	103	280
Personal forces i cossos de seguretat	-	6	8	14
Altres	-	-	45	45
<b>2 Procediment administratiu</b>	<b>3</b>	<b>267</b>	<b>1.253</b>	<b>1.523</b>
Administració autonòmica	2	131	480	613
Administració local	1	134	717	852
Altres		2	56	58
<b>3 Contractació administrativa i patrimoni</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>93</b>	<b>106</b>
Contractació	-	11	16	27
Autoritzacions	-	2	64	66
Altres	-		13	13
<b>4 Responsabilitat patrimonial</b>	<b>-</b>	<b>66</b>	<b>236</b>	<b>302</b>
Garanties de procediment	-	55	9	64
Responsabilitat patrimonial	-	11	227	238
<b>5 Participació en afers públics</b>	<b>-</b>	<b>9</b>	<b>43</b>	<b>52</b>
Participació en afers públics	-	-	12	12
Qüestions electorals	-	9	31	40
<b>6 Protecció de dades</b>	<b>-</b>	<b>13</b>	<b>56</b>	<b>69</b>
<b>7 Coacció administrativa</b>	<b>5</b>	<b>411</b>	<b>827</b>	<b>1.243</b>
Procediment administratiu sancionador	5	383	760	1.148
Expropiació forçosa	-	27	52	79
Altres	-	1	15	16
<b>8 Altres</b>	<b>4</b>	<b>77</b>	<b>339</b>	<b>420</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>1.187</b>	<b>3.239</b>	<b>4.440</b>



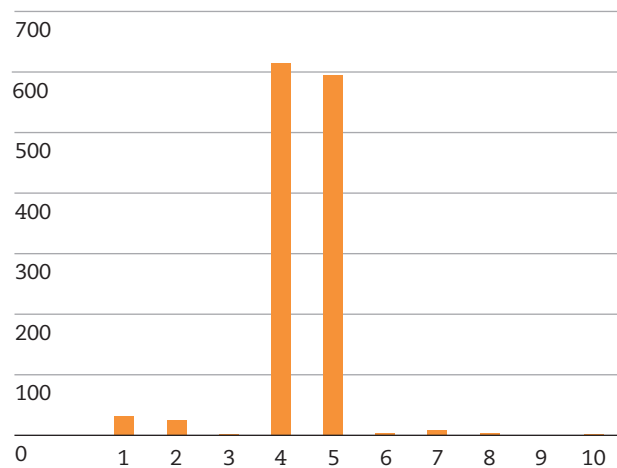
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració	1.120	1.120
Dues administracions	67	134
Tres administracions	12	36
Quatre administracions	2	8
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>1.201</b>	<b>1.298</b>



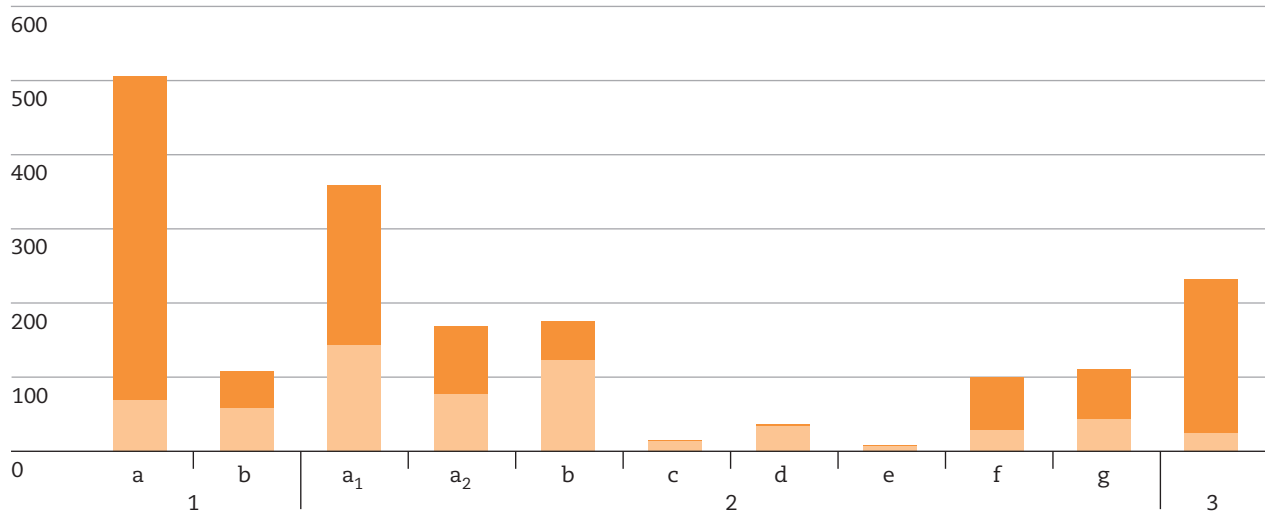
### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

Típus d'administració	O	Q	■ Total
1 Administració central	1	31	32
2 Administració perifèrica	1	24	25
3 Administracions d'altres comunitats	-	1	1
4 Administració autonòmica	16	614	630
5 Administració local	3	594	597
6 Administració judicial	-	2	2
7 Administració institucional	-	8	8
8 Administració electoral	-	2	2
9 Serveis públics privatitzats	-	-	-
10 Privades	-	1	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>1.277</b>	<b>1.298</b>



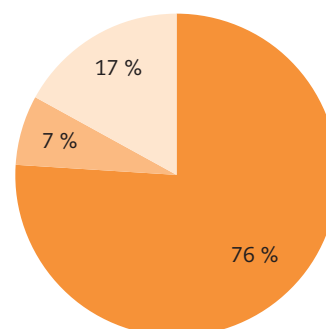
#### d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>127</b>	<b>486</b>	<b>613</b>	<b>33,57%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	69	436	505	27,66%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	58	50	108	5,91%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>473</b>	<b>507</b>	<b>980</b>	<b>53,67%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	143	216	359	19,66%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	78	91	169	9,26%
b Accepta la resolució	123	53	176	9,64%
c Accepta parcialment la resolució	14	2	16	0,88%
d No accepta la resolució	34	4	38	2,08%
e No col·labora	8	1	9	0,49%
f Tràmit amb altres ombudsmen	29	72	101	5,53%
g Desistiment del promotor	44	68	112	6,13%
<b>3 No admesa</b>	<b>25</b>	<b>208</b>	<b>233</b>	<b>12,76%</b>
<b>Total</b>	<b>625</b>	<b>1.201</b>	<b>1.826</b>	<b>100,00%</b>



#### e. Grau d'acceptació de les consideracions del Síndic

Accepta la resolució	176	76,52%
Accepta parcialment la resolució	16	6,96%
No accepta la resolució	38	16,52%
<b>Total</b>	<b>230</b>	<b>100,00%</b>



## 1.1. Procediment administratiu

### 1. Introducció

Aquesta secció recull les actuacions del Síndic que incideixen principalment en el dret de les persones que l'actuació administrativa es desenvolupi d'acord amb els procediments administratius legalment establerts, sens perjudici d'incorporar el relat d'actuacions que, tot i relacionades, abasten altres aspectes referents al dret a la bona administració.

Cal tornar a insistir que la manca de resposta és un dels principals motius de queixa dels ciutadans; per tant, el Síndic reitera davant les administracions públiques que cal complir amb el deure legal de respondre expressament les demandes dels ciutadans, que cal superar la cultura del silenci, en tant que pràctica contrària al principi de bona administració.

En altres casos i també de forma reiterada, el Síndic ha recordat els avantatges que comporta l'aplicació dels mitjans electrònics en l'actuació quotidiana de l'Administració, tot adoptant els mecanismes adequats per preservar la seguretat jurídica.

L'aprovació de la Llei 11/2007, de 22 de juny, d'accés electrònic dels ciutadans als serveis públics, és un pas important a destacar, ja que significa el reconeixement del dret dels ciutadans a relacionar-se amb les administracions públiques per mitjans electrònics i la corresponent obligació d'aquestes a impulsar l'ús d'aquests mitjans. Per a l'exercici efectiu dels drets que regula la Llei a través dels mitjans electrònics, les administracions públiques hauran de prendre les mesures necessàries, com a molt tard, abans del 31 de desembre de 2009, sempre que ho permetin les seves disponibilitats pressupostàries.

L'aplicació d'un nombre important de les mesures del Pla de mesures per a la facilitació de tràmits a l'activitat econòmica i empresarial i la simplificació administrativa, aprovat pel Govern de la Generalitat i a desplegar al llarg dels dos anys vinents, està condicionada a l'efectiu impuls de l'Administració electrònica, a la posada en marxa de procediments, connexions i plataformes telemàtiques.

En aquest sentit, la Plataforma d'Integració i Col·laboració Administrativa (PICA), impulsada pel Departament de Governació i Administracions Públiques, i els projectes de col·laboració interadministrativa, per mitjà del Consorci Administració Oberta de Catalunya, són solucions tecnològiques que cal potenciar i donar a conèixer perquè, entre altres tràmits, permeten l'intercanvi telemàtic de documents i dades entre administracions i entitats públiques, per la qual cosa redueixen les peticions de

documentació al ciutadà, tot assegurant el compliment de la legislació de protecció de dades de caràcter personal.

En aquest àmbit, com a novetat normativa, també cal destacar l'aprovació de la Llei 37/2007, de 16 de novembre, sobre reutilització de la informació del sector públic, que entrarà en vigor l'any vinent, que incorpora a l'ordenament jurídic la directiva comunitària sobre aquesta matèria. Amb la Llei, tal com explica l'exposició de motius, no es modifica el règim d'accés als documents administratius, sinó que es regula l'explotació, la reutilització de la informació en poder del sector públic, en un marc de lliure competència.

Enguany, en aquesta secció, es relaten les resolucions del Síndic arran de la tramitació de queixes relacionades amb l'accés als documents públics, l'atorgament de subvencions i la gestió del padró municipal. La secció es completa amb un estudi sobre els registres municipals d'unions estables de parella.

Mitjançant el Reial decret 1720/2007, de 21 de desembre, s'ha aprovat el Reglament que desplega la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades personals. A reserva d'una valoració més àmplia i pausada, ara només es destaca que l'aprovació d'aquest reglament ha comportat la concreció d'un suggeriment que aquesta institució va formular per mitjà del Defensor del Poble i que el Ministeri de Justícia havia acceptat des de fa temps, pendent justament que es concretés en el desplegament reglamentari de la Llei.

Així, es va assenyalar, a partir de diverses queixes relacionades amb el funcionament del registre de morosos, que calia imposar al responsable d'aquests fitxers l'obligació d'informar els titulars de les dades inscrites sobre els drets que la Llei els garanteix, i de la possibilitat de formular reclamació davant l'Agència de Protecció de Dades en cas d'incompliment (Vegeu l'*Informe al Parlament 2003*, pàg. 112 i següents) Aquesta obligació, i per a aquest tipus de fitxer, l'estableixen específicament els articles 40 i 44; aquest darrer per remissió a l'article 33 de la mateixa norma del Reglament.

### 2. El dret d'accés als documents públics

La Llei 10/2001, de 13 de juliol, d'arxius i documents, determina que, d'una manera general, totes les persones tenen dret a accedir als documents que formen part de procediments administratius closos. L'accés als documents públics només pot ser denegat en aplicació de les limitacions legalment establertes, mitjançant resolució motivada. El fet que un document no sigui en un arxiu no l'exclou de la consulta pública.



Aquesta norma també determina una vigència de les exclusions de consulta. De conformitat amb el que estableix l'article 36, d'una manera general, les exclusions establertes legalment quant a la consulta de documents públics queden sense efecte al cap de trenta anys de la producció del document, llevat que la legislació específica disposi una altra cosa.

Si es tracta de documents que contenen dades personals que puguin afectar la seguretat, l'honor, la intimitat o la imatge de les persones, com a norma general, i llevat que la legislació específica disposi una altra cosa, poden ser objecte de consulta pública amb el consentiment dels afectats o quan hagin passat vint-i-cinc anys d'ençà de la seva mort o, si no se'n coneix la data, cinquanta anys d'ençà de la producció del document.

Una senyora es va adreçar al Síndic perquè la Diputació de Barcelona li havia desestimat la sol·licitud de consultar personalment determinades dades de l'Arxiu Històric de la Maternitat de Barcelona (Q 02941/06). La promotora de la queixa va sol·licitar dades d'un familiar seu per confeccionar l'arbre genealògic. La Diputació de Barcelona li va facilitar part de la documentació, però quan la senyora va demanar consultar directament l'arxiu per accedir a altres dades, li va demanar una autorització judicial perquè apreciava que aquestes dades eren de caràcter personal.

En una primera resposta a la sol·licitud d'informació formulada pel Síndic, la Diputació de Barcelona va explicar el procediment que segueix amb relació als expedients de filiació biològica, d'acord amb un informe emès sobre això l'any 1998, fent esment de la disposició de l'article 57.2, respecte a la vigència de les exclusions de consulta de la Llei de patrimoni documental espanyol, ja que té una redacció molt similar a la incorporada a la Llei catalana 10/2001, de 13 de juliol.

**Totes les persones tenen dret a accedir als documents que formen part de procediments administratius closos**

Vist l'informe, el Síndic va indicar a la Diputació que aquest versava sobre un supòsit de fet diferent del descrit per la promotora de la queixa i es motivava d'acord amb un marc normatiu previ a la Llei d'arxius i registres, quan, segons l'article 20 d'aquest text normatiu, els arxius de les diputacions provincials i els arxius històrics provincials formen part del sis-

tema d'arxius de Catalunya al qual és aplicable la dita Llei 10/2001, de 13 de juliol.

És per això que el Síndic va suggerir a la Diputació de Barcelona que valorés la sol·licitud de la promotora de la queixa d'acord amb el que estableix la Llei 10/2001, de 13 de juliol, quan regula l'exercici del dret d'accés als documents.

**L'accés als documents només es pot denegar, motivadament, en aplicació de les limitacions legalment establertes**

El 30 de gener de 2007 la Diputació de Barcelona va manifestar al Síndic que l'article 36 de la Llei 10/2001, d'arxius i documents, és aplicable als arxius de la Diputació de Barcelona, en tant que integrants del sistema d'arxius històrics de Catalunya.

A més, la Diputació de Barcelona va explicar que s'havia d'estimar la sol·licitud de la promotora de la queixa perquè accedís a la resta de dades relatives al seu familiar per tal com havien transcorregut amb escreix més de vint-i-cinc anys d'ençà la seva mort i més de cinquanta anys des de la producció del document que es volia consultar.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02941/06	L'accés a l'Arxiu Històric de la Maternitat de Barcelona

### 3. Algunes consideracions en matèria de subvencions

La doctrina científica i jurisprudencial ha assenyalat que l'activitat administrativa de foment s'inscriu dins la potestat discrecional de l'Administració, però un cop anunciada i regulada normativament, acaba la discrecionalitat i comença la regla. El repartiment concret fuig del voluntarisme de l'Administració i, per tant, en matèria de beneficis i de subvencions, cal atènyer-se als termes de la norma que els crea i els regula, així com a consideracions vinculades a l'interès general en què s'ha de basar l'acció dels poders públics.

Un club esportiu es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament de Blanes li havia concedit una subvenció extraordinària per a equips (3.000 euros), no establerta en les bases de la convocatòria, quan en la

seva opinió i d'acord amb aquestes bases, li corresponia la concessió d'una subvenció per a la competició d'àmbit europeu (9.015,18 euros).

Les bases específiques que regulen la convocatòria d'aquestes subvencions determinen que en el cas que algun club o esportista individual participi en més d'una competició se subvenciona la de més alt nivell. Atès que aquest club havia participat al campionat provincial, català, estatal i europeu de l'esport corresponent, considerava que li pertocava la subvenció per a la competició a nivell europeu (Q 014489/06).

De l'examen de la documentació aportada i de les bases publicades el Síndic va concloure que la sol·licitud només podia encabir-se en la subvenció per a la competició a nivell europeu, i si el club complia la resta de requisits establerts, s'havia de concedir l'ajut demanat.

En la resolució administrativa que respon el recurs de reposició formulat pel club esportiu contra la resolució d'atorgament de la subvenció, l'Ajuntament manifesta que va concedir aquesta subvenció extraordinària al·legant un buit legal, perquè entenia que les subvencions per a competicions a nivell europeu s'atorgaven si s'havia participat en un sistema de lliga regular. La interpretació que fa l'Ajuntament respecte al terme *competició* és la de la participació durant una temporada esportiva en un sistema de lliga regular o sistema de competició que impliqui una sèrie de desplaçaments arreu del territori estatal o europeu.

**L'activitat de foment és discrecional però, un cop regulada, l'Administració ha d'atenir-se a les bases per atorgar les subvencions**

En opinió del Síndic, equiparar competició a participació en un sistema de lliga regular és incorporar un paràmetre de decisió no inclòs en les bases de la convocatòria i no justificat. A més, el fet que el campionat europeu en què el club va prendre part se celebrés a Reus no és motiu tampoc per argumentar la denegació de la subvenció sol·licitada, ja que en les bases de la convocatòria no se'n va condicionar la concessió al fet d'haver de suportar una sèrie de desplaçaments periòdics per participar a les competicions.

Per concloure, el Síndic va apreciar que cal tenir present que el terme *competició*, d'acord amb el Diccionari de la Llengua Catalana de l'Institut d'Estudis Catalans, fa referència a una manifestació esportiva consistent en l'enfrontament, individual o per equips, d'una sèrie d'adversaris, en una o més proves, per determinar-ne un campió.

El 21 de juny de 2007 el Síndic va rebre la notificació de l'acord de la Junta de Govern que, d'acord amb el suggeriment, reconeixia a favor del club la subvenció a la competició a nivell europeu. Amb tot, la resolució especificava que la interpretació del Síndic difereix de la concepció de l'àrea d'esports sobre les subvencions i fa constar que no és aquesta la línia ni la filosofia d'atorgament de subvencions en matèria esportiva de l'Ajuntament de Blanes, atès que se'n compromet el repartiment equitatiu en perjudici d'altres entitats esportives del municipi.

Mitjançant una actuació d'ofici, el Síndic també ha estudiat l'obligació establerta en algunes convocatòries d'ajuts, consistent en el dipòsit d'una garantia que cobreixi la totalitat de l'import de la subvenció, a fi d'obtenir una bestreta quan se'n resol l'atorgament (A/O 06967/06).

En el marc d'una de les reunions del Consell Social del Síndic de Greuges, tinguda el 31 de maig de 2006, alguns dels assistents representants de les entitats que hi formen part van posar de manifest la seva inquietud per l'exigència d'aquest requisit en la convocatòria de subvencions per a la realització d'itineraris personals d'inserció, gestionades pel Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC).

Segons els representants d'aquestes entitats, la precària situació econòmica en què moltes es troben, motivada en part pel retard en el pagament de subvencions prèvies ja justificades, feia molt difícil poder complir aquest requisit.

Tant la Llei 38/2003, de 17 de novembre, de subvencions, com la Llei de finances públiques de Catalunya estableixen l'opció d'autoritzar bestretes. Aquesta possibilitat i el règim de garanties s'han de determinar expressament en la normativa reguladora de la subvenció. El Síndic va comprovar que l'ordre que regula aquesta convocatòria específica que s'exceptuen d'aquest requisit les entitats exemptes de prestar garanties i caucions, sempre que comuniquin expressament la fonamentació jurídica que els eximeix d'aquest tràmit. Tanmateix, la normativa reguladora de la subvenció no concreta quines són les entitats exemptes de presentar aquestes garanties.

És per això que el 8 de juny de 2006 el Síndic es va adreçar al Departament de Treball perquè l'informés si era possible incorporar aquesta concreció en les ordres que regulen les convocatòries específiques de

subvencions. A la sol·licitud d'informe el Síndic hi va incorporar, a tall d'exemple, dos referents normatius assimilables que ho concreten respecte a les entitats objecte d'estudi.

En primer lloc, hi ha l'article 19 de la Llei 7/2004, de 16 de juliol, de mesures fiscals i administratives, que modifica l'article 35 de la Llei 31/2002, de 30 de desembre. Aquest precepte determina que en cap cas es pot requerir la constitució de garanties provisionals o definitives als centres d'inserció social de disminuïts, a les empreses d'inserció sociolaboral o a les entitats sense ànim de lucre que tinguin com a finalitat la integració laboral o social de persones amb risc d'exclusió social que optin als contractes reservats que regula aquesta disposició.

En segon lloc, el Síndic va apreciar que també es podia tenir en compte el que determina la disposició addicional segona de la Llei 21/2005, de mesures financeres, quan autoritza la possibilitat de subscriure convenis pluriennals amb entitats d'economia social o del tercer sector per finançar, per exemple, actuacions destinades a la formació de persones en situació de desocupació o demandants de primer treball, amb l'objectiu d'afavorir-ne l'accés a un treball. En aquests casos també es preveu que els acords de pluriennalitat determinin la possibilitat d'atorgar bestretes, sense fer cap menció expressa de condicionar-les a la constitució d'una garantia prèvia per l'import total de la subvenció.

El 10 de juliol de 2006 el Síndic va rebre una primera resposta del Departament que indicava que el SOC es faria ressò de la seva proposta i es comprometia a estudiar altres opcions que fossin menys oneroses per a aquest tipus d'entitats i que garantissin els principis de transparència, objectivitat i concurrència que aplica en la concessió de les subvencions que gestiona.

Atesa aquesta resposta, el Síndic es va adreçar de nou al Departament perquè determinés quines són les entitats exemptes de prestar garanties financeres, com han d'acreditar aquesta exempció i si aquesta informació es podria incorporar a les convocatòries específiques.

El 28 de febrer de 2007 el SOC va manifestar que, amb el règim jurídic que es deriva de l'article 42.2 del Reial decret 887/2006, de 21 de juliol, que aprova el Reglament de la Llei 38/2003, de 17 de novembre, general de subvencions, es pot determinar quines són les entitats exonerades de constituir garantia.

Pel que fa a la informació que es pot especificar en les convocatòries, el Departament va explicar al Síndic que, atesa la variada i dispersa casuística d'entitats, és difícil establir-ne una llista tancada i, en conseqüència, la forma d'acreditar l'exempció. No

obstant això, atès que el Reglament general de subvencions s'havia aprovat recentment, encara s'estava estudiant aquesta possibilitat, així com la de limitar, en alguns tipus de convocatòria, els supòsits d'exempció, tal com permet el reglament esmentat.

**Els ciutadans tenen dret a obtenir tota la informació disponible per participar a les convocatòries de les subvencions públiques**

L'article 35 g) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, reconeix als ciutadans el dret a obtenir informació i orientació sobre els requisits jurídics o tècnics que les disposicions vigents imposin als projectes, a les actuacions o a les sol·licituds que es proposin dur a terme.

És cert que la casuística que hi pot haver aconsella no predeterminar un *numerus clausus* d'entitats susceptibles d'acollir-se a aquesta exempció. Tot i així, el Síndic entén que per facilitar l'efectivitat del dret reconegut en l'article 35 g) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, és recomanable que en les convocatòries específiques de subvencions s'hi incorpori la informació imprescindible perquè els sol·licitants puguin saber si poden accedir a aquesta exempció o no. Amb aquestes reflexions, el Síndic va finalitzar aquesta actuació d'ofici.

El Síndic també s'ha pronunciat sobre les aportacions de les administracions per a la celebració de la Fira d'Abril a Barcelona, quan una entitat se li va adreçar per denunciar una manca de transparència i el que considerava un tracte de favor envers l'entitat organitzadora, en detriment d'altres iniciatives (Q 00252/05).

Quan l'entitat promotora es va adreçar al Síndic, el 20 de gener de 2005, no aportava cap sol·licitud d'informació prèvia i concreta adreçada a les administracions afectades sobre els greuges manifestats en l'escrit de queixa. En aquella ocasió, el Síndic va manifestar que no podia entrar a valorar decisions administratives des de l'òptica de la seva oportunitat o dotació pressupostària, i menys quan les persones que senten el greuge no s'havien adreçat prèviament a les administracions afectades.

L'entitat promotora es va dirigir a la Diputació de Barcelona, la Generalitat de Catalunya i l'Ajuntament de Barcelona per sol·licitar aquesta informació. En el cas de l'Ajuntament de Barcelona, l'entitat va

explicar que aquest va convocar una reunió per facilitar-la, però segons la seva opinió, un cop mantinguda, no l'havien obtingut.

El 25 de gener de 2006 el Síndic va admetre la queixa a tràmit i es va adreçar a l'Ajuntament perquè li facilités la documentació acreditativa de les despeses per a la celebració de la Fira d'Abril dels anys 2004 i 2005. El 6 de març de 2007 l'Ajuntament va respondre amb una còpia del conveni amb la Generalitat de Catalunya i la Diputació de Barcelona que va servir per canalitzar tots els ajuts i les aportacions per organitzar la Fira d'Abril l'any 2005 i que incorpora una comissió tècnica de seguiment, que ha de vetllar per la correcta aplicació de les quantitats aportades per cada institució i revisar a tal efecte les justificacions aportades.

També va informar que en vista de la valoració positiva d'aquesta col·laboració, es va signar un nou conveni entre les tres administracions per col·laborar en la celebració de la Fira l'any 2006.

Per no demorar més la seva actuació i respecte a l'edició de la Fira d'Abril del 2007, el Síndic va apreciar que podria ser útil recordar a les administracions afectades determinades pautes o principis generals sobre com articular aquests ajuts, sens perjudici d'obtenir la documentació demanada. Es tracta d'uns principis que, en definitiva, deriven del marc normatiu que regula les subvencions públiques al qual estan sotmeses totes les administracions que les atorguen.

En primer lloc, el Síndic va destacar que era un avanç important el fet que totes les administracions que col·laboren per organitzar la Fira d'Abril de Catalunya formalitzin i facin públic quin és el seu grau de participació mitjançant un acord interadministratiu, que cal formalitzar abans de la celebració de l'esdeveniment i que no les exonera de publicar en el diari oficial corresponent la concessió de la subvenció.

Així, el Síndic va valorar positivament que el conveni especificqués quines són les aportacions econòmiques que efectua cada administració, establís uns condicionants que el beneficiari havia de complir (presentació prèvia del programa i pressupost corresponent; observança de la diversitat cultural; aportació dels justificants de la despesa) i constituís la dita comissió de seguiment, amb la participació dels representants de les administracions que hi intervenen.

Amb caràcter excepcional, les administracions públiques poden concedir de forma directa subvencions quan s'acreditin raons d'interès públic, social, econòmic o humanitari, o d'altres degudament justificades que en dificultin la convocatòria pública. Amb tot, el Síndic entén que cal un esforç de motiva-

ció explícita en l'articulat del conveni interadministratiu de quines són les raons que han generat la concessió directa, que de ben segur fomenten una percepció transparent i no arbitrària de l'actuació administrativa.

Aquesta transparència també es pot fomentar si es fa efectiva una de les estipulacions establertes en els convenis esmentats, en el sentit de fer públiques les aportacions no dineràries que les administracions efectuin per al desenvolupament correcte de les activitats programades a la Fira. Són unes aportacions (serveis de neteja, de publicitat, de mobilitat, cessió de l'espai públic, etc.) que, segons el Síndic, s'haurien de quantificar i publicar de forma conjunta amb les aportacions econòmiques a l'entitat que organitza la fira, a l'efecte d'evitar una informació fraccionada dels costos suportats.

Amb independència de quina sigui la modalitat de concessió de les subvencions (concurrència competitiva o directament), el Síndic va recordar que els beneficiaris han de complir tant els requisits legalment establerts per poder accedir-hi com els condicionants determinats per les administracions amb relació a l'activitat subvencionada i han de justificar en un termini prèviament fixat i en alguna de les modalitats de justificació legalment establertes que les aportacions dineràries s'han emprat en les despeses inicialment pressupostades.

El 13 de desembre de 2007 la Diputació de Barcelona va informar que la seva aportació per a l'any 2007, de 90.000 euros, es va aprovar d'acord amb el procediment establert en l'ordenança general de subvencions, sotmetent la consignació nominativa de la partida específica en el pressupost general que va aprovar el Ple de la corporació, amb màxima transparència i informació a tots els grups polítics amb representació a la Diputació i a tots els ciutadans, ja que l'acta de la sessió plenària, amb el posicionament i la valoració dels grups polítics, és accessible per mitjà del web corporatiu.

Pel que fa a la publicitat de les aportacions no dineràries, la Diputació manifesta que no ha acordat amb l'entitat organitzadora cap aportació d'aquesta naturalesa i que, per tant, no pot atendre aquesta recomanació. Respecte a la justificació de les despeses, explica que ja ha rebut la documentació acreditativa d'acord amb els requisits establerts i que els àmbits administratius corresponents ja han procedit a validar-la per fer efectiva la subvenció prou perament.

El 4 de desembre de 2007 l'Ajuntament de Barcelona va facilitar al Síndic informes sobre els antecedents històrics i els motius que justifiquen la concessió d'aquests ajuts, així com l'accés als documents comptables, amb el comprovant de fiscalització interna, que acrediten la liquidació definitiva de les



despeses de l'edició de la Fira d'Abril del 2005. D'aquests documents es desprèn que, en aquella ocasió, l'Ajuntament les va abonar directament als proveïdors.

A més, el 20 de desembre de 2007 el Síndic va rebre un nou informe de l'Ajuntament en què s'explicita quina va ser la seva aportació per a l'any 2007 (75.000 euros), aprovada per decret d'alcaldia, del qual es va donar compte al comitè de govern, i fiscalitzada per la intervenció municipal.

### Els beneficiaris de les subvencions concedides directament també han de complir els requisits legals per accedir-hi

Respecte al compliment, per part de l'entitat beneficiària d'aquests ajuts, dels requisits legalment establerts per poder-hi accedir, l'Ajuntament explica que consta en l'expedient de concessió un certificat positiu de la Tresoreria de la Seguretat Social i de l'Agència Tributària, així com una consulta al sistema integrat de contribuents de l'Institut Municipal d'Hisenda. En darrer terme, també manifesta que s'estan revisant les justificacions i les factures aportades per l'entitat organitzadora abans de fer efectiva la subvenció.

El Departament de Cultura i Mitjans de Comunicació va emetre la resposta l'11 de gener de 2008 i va explicar la plena coincidència de les reflexions del Síndic i les actuacions dutes a terme pel Departament, ja que el nou conveni signat entre les tres administracions s'inspira en els principis de transparència en l'assignació dels recursos públics i de l'òptima gestió d'aquests un cop assignats.

Pel que fa a l'aportació del Departament, l'informe afirma que és de caràcter finalista i relacionada amb activitats que contribueixin a reforçar el caràcter cultural de la Fira amb propostes de qualitat. Amb aquest objectiu, l'entitat organitzadora ha de presentar la programació artística prevista perquè es pugui avaluar l'interès cultural de les activitats.

El Departament manifesta que, d'acord amb el conveni, l'entitat organitzadora ha d'aportar a cada institució el compte justificatiu de l'activitat subvencionada en un termini no superior a sis mesos des de la data de transferència de la subvenció. A més les administracions signants, mitjançant la comissió tècnica de seguiment, li van traslladar un acord per-

què, en el desenvolupament de la Fira, mantingués la diversitat cultural de tots els agents que hi formen part.

El Síndic valora positivament les respostes obtingudes, però constata que de la informació de l'Ajuntament i del Departament no es desprèn que s'hagin fet públiques les aportacions no dineràries per al desenvolupament de les activitats programades, tal com estableix el conveni interadministratiu. D'altra banda, en cap dels tres informes s'esmenta si, després que l'entitat organitzadora hagués aportat les corresponents justificacions, la comissió de seguiment, formada per tècnics responsables de les administracions atorgants, s'hagués reunit per revisar-les.

És per això que el Síndic ha insistit, davant les tres administracions, en la necessitat de fer públiques totes les aportacions i de fer efectiva la disposició del conveni interadministratiu relativa a la comissió de seguiment perquè les administracions actuants revisin, de forma conjunta, la justificació dels fons rebuts.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00252/05	Fira d'Abril de Barcelona
Q 01489/06	Subvencions per fomentar la pràctica de l'esport
A/O 06967/06	L'exempció d'aval per obtenir una bestreta d'una subvenció atorgada

#### 4. L'actualització de les dades del padró municipal

El padró municipal és un registre administratiu en què consten els veïns d'un municipi i les seves dades constitueixen una prova de la residència i del domicili habitual, i és obligatori que tota persona que visqui a Espanya s'hi inscriuï. Així doncs, el padró municipal tan sols fa constar un fet, la residència al municipi i el domicili habitual en aquest, sense entrar a valorar cap qüestió de dret jurídicoprivada o pública.

L'ajuntament pot sol·licitar el títol que legitima per ocupar un habitatge, però no pot jutjar qüestions de propietat o arrendaments urbans

Les persones que es vulguin inscriure en el padró d'habitants poden ser requerides per l'ajuntament

corresponent perquè acreditin documentalment tant la identificació personal com les dades del domicili habitual, amb una única finalitat: que l'ajuntament pugui comprovar la veracitat de les dades consignades.

Així doncs, si bé el Reglament de població i demarcació territorial de les entitats locals estableix que l'Ajuntament pot sol·licitar al veí el títol que legitimi l'ocupació de l'habitatge, això no significa que les administracions locals tinguin competència per jutjar qüestions de propietat o d'arrendaments urbans o, en general, de naturalesa jurídicoprivada.

És per tot això que les instruccions tècniques sobre l'actualització del padró municipal, aprovades per la Resolució de 4 de juliol de 1997, determinen que quan un ciutadà sol·liciti l'alta en un domicili on ja constin empadronades unes altres persones, en substitució del document que justifiqui la seva ocupació de l'habitatge, se li ha d'exigir l'autorització per escrit d'una persona major d'edat que figuri empadronada en aquest domicili.

Cal, però, que només constin empadronades les persones que realment viuen en un determinat habitatge, per la qual cosa és possible instar l'Ajuntament competent perquè realitzi algun tipus d'actuació de control sobre les persones que habiten en un determinat domicili.

Posteriorment, l'ajuntament d'ofici hauria de tramitar els corresponents procediments d'alta, de baixa per inscripció indeguda o de modificació d'aquestes dades personals que consten incorrectament en el padró municipal, en funció de la informació obtinguda i amb el tràmit d'audiència previ de les persones que esdevinguin afectades per aquestes gestions.

El Síndic va recordar aquest marc normatiu a l'Ajuntament de Barcelona quan una persona se li va adreçar perquè aquest no li tramitava una denúncia per iniciar un procediment de baixa d'ofici de determinades persones que ja no vivien en un pis de la seva propietat i encara constaven en el padró municipal d'habitants (Q 04048/07).

L'Ajuntament de Barcelona havia interpretat l'escrit de la promotora de la queixa com una demanda d'accés a les dades personals de determinades persones del padró municipal i l'havia denegat. Vist el contingut de l'escrit, el Síndic va considerar que aquesta demanda s'havia d'interpretar com una denúncia perquè l'Ajuntament, si així es despregués de les actuacions d'investigació, iniciés un procediment de baixa d'ofici per inscripció indeguda de les persones que consten empadronades a l'habitatge propietat de la promotora de la queixa, d'acord amb el procediment establert en la normativa d'aplicació.

El Síndic va formular el suggeriment el 13 de novembre de 2007 i està pendent de rebre la resposta municipal.

Així doncs, quan un ajuntament comprova, mitjançant expedient amb audiència a l'interessat, que una persona consta inscrita en el padró indegudament, ha de donar-la de baixa d'ofici. Per fer-ho, ha de notificar a l'afectat el requisit incomplert i li ha de fer saber la incoació d'ofici de l'expedient per donar-lo de baixa del padró del municipi pel fet de no residir-hi la major part de l'any, i contra aquesta presumpció l'interessat pot al·legar i manifestar si està d'acord amb la baixa o no.

Un cop intentada la notificació, si no s'ha pogut practicar, aquesta s'ha de realitzar mitjançant un anunci al taulell d'edictes de l'ajuntament i en el butlletí oficial de la província. Si el ciutadà manifesta la disconformitat amb la baixa i no efectua cap al·legació, un cop transcorregut el termini determinat a aquest efecte, o quan no figuri empadronat en cap altre municipi, la baixa només es pot realitzar amb l'informe favorable del Consell d'Empadronament.

Una ciutadana es va adreçar al Síndic per manifestar el seu desacord amb els tràmits efectuats per l'Ajuntament de Barcelona per donar-la de baixa de padró municipal d'habitants (Q 01114/07).

Un cop examinada tota la documentació que aportava la interessada, el Síndic va comprovar que l'Ajuntament havia seguit el procediment descrit, però no constava ni la resolució administrativa dictada per l'òrgan competent que decidí la baixa del padró d'habitants de la ciutadana, ni la notificació d'aquest acte. El darrer document de l'expedient era una diligència amb la qual es feia constar que s'havia procedit a mecanitzar la baixa aprovada amb l'informe favorable del Consell d'Empadronament.

És per això que el Síndic es va adreçar a l'Ajuntament per saber com es formalitza i com es comunica a la persona afectada l'acte pel qual es materialitza la baixa del padró municipal d'habitants.

L'Ajuntament de Barcelona va respondre que s'està implantant un nou procediment en tots els expedients de baixa padronal iniciats després del 4 de juny de 2007. Així, totes les baixes pendents, juntament amb l'informe preceptiu del Consell d'Empadronament, són incoades, tramitades i aprovades mitjançant una resolució administrativa dictada per l'òrgan competent, amb la corresponent estimació o desestimació de les al·legacions presentades, que es publica al taulell d'edictes i en el butlletí oficial de la província. L'Ajuntament també explica que s'ha sol·licitat informe jurídic sobre els mitjans de notificació o publicació d'aquestes resolucions.

El termini previst per tenir plenament operatiu el flux de treball és, segons la corporació, el primer trimestre de l'any 2008.

Els estrangers no comunitaris sense autorització de residència permanent han de renovar, cada dos anys, la inscripció en el padró municipal. La renovació no constitueix un acte de mer tràmit i exigeix un acte exprés amb el qual el ciutadà manifesti la voluntat fefaent de renovar la inscripció. El transcurs del termini assenyalat és causa per acordar la caducitat de la inscripció, sempre que l'interessat no l'hagi renovat.

**Els estrangers no comunitaris sense autorització de residència permanent han de renovar la inscripció en el padró cada dos anys**

Mitjançant instruccions tècniques s'ha aprovat un procediment per acordar la caducitat de les inscripcions en aquests casos. La Direcció General de Policia (DGP) ha de comunicar mensualment a l'Institut Nacional d'Estadística (INE) la relació de ciutadans estrangers a qui s'hagi atorgat l'autorització de residència permanent. L'INE localitzarà a la seva base aquests estrangers i deduirà, per exclusió, quin són els estrangers no comunitaris sense autorització de residència permanent.

Seguidament, i també amb caràcter mensual, mitjançant un fitxer d'intercanvi, l'INE ha de comunicar als ajuntaments aquesta incidència per als qui en tres mesos es compleixi la data de caducitat de la inscripció. Amb aquesta informació, i abans que es compleixi la data de caducitat de les inscripcions, els ajuntaments poden efectuar un preavis de la caducitat a aquests estrangers.

Una persona immigrant va adreçar-se al Síndic perquè l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat va declarar la caducitat de la inscripció en el padró i el va donar de baixa per no haver-la renovat (Q 02118/07).

El promotor manifestava que l'Ajuntament no el va informar d'aquesta obligació legal de renovar la inscripció del padró, no va efectuar el preavis. El senyor afirmava que l'única informació que va rebre va ser després de la baixa i anava adreçada al seu germà, que conviu amb ell, per informar-lo del contingut de les seves dades padronals, en les quals el promotor no constava. De forma immediata, es va

empadronar de nou al mateix domicili. A més, aquesta persona explicava que dies abans de produir-se la baixa, va demanar un volant de convivència i quan va realitzar aquest tràmit, en cap moment se'l va informar de l'obligació de renovar la inscripció. També manifestava que quan va demanar el volant de convivència, va presentar l'autorització de residència permanent.

Un cop examinada la documentació facilitada per l'Ajuntament, el Síndic va poder comprovar que durant el mes de desembre de 2005 l'Ajuntament va enviar a tots els ciutadans afectats una comunicació de preavis, que es va dipositar directament a les bústies sense justificant de recepció, atès que es tractava d'una comunicació merament informativa.

Pel que fa a la notificació de l'acte administratiu que resol la caducitat de la inscripció i la baixa d'ofici del padró del promotor de la queixa, de la informació facilitada es desprèn que la tramesa d'aquesta fou duta a terme per una empresa que va retornar a l'Ajuntament els justificants de recepció (de les notificacions lliurades i de les que no s'havien pogut lliurar després dels dos intents de notificació), però l'Ajuntament, per un error involuntari, va destruir els justificants de les notificacions enviades als ciutadans afectats per aquesta resolució administrativa, per la qual cosa no consta en l'expedient l'acreditació de la notificació efectuada al promotor de la queixa.

**Les notificacions d'accions administratives s'han de fer per mitjans que permetin tenir constància de la recepció**

Així doncs, semblava que l'Ajuntament no podia acreditar la notificació de l'acte administratiu de baixa del padró, ja que havia extraviat el justificant de recepció. És per això que el Síndic va indicar a l'Ajuntament que aquesta circumstància s'havia de tenir en compte, a l'efecte de qüestionar si l'acte administratiu de baixa d'ofici del padró tenia eficàcia, ja que no se'n podia acreditar la notificació i aquest acte produïa efectes desfavorables al promotor de la queixa.

De la informació municipal també es dedueix, en aquest cas, que l'INE va trametre a l'Ajuntament el fitxer d'intercanvi el 30 de setembre de 2005 i en aquest constava el promotor de la queixa, ja que aquest es va empadronar al municipi el 15 d'octubre de 2003. En canvi, l'afectat explicava que la residèn-

cia permanent se li va concedir el 9 de maig de 2005. En conseqüència, d'acord amb el procediment abans esmentat, el promotor de la queixa ja no hauria de constar en aquest fitxer d'intercanvi, ja que la DGP ha de comunicar a l'INE, mensualment, la relació de ciutadans estrangers a qui s'hagi atorgat l'autorització de residència permanent, ni estaria obligat a renovar la inscripció padronal.

Totes aquestes circumstàncies, juntament amb el fet que el promotor de la queixa continuava residint al mateix domicili, avalaven, a criteri del Síndic, una revisió d'aquesta actuació administrativa per eradicar els inconvenients que provocava aquest buit en el seu històric del padró.

El 23 de novembre de 2007 el Síndic va rebre una notificació de la resolució de l'Ajuntament que revocava la declaració de caducitat de la inscripció i la baixa d'ofici del padró d'habitants del promotor de la queixa, per la qual cosa se li mantenia la inscripció al padró d'habitants de l'Hospitalet de Llobregat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04048/07	Tramitació de les denúncies per donar de baixa del padró municipal persones indegudament inscrites
Q 01114/07	La resolució administrativa de baixa del padró municipal d'habitants
Q 02118/07	La caducitat de la inscripció per la no-renovació d'estrangers no comunitaris sense autorització de residència

## 5. Coacció administrativa

Al llarg de l'any 2007 s'han resolt diverses queixes en matèria de procediment sancionador de trànsit en què els interessats han plantejat al Síndic de Greuges la disconformitat, d'una banda, amb el fet d'haver estat sancionats únicament sobre la base de les manifestacions dels agents encarregats de la vigilància del trànsit, raó per la qual consideren que se'ls vulnera el dret a la presumpció d'innocència; i de l'altra, amb el fet d'haver estat sancionats sense que hi hagués una prova suficient per inculpar-los, sobretot en els casos en què la imputació de la sanció es derivava de la presumpció que els interessats eren responsables de la comissió de la infracció en tant que titulars del vehicle, fins i tot en els casos que els promotors havien comunicat la identitat del conductor del vehicle en el moment en què es va cometre la infracció.

### La prova

#### Quan el titular del vehicle no és el conductor

L'article 72 del Reial decret 339/1990, de 2 de març, pel qual s'aprova el text articulat de la Llei sobre

trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat vial, en la nova redacció conforme a la Llei 17/2005, de 19 de juliol, determina que la responsabilitat per les infraccions que estableix la Llei recau directament en l'autor del fet en què consisteix la infracció.

El punt 3 del mateix precepte és clar en establir que el titular o l'arrendatari del vehicle amb què s'hagi comès la infracció, degudament requerit, té el deure d'identificar de forma veraç el conductor responsable de la infracció i, si incompleix aquesta obligació en el tràmit procedimental oportú sense causa justificada, serà sancionat pecuniàriament com a autor de la infracció molt greu establerta en l'article 65.5.i).

Les queixes 014757/06, 00259/07, 02248/07 i 03040/07 tenen en comú que la incoació dels expedients sancionadors de trànsit es va dur a terme contra els titulars del vehicle, tot i que en el moment en què se'ls va notificar alguna de les fases de la tramitació els interessats van identificar el conductor del vehicle.

**Abonar la sanció no és suficient per justificar la finalització del procediment per part de l'Administració**

En el cas de les queixes 00259/07 i 02248/07, l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat i el Servei Català de Trànsit, respectivament, no van tenir en compte les al·legacions dels titulars dels vehicles en què identificaven els conductors, pel fet que els titulars van pagar la sanció tot acollint-se a la reducció de la quantia per l'abonament anticipat de l'import de la multa i, per aquest motiu, es va donar per finalitzat el procediment sense dictar resolució expressa.

D'acord amb el suggeriment del Síndic, l'Ajuntament va revocar la decisió dictada, atès que dins del termini que se li atorgà la interessada va aportar totes les dades identificatives de la persona responsable de la infracció i es va anul·lar la sanció. En el cas del Servei Català de Trànsit, la sol·licitud d'informació va donar lloc a la revisió de l'expedient i a la revocació d'ofici de la resolució sancionadora.

Amb relació a les queixes 14757/06 i 03040/07, els ajuntaments de Granollers i de Barcelona van continuar la tramitació dels expedients contra els titulars del vehicle i no contra la persona que es va identificar com a conductora en el moment de la infracció.

El Síndic va recordar als ajuntaments que el precepte 72.3 de la Llei de trànsit presumeix l'autoria de la



comissió de la infracció respecte del titular del vehicle a motor només en cas que la resposta d'aquests sigui insatisfactòria, poc concloent i poc convincent respecte de la identitat de la persona que realment el conduïa. La disposició legal té com a finalitat obtenir la col·laboració del titular del vehicle per als casos en què no s'hagi pogut identificar el responsable de la infracció al moment de cometre-la, perquè sense aquest ajut la tasca del mantenir la seguretat de la circulació vial es veuria notablement dificultada.

### L'autoinculpació d'un conductor quan el seu escrit és creïble ha de ser suficient per considerar-lo conductor en el moment de la infracció

El Síndic ha manifestat, amb relació a la queixa 14757/06, que en una interpretació teleològica de la norma aquesta col·laboració no s'ha d'inferir com una obligació absoluta si la identitat és facilitada pel mateix infractor que es reconeix com a autor dels fets imputats, actuació que té lloc quan el no titular s'autoinculpa, tot i que a continuació faci un seguit d'al·legacions amb la intenció de justificar els fets pels quals se'l pretén sancionar.

L'Ajuntament va revisar les actuacions dutes a terme contra la interessada i va acceptar que la responsabilitat s'hauria d'haver derivat contra el conductor, que tot i no ser el titular del vehicle es va autoinculpar.

Igualment, amb relació a la queixa 03040/07, el Síndic ha recordat que la doctrina del Tribunal Constitucional, en una sentència recent (63/2007, de 27 de març), interpreta el deure legal d'identificació com l'obligació de comunicar de forma correcta, completa i concloent la perfecta identificació del conductor quan el titular negui ser-ho, i concretament entén que aquesta obligació es compleix quan es facilita el nom, els cognoms, el DNI i el domicili complet de la persona que afirma conduir el vehicle, malgrat que l'interessat no recordi haver-lo conduït en la data i el lloc de la denúncia.

El Síndic entén que en cas que el titular del vehicle traslladés a l'Administració la càrrega d'una tasca investigadora que no li correspon, com en el cas en què no facilités una identificació completa per manca d'alguna de les dades consignades més amunt, seria lògic presumir l'autoria del titular del vehicle, però el titular no incompleix l'obligació

legalment imposada quan compleix la tasca probatòria i aporta les dades que permeten la identificació del responsable de la infracció.

Igualment, ha afirmat que, amb l'aportació de les dades a l'expedient, l'Administració disposa de prou informació per continuar les diligències d'investigació escaients a fi d'assegurar la identificació veraç de l'infractor i que, com ja han manifestat alguns tribunals, és preferent el deure de l'Administració d'identificar el conductor que el subsidiari del particular de col·laborar en la identificació, ja que fins i tot en les identificacions que tinguin lloc de forma extemporània és l'Administració qui té l'obligació de comprovar-les per poder imposar la sanció corresponent.

### Presumpció d'innocència

Amb relació a la queixa 14586/06, l'Ajuntament de Barcelona, sense redactar la denúncia en el mateix moment ni notificar-la al presumpte infractor en el mateix acte, va incoar un procediment sancionador contra la titular d'un vehicle, denunciada per un estacionament indegut al carril bus sobre la base d'una prova fotogràfica que no permetia asseverar amb certesa si la interessada havia estacionat el vehicle o feia una maniobra d'aparcament per a la qual havia hagut d'aturar-se al carril reservat.

El Síndic ha manifestat que el principi de presumpció d'innocència és un principi d'aplicació directa que dimana de l'article 24 de la Constitució i comporta un dret al reconeixement de la innocència mentre no hi hagi una actitud o un resultat probatori que actui en contra d'aquesta presumpció, en retallí la força o arribi a destruir-la.

### Quan s'ocupa el carril bus cal esbrinar si és estacionament o aturada

Aquest dret comporta que la sanció s'hagi de basar en actes o mitjans probatoris de càrrec o incriminatoris de la conducta que es retreu, de forma que, d'acord amb reiterada jurisprudència (STC 21/07/1998 que recull la STC 76/1990), qualsevol insuficiència en les proves s'ha de traduir en un pronunciament absolutori.

També el Tribunal Suprem (STS 28/7/1990), amb relació a aquest dret, ha entès que en el procediment administratiu sancionador no és l'imputat qui ha d'efectuar la prova negativa de la no-comissió del fet imputat o de la inexistència del fet, sinó que és l'Administració qui ha de provar complidament les imputacions.

En conseqüència, com de la prova fotogràfica aportada no s'apreciava de forma indubtable que el vehicle estigués estacionat i no aturat en disposició de fer una maniobra per estacionar-lo correctament en un lloc que un altre vehicle deixava lliure, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Barcelona que revisés la decisió presa de sancionar la interessada, suggeriment que l'Ajuntament va acceptar.

### La presumpció de veracitat

La Llei de trànsit determina en l'article 76 que les denúncies efectuades pels agents de l'autoritat encarregats de la vigilància de trànsit han de donar fe, llevat de prova en contrari, respecte dels fets denunciats sens perjudici del deure d'aquests d'aportar tots els elements que siguin possibles sobre el fet denunciat.

Aquesta presumpció de veracitat, que es pot destruir mitjançant una prova en contrari del denunciat, genera moltes de les queixes de ciutadans que manifesten, en molts casos, la impotència de no poder disposar de cap prova per desvirtuar les manifestacions dels agents, sobretot quan aquestes fan referència a una constatació immediata i directa dels fets infractors.

Això no obstant, el Síndic posa l'èmfasi que malgrat la presumpció de veracitat atorgada legalment a les manifestacions dels agents, no és menys important l'obligació d'aquests d'aportar tots els mitjans probatoris possibles amb relació als fets denunciats. Per aquest motiu, amb relació a la vigilància aèria del trànsit es va obrir una actuació d'ofici, A/O 01320/07, que finalitzà amb un suggeriment al Servei Català de Trànsit perquè no es tramitessin les denúncies formulades amb relació a la presumpta comissió d'infraccions, fruit de la vigilància aèria del trànsit, si no es disposava d'alguna prova obtinguda per qualsevol dels mètodes de captació (fotografia, vídeo, etc.) de les imatges acreditatives dels fets infractors observats.

**Caldria disposar de prova fotogràfica quan es detecta la infracció des de l'helicòpter**

Aquest suggeriment no va ser acceptat per l'organisme esmentat, que considera que no hi ha raons objectives que justifiquin la necessitat d'una prova fotogràfica per a la validesa d'aquestes denúncies que s'emparen en la presumpció de veracitat establerta en el precepte ja esmentat.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 14757/06	Sobre expedients seguits contra el titular del vehicle quan aquest ja ha identificat el conductor
Q 00259/06	
Q 02248/07	
Q 03040/07	
Q 01634/06	Sobre l'ús de les targetes de discapacitat
Q 12638/06	
Q 14586/06	Sobre la presumpció d'innocència
A/O 01320/07	Sobre infraccions detectades des de l'helicòpter del Servei Català de Trànsit

### Targetes d'aparcament de persones amb discapacitats

Enguany, en matèria de trànsit, s'han plantejat en aquesta institució diverses queixes relatives a la imposició de sancions perquè els conductors dels vehicles infractors no disposaven de les targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat que permeten l'estacionament en determinats indrets. D'altres fan referència al fet que en el moment de la infracció al vehicle hi havia únicament una fotocòpia de la targeta i no l'original.

A tall d'exemple, la queixa 01634/06 és deguda a la imposició de diverses sancions de trànsit per part de l'Ajuntament de Gavà, pel fet d'estacionar un vehicle en zona blava sense portar l'original de la targeta de discapacitat. En aquest expedient, totes les denúncies van ser per "manca de comprovant horari", llevat de dues, en què constava, a més, que hi havia una "fotocòpia de placa de minusvàlid". És a dir, de les onze denúncies, nou ho van ser per manca de comprovant horari, i dues pel mateix motiu, però afegint-hi que el vehicle portava una fotocòpia de la placa de minusvàlid.

Així mateix, en l'expedient administratiu constava que l'interessat havia sol·licitat una nova targeta, ja que l'anterior estava en molt mal estat, per la qual cosa durant més d'un mes no va disposar de l'original de la targeta, tal com va acreditar el mateix ajuntament. Per aquest motiu, en quatre de les denúncies, el particular no disposava físicament de la targeta original.

Sobre la base dels articles 3.5 i 5.b) del Decret 97/2002, de 5 de maig, sobre targetes d'aparcament de discapacitats, i 25.1 del Text refós de l'Ordenança municipal de circulació de vianants i vehicles, el Síndic va fer arribar a l'Ajuntament de Gavà una sèrie de consideracions i li va suggerir que deixés sense efecte les onze sancions.

Així mateix, va apuntar la possibilitat d'introduir en l'ordenança municipal un nou apartat que indiqués que queda prohibit l'estacionament de vehicles "quan no s'exhibeixi l'original de la targeta de discapacitat en els supòsits d'autorització especial d'esta-

cionament establerts legalment per als seus titulars". D'aquesta manera, es donaria cobertura al caràcter personal i intransferible de la targeta.

### Les ordenances municipals han de concretar l'abast de l'ús de fotocòpies de les targetes de discapacitat

L'Ajuntament de Gavà va acceptar parcialment el suggeriment i va anul·lar quatre de les sancions imposades, en concret, les que va imposar en les dates en què l'original de la targeta estava en mans de l'Ajuntament.

No obstant això, el Síndic ha tornat a reiterar el suggeriment que s'anul·lin totes les sancions de trànsit imposades, atès que tant en les sancions anul·lades com en la resta el que portava l'interessat era una fotocòpia de la targeta.

En una altra queixa sobre aquesta mateixa qüestió, Q 12638/06, l'Ajuntament de Terrassa va acceptar el suggeriment que li va fer el Síndic, amb relació a l'anul·lació d'una sanció de trànsit imposada a un ciutadà per estacionar en zones reservades per a persones amb discapacitat.

El promotor de la queixa disposava de la targeta original que l'autoritzava a estacionar col·locada a la part davantera del vehicle, i a més, a la part del darrere del vehicle en duia enganxada una còpia. L'agent denunciador va afegir, en l'apartat d'observacions de la butlleta de denúncia, que disposava de la fotocòpia de la targeta.

El Síndic va considerar que les dades aportades pel particular i la formulació inespecífica i errònia de la butlleta de denúncia permetien arribar a la conclusió que l'interessat podia estacionar el vehicle al lloc on ho va fer i que no hi havia motiu per sancionar-lo.

#### Les notificacions

Al llarg de l'any 2007 s'han formulat al Servei Català de Trànsit i a l'Ajuntament de Mataró dos suggeriments, amb relació a les queixes 13701/06 i 01162/07, perquè es revisessin les actuacions dutes a terme en la tramitació de dos procediments sancionadors en què el primer coneixement que havien tingut els promotors de les queixes respecte de l'existència del procediment havia estat la resolució sancionadora.

Els interessats reclamaven que la manca de notificació anterior de cap tràmit del procediment els havia

privat de la possibilitat, si s'escau, d'identificar el conductor del vehicle o d'haver pogut fer efectiu el pagament de la sanció beneficiant-se del descompte legalment establert.

En ambdós casos, havent requerit informació als organismes actuants, es va posar de manifest que en la notificació infructuosa de les denúncies s'havia infringit el que estableix l'article 59.2 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Si bé en ambdós casos no hi havia ningú als domicilis on s'intentà en primer lloc la notificació, no es va respectar l'obligació de repetir l'intent en una hora diferent durant els tres dies següents.

Amb la finalitat de determinar el significat de l'expressió *una hora diferent*, la Sentència del Tribunal Suprem del 28 d'octubre de 2004, dictada en cassació, va fixar la doctrina legal segons la qual és vàlida la notificació que guarda una diferència de com a mínim 60 minuts respecte de l'hora en què es va fer el primer intent de notificació, i els documents aportats pel Servei Català de Trànsit i per l'Ajuntament de Mataró demostraven la vulneració del termini de temps legalment establert.

Ateses aquestes circumstàncies, el Síndic va suggerir a ambdós organismes actuants la revisió de les resolucions sancionadores que havien ocasionat indefensió als interessats, però tant el Servei Català de Trànsit com l'Ajuntament de Mataró van rebutjar els suggeriments en ambdós casos.

Això no obstant, amb motiu de la sol·licitud d'informació al Servei Català de Trànsit amb relació a la queixa 04695/07, en què la interessada també es mostrava disconforme amb el fet que no se li havien notificat correctament ni la denúncia ni la resolució sancionadora d'un procediment sancionador que havia donat lloc que es dictés una provisió de constrenyiment pel deute generat amb el Servei Català de Trànsit, contra la qual l'interessat havia interposat un recurs de reposició, s'ha posat de manifest que l'actuació de l'organisme administratiu ha estat una altra.

En aquest últim cas la interessada va interposar un recurs de reposició contra la provisió de constrenyiment, que va ser desestimat pel Servei Català de Trànsit. Igualment, contra aquesta desestimació va interposar una reclamació economicoadministrativa davant la Junta de Finances del Departament d'Economia i Finances en què al·legava defectes en la notificació de la resolució sancionadora i prescripció.

La Junta de Finances va estimar que, atès que la notificació de la resolució sancionadora es va inten-

tar practicar en el domicili de la interessada en dos dies diferents, però sense respectar el requisit de fer-ho en una franja horària diferent, sobre la base de la doctrina legal establerta pel Tribunal Suprem en la sentència esmentada més amunt, no es pot considerar que la notificació edictal, que és un mitjà excepcional, sigui vàlida quan la notificació domiciliària no va complir els requisits legalment establerts.

Atesa aquesta circumstància, la Junta de Finances va considerar que la resolució no havia guanyat fermesa i va anul·lar la provisió de constrenyiment dictada.

El Servei Català de Trànsit va proporcionar al Síndic una còpia de la resolució dictada per la Junta de Finances i l'informà que com que s'havia procedit ja al cobrament de la sanció en via executiva, seria l'Agència Tributària la que dictaria d'ofici la devolució de les quantitats indegudament cobrades.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 13701/06	Disconformitat amb la manca de notificació prèvia a la resolució sancionadora de cap altre tràmit del procediment
Q 01162/07	Manca de comunicació per part l'Ajuntament de Mataró de cap notificació prèvia a la resolució sancionadora per la comissió d'una infracció de trànsit
Q 04695/07	Disconformitat amb la desestimació d'un recurs de reposició contra la provisió de constrenyiment per un deute amb el Servei Català de Trànsit

### Coordinació administrativa

La queixa 15532/06, relativa al decalatge temporal existent entre l'execució d'una sanció econòmica per part del Servei Català de Trànsit i la tramitació de la suspensió de la llicència de conduir per part de la Direcció General de Trànsit, posa de manifest els dèficits en matèria de coordinació entre administracions i la necessitat d'informar millor el denunciat.

El Síndic va sol·licitar informe al Servei Català de Trànsit amb motiu d'una queixa plantejada sobre aquesta qüestió. L'Administració catalana va posar de manifest al Síndic que com que no era competent per imposar la sanció de suspensió del permís de conduir, no s'hi pronunciava en la tramitació de l'expedient. No obstant això, el Síndic va comprovar que el Servei Català de Trànsit en la resolució sancionadora sí que va fer la proposta de mesos de suspensió.

El *modus operandi* és el següent: el Servei Català de Trànsit tramet a la prefectura de trànsit corresponent l'expedient tramitat amb la proposta de mesos

de suspensió del permís de conduir per tal que aquest valori l'oportunitat d'imposar o no la sanció de suspensió de la llicència de conduir.

## El decalatge entre el Servei Català de Trànsit i la Prefectura de Trànsit indueix els sancionats a errors

Un cop la resolució sancionadora esdevé ferma a la via administrativa, el Servei Català de Trànsit tramet setmanalment a la prefectura provincial de trànsit corresponent una llista amb les resolucions sancionadores que han adquirit fermesa, juntament amb la resolució del recurs d'alçada.

Per tant, la Prefectura Provincial de Trànsit, d'acord amb la normativa en matèria de trànsit, disposa del termini de caducitat d'un any, a comptar des de l'inici del procediment sancionador, per tramitar la suspensió de l'autorització del permís de conduir, termini que sovint s'ultrapassa, atesa la dilació del mateix procediment sancionador.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 15532/06	Sobre terminis entre el Servei Català de Trànsit i la Prefectura de Trànsit

L'anomenada *percepció mínima* en el cas dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya

L'any 2006 va arribar al Síndic de Greuges un escrit de queixa amb relació a diversos aspectes procedimentals i substantius respecte a uns expedients sancionadors per la suposada comissió d'infraccions en la utilització del Ferrocarril Metropolità de Barcelona (Q 09881/06).

En el decurs de la tramitació de la queixa esmentada pel Departament de Política Territorial i Obres Públiques, va aparèixer el concepte anomenat *percepció mínima*. La percepció mínima esmentada consisteix actualment en un import de 40 euros, que cal que abonin els viatgers dels Ferrocarrils quan no hagin adquirit el bitllet preceptiu.

Malgrat la recerca que va dur a terme el Síndic, no es va poder localitzar en quin text legal es regulava la dita percepció mínima. La remissió normativa que feia el Departament de Política Territorial se circumscrivia a una ordre del mateix Departament del 21 de desembre de 2001.



D'altra banda, en el decurs de l'any 2007, s'ha succeït un seguit de sol·licituds, cada cop més concretes, per part d'aquesta institució, a fi de determinar l'autèntica naturalesa jurídica i econòmica de la dita percepció, la qual s'ha perllongat en el temps des de l'any 1979 fins avui dia amb diversos increments, sense conèixer en quins criteris s'han basat els dits increments.

### Es descobreix la naturalesa jurídica de l'anomenada percepció mínima

Per això, en vista de tots els interrogants legals que es plantejaven, el Síndic va resoldre obrir una actuació d'ofici, per la qual se substanciés de forma específica tota la problemàtica relativa a la percepció econòmica, que si be no va ser l'objecte inicial de la queixa, s'ha convertit en un assumpte amb substantivitat pròpia (A/O 02428/2007). Aquesta tramitació encara està pendent de finalitzar.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 09881/06	Sobre la naturalesa jurídica de la
A/O 02428/07	percepció mínima

## 6. Els registres municipals d'unions estables de parella

Una parella es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament de Martorell li denegava la inscripció en el registre municipal d'unions estables de parella (Q 00957/06). El reglament que el regula exigeix que, com a mínim, un dels membres de la parella tingui veïnatge civil a Catalunya i almenys un estigui empadronat al municipi. La parella estava empadronada a Martorell, però l'Ajuntament va desestimar la inscripció perquè cap dels sol·licitants tenia veïnatge civil català (nacionalitat espanyola i veïnatge administratiu a Catalunya), ja que ambdós eren de nacionalitat italiana.

El veïnatge civil s'adquireix per residència continuada durant dos anys, sempre que l'interessat manifesti que és aquesta la seva voluntat, o per residència continuada durant deu anys sense declaració en contrari durant aquest termini.

Per resoldre aquest cas, el Síndic va estudiar la Llei 10/1998, de 15 de juliol, que regula les unions estables de parella i va comprovar que també incorpora el requisit del veïnatge civil a Catalunya: com a

mínim l'ha de tenir un dels dos membres. Ara bé, també va constatar que aquest requisit no està exempt de polèmica. El veïnatge civil és una condició personal per a l'aplicació del règim jurídic corresponent que, mentre alguns l'han qualificat de favorable perquè es decanta per exigir uns vincles més forts amb el dret de la comunitat autònoma, d'altres han entès que significa la determinació d'una norma de conflicte per un legislador no competent.

Per exemple, l'exigència per part d'un altre legislador autonòmic d'aquest requisit (Comunitat Foral de Navarra) serà objecte de control de constitucionalitat per part Tribunal Constitucional, ja que s'hi va plantejar la qüestió d'inconstitucionalitat 228/2003 en contra, a hores d'ara pendent de resolució, perquè s'entenia que és el legislador estatal qui disposa de la competència exclusiva per dictar normes que s'ocupin de resoldre conflictes de llei en l'espai.

Davant d'un supòsit similar al plantejat per la parella italiana, l'Audiència Provincial de Girona, en la sentència 474/2002, de 2 d'octubre, va apreciar que, tot i que els litigants no tenien el veïnatge civil català, en la mesura que del seu estatut personal no es despremia que existís una norma que regulés les conseqüències jurídiques de la seva unió, era aplicable la norma legal de la residència i, per tant, se'ls aplicava indirectament la normativa catalana.

El projecte de llei pel qual s'aprova el Llibre II del Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, decaigut pel finiment de la VII legislatura, incorpora una nova regulació de les unions estables de parella, deroga la Llei 10/1998, de 15 de juliol, i no estableix el veïnatge civil com a requisit personal per constituir una unió estable de parella.

### L'exigència del veïnatge civil com a requisit d'inscripció en registres municipals no és homogènia

Més enllà de la qüestió del dret substantiu aplicable, un cop examinats de forma aleatòria altres reglaments que regulen aquests registres en diverses municipis de Catalunya, el Síndic va constatar que la regulació no és homogènia pel que fa a la concreta qüestió del veïnatge civil. Mentre que en alguns casos, a més del veïnatge administratiu es demana que un dels sol·licitants tingui veïnatge civil català, en altres normatives tan sols es demana estar empadronat al municipi corresponent.

Certament, aquesta incidència no genera una situació de discriminació insalvable davant la intenció de qualsevol persona d'acreditar la unió estable de parella, en la mesura que a Catalunya aquesta inscripció en registre administratiu no esdevé un requisit constitutiu, sinó que respon a un model fàctic, i l'article 2 de la Llei 10/1998, de 15 de juliol, estableix altres mecanismes per acreditar-la.

Això no obstant, el Síndic també interpreta que l'exigència d'aquest requisit del veïnatge civil per accedir i inscriure's en aquests registres administratius no és essencial, ja que la funció del registre no és qualificar administrativament relacions civils, sinó recollir la compareixença declarativa de les persones interessades com una forma més d'acreditar-ne la convivència en tant que unió estable de parella. Serà en el moment que calgui aplicar el règim jurídic derivat de la Llei 10/1998, de 15 de juliol, quan l'operador jurídic, mitjançant les corresponents tècniques interpretatives i en aplicació de les normes del dret internacional privat, determinarà quin és el punt de connexió (lleï personal o lleï de residència habitual) i, si en la situació concreta que es planteja, aquesta lleï és aplicable o no.

Cal també tenir en compte la circumstància que els estrangers no tenen veïnatge civil, per la qual cosa si se'ls en demana per accedir a aquests registres administratius, aquest fet esdevé un obstacle que és insalvable.

El Síndic va formular aquestes reflexions a l'Ajuntament de Martorell i li va suggerir que valorés l'oportunitat de modificar el reglament, en el sentit de suprimir el requisit del veïnatge civil, però l'Ajuntament no va considerar oportuna l'esmena perquè entenia que si la incorporava infringiria la Llei 10/1998, de 15 de juliol, que exigeix expressament aquest requisit.

Un cop finalitzada l'actuació, el Síndic va apreciar que calia incorporar a aquest estudi el parer dels departaments de Justícia i de Governació i Administracions Públiques, així com de l'Associació Catalana de Municipis i Comarques (ACM) i de la Federació de Municipis de Catalunya (FMC). Amb aquesta finalitat, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 02252/07. Així, es va adreçar als departaments i a les entitats esmentades i els va traslladar les seves reflexions, juntament amb la sol·licitud que responguessin les preguntes següents:

- si el requisit del veïnatge civil català d'un dels sol·licitants és indispensable per poder inscriure-s'hi;
- quines han de ser les funcions d'aquests registres, tenint en compte que influeixen en relacions de caràcter civil;
- si cal algun tipus de regulació d'abast general que ajudi a homogeneïtzar els requisits que es demanen per accedir-hi i la coordinació entre els diversos registres.

El Departament de Governació i Administracions Públiques va respondre el Síndic amb un informe de la Direcció General d'Administració Local (DGAL) del 3 de juliol de 2007. En aquest informe es conclou que, en la mesura que, d'acord amb la Llei 10/1998, de 15 de juliol, per poder gaudir dels beneficis legals que atorga la Llei és requisit indispensable que almenys un dels dos membres de la parella tingui veïnatge civil català, és lògic que el compliment d'aquest requisit hagi de ser una condició necessària per inscriure's en els registres municipals, que donaran fe d'aquesta forma de convivència efectiva i en garantiran els efectes *erga omnes*.

En l'informe, la DGAL considera convenient que el legislador català reguli les característiques mínimes d'aquest tipus de registres i de les seves inscripcions registrals; els requisits dels sol·licitants per accedir-hi (que hauran de coincidir, en part, amb el que disposa la legislació civil de Catalunya) i els seus efectes; preveure la implementació telemàtica d'aquests registres, i atribuir efectes legals als certificats emesos per aquests mitjans.

Amb una comunicació del 19 de novembre de 2007, l'ACM va explicar que, si bé és cert que la inscripció en el registre d'unions estables de parella no és un requisit constitutiu, sinó que respon a un model fàctic i declaratiu, tampoc té gaire sentit inscriure aquelles unions a les quals no els serà aplicable el règim jurídic català d'unions estables de parella perquè no tenen el veïnatge civil català. L'ACM considera que el requisit del veïnatge civil català d'un dels sol·licitants és indispensable per poder inscriure-s'hi, a banda que la Llei que regula el règim jurídic de les unions estables de parella exigeixi, o no exigeixi, que un dels membres tingui el veïnatge civil català.

D'altra banda, l'ACM també considera que seria convenient establir una regulació d'abast general per homogeneïtzar els requisits en tots els registres municipals d'unions estables de parella, així com crear un registre general que centralitzés i coordinés els diversos registres municipals. Aquest registre general hauria de tenir abast exclusiu a Catalunya. L'ACM expressa que és conscient de la dificultat conflictual que podria comportar aquesta mesura, però entén preferible, als efectes de la seguretat jurídica necessària en les relacions humanes i el tràfic jurídic, tenir coratge que no ser massa prudent.

El Departament de Justícia va respondre amb un informe de la Direcció General de Dret i d'Entitats Jurídiques del 15 de novembre, que el Síndic va rebre el 4 de desembre.

L'informe comença amb una breu descripció de l'origen d'aquests registres al final de la dècada dels anys vuitanta del segle passat: iniciativa política d'alguns ajuntaments, davant la inexistència d'una regulació

substantiva, per respondre a les demandes ciutadanes d'aconseguir alguna mena de reconeixement d'aquestes realitats familiars.

Aquesta opció de “parelles registrades” s’ha seguit en diversos ordenaments jurídics, però no en la Llei 10/1998, de 15 de juliol, perquè aquesta no va crear cap mena de registre ni va reconèixer els municipals que hi poguessin haver. A Catalunya hi ha un reconeixement de les unions estables de parella que prescindeix d’un registre administratiu i que basa la seva existència en altres sistemes de constitució i acreditació.

El Departament de Justícia manifesta que en el decaïgut projecte de llei pel qual s’aprova el Llibre II del Codi civil de Catalunya, d’acord amb les propostes formulades pel grup d’experts de l’Observatori de Dret Privat, va proposar continuar amb el mateix criteri de no rebre a Catalunya el model de les “parelles registrades”, sinó el de les parelles de fet constituïdes formalment mitjançant escriptura pública, o bé existents com a conseqüència de la pròpia convivència i acreditades per tots els mitjans de prova admissibles en dret. I en els actuals treballs de revisió d’aquest projecte, tampoc es fa cap referència a registres administratius d’unions estables.

Així doncs, en termes de política legislativa, la posició del Departament de Justícia amb relació als registres municipals és no donar-los cap més transcendència en l’àmbit de les relacions de dret privat, o bé de dret públic, que ser un d’entre els diversos mitjans de prova sobre l’existència de les parelles, però sense atorgar a la inscripció caràcter constitutiu. Així mateix, entén que la vigència de la inscripció en el registre no té cap transcendència sobre la dissolució o l’extinció de la convivència.

Per tant, el Departament considera que no cal, com a mínim de forma immediata, una regulació homogènia d’aquests registres que es van crear abans de la normativa civil sobre parelles de fet i s’han mantingut després l’aprovació de la Llei 10/1998, de 5 de juliol. Aquests registres constitueixen un servei que, en exercici de la seva autonomia local, els ajuntaments lliurement ofereixen a les parelles de fet que s’hi vulguin inscriure, a l’efecte d’acreditar la convivència quan sigui necessari, juntament amb els altres mitjans de prova admesos.

Sobre si el requisit del veïnatge civil català d’un dels sol·licitants és imprescindible o no per poder inscriure’s en aquests registres municipals, el Departament entén que aquest tindria sentit si els registres complissin una funció constitutiva, però aquesta no és la seva finalitat, ni tampoc ho estableix així la normativa. Els registres municipals no són per a les parelles de fet l’equivalent al registre civil amb relació al matrimoni.

Pel que fa a la qüestió merament registral, el Departament entén que no té cap sentit exigir el veïnatge civil en tant que el registre no té cap eficàcia amb relació a la llei catalana. També aprecia que es podria considerar que la llei és contrària a la funció per a la qual es van crear els registres, acreditar l’existència d’una convivència de parella de fet amb motiu del reconeixement de beneficis i obligacions de dret privat o de dret públic.

### La inscripció en els registres municipals d’unions estables de parella és una forma més d’acreditar la convivència

Segons el Departament, la Llei 10/1998, de 15 de juliol, pot aplicar-se a les unions estables que es constitueixin a Catalunya entre convivent sense veïnatge civil català, en la mesura que, segons les normes del dret internacional privat, es consideri que és el dret aplicable a aquestes formes de família. No hi ha un punt de connexió específic en matèria de relacions de parella al títol preliminar del Codi civil espanyol, però la doctrina ha suggerit que en aquests casos s’apliqui per analogia l’article 9.2 del Codi civil, relatiu als efectes del matrimoni i també s’ha suggerit de forma alternativa l’aplicació de la llei aplicable a les obligacions contractuals si hi ha un pacte entre els convivents sobre els aspectes patrimonials de la parella.

Per finalitzar, el Departament manifesta que a la reforma de la normativa actual sobre parelles de fet, en el futur Llibre II del Codi civil, està previst deixar les qüestions de dret aplicable, interregional i internacional, fora d’un àmbit normatiu estrictament substantiu i remetre-les a les disposicions generals sobre la matèria del títol preliminar del Codi civil espanyol. Aquesta és l’opció de política jurídica que s’ha pres d’acord amb els treballs portats a terme al si de l’Observatori de Dret privat. Les raons que van aconsellar la introducció del requisit del veïnatge civil en la Llei 10/1998, de 15 de juliol, sembla que ja no concorren actualment.

L’FMC va trametre el seu parer al Síndic el 9 de gener de 2008. En l’informe afirma que els registres d’unions estables de parella desenvoluparen una tasca important, ja que durant anys una de les fórmules per acreditar l’existència de les parelles de fet fou inscriure-s’hi. Ara bé, segons l’FMC, aquesta realitat potser ja no reflecteix plenament la situació actual, perquè ara per ara la inscripció en el registre d’unions estables de parella ja no és l’única fórmula

per acreditar-les i, d'altra banda, la inscripció —absolutament voluntària— mai no ha estat un requisit constitutiu de la unió, sinó que només reflecteix una declaració d'intencions dels seus membres.

D'altra banda, l'FMC manifesta que la Llei 10/1998, de 15 de juliol, ha provocat, des que va entrar en vigor, que pràcticament la majoria de registres municipals d'unions estables de parelles s'hagin deixat d'utilitzar. A més, també considera que l'entrada en vigor de la Llei 13/2005, d'1 de juliol, de modificació del Codi civil en matèria de dret a contraure matrimoni, ha influït encara més en el fet que les parelles estables que aleshores podien beneficiar-se del registre municipal ara, segurament, optin per emprar altres formes que els garanteixin de manera més acurada la seva plenitud de drets a l'hora de constituir una parella estable.

### La manca del veïnatge civil català no hauria de ser un impediment per inscriure's en aquests registres

Per tots aquests motius, l'FMC considera que actualment no és oportú treballar en una regulació dels registres municipals d'unions estables de parella, essencialment pel seu caràcter estrictament voluntari. Tanmateix, l'FMC entén que potser caldria valorar abordar de forma més decidida la modificació de la normativa estatal relativa a l'accés al registre civil d'aquest tipus d'unions estables de parella

Un cop analitzades totes les respostes, el Síndic constata que l'heterogeneïtat dels parers és manifesta, i aquesta és una diversitat que de ben segur respon a la comesa de cadascuna de les entitats i els departaments consultats i a les diverses realitats que aquests han de donar resposta. És per això que ha considerat interessant incorporar aquestes postures diverses a l'informe perquè el Parlament en tingui coneixement.

Amb tot, el Síndic entén que una visió estrictament jurídica de la temàtica, que no qüestiona ni l'existència ni la funció d'aquests registres, fruit de la potestat organitzativa dels ajuntaments en exercici de l'autonomia local, avala reflexionar sobre fins a quin punt s'haurien d'adoptar mesures perquè la manca del veïnatge civil català no fos un impediment per inscriure's en aquests registres.

Amb aquestes reflexions, que va traslladar a totes les entitats consultades, juntament amb les respostes al qüestionari formulat, el Síndic va finalitzar l'actuació.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00957/06	La inscripció d'una parella italiana en el registre municipal d'unions estables de Martorell
A/O 02252/07	Els registres municipals d'unions estables de parella

## 1.2. Responsabilitat patrimonial

### 1. Introducció

L'endarreriment en la tramitació de les reclamacions per danys que els ciutadans atribueixen al funcionament dels serveis públics els vulnera el dret a obtenir un pronunciament de l'Administració en un termini raonable, sense que es pugui considerar que la institució del silenci administratiu compensi o alleugi aquesta vulneració. El silenci negatiu permet al ciutadà formular recurs, però no satisfà el dret a obtenir una resolució expressa i motivada, a més que la correlativa obligació de l'Administració de resoldre persisteix més enllà del transcurs del termini legal per fer-ho. Es relaten enguany les reflexions del Síndic entorn de l'endarreriment a l'hora de resoldre com un dels motius que fonamenten bona part de les queixes rebudes en matèria de responsabilitat patrimonial.

L'Administració no solament ha de resoldre les reclamacions per responsabilitat patrimonial dins el termini establert, sinó que ha de fer-ho d'acord amb el procediment establert per tramitar i resoldre aquest tipus de reclamacions. Novament cal insistir enguany a recordar que el procediment administratiu té una funció de garantia per al ciutadà, en tant que assegura la seva intervenció en el procediment, aportant elements probatoris sobre la realitat del dany i la relació de causalitat, li permet d'accedir a les actuacions d'instrucció i formular al·legacions, però també perquè emmarca i canalitza l'actuació de l'Administració a l'hora de resoldre la reclamació en el seu paper de garant de l'interès general.

Finalment, dins les qüestions relatives a la tramitació i la resolució de queixes en matèria de responsabilitat patrimonial, cal fer referència també aquest any a les consideracions que el Síndic ha fet sobre la valoració de la prova testifical com a forma d'acreditar la realitat del dany i la relació de causalitat, i sobre l'eventual contradicció entre els informes tècnics incorporats a l'expedient administratiu.

### 2. L'endarreriment en la tramitació de les reclamacions de responsabilitat

Aquesta és una de les incidències que els ciutadans més sovint plantegen al Síndic: havent transcorregut



amb escriu el termini legal de sis mesos, l'Administració no ha resolt la reclamació.

L'Informe 2006 feia referència singularment a l'endarreriment a l'hora de resoldre les reclamacions de responsabilitat patrimonial en un àmbit d'activitat específic. Amb una perspectiva més general, convé incidir novament aquest any en l'incompliment del termini per resoldre com a pràctica que cal corregir.

Com a punt de partida, cal fer referència al principi d'oficialitat que informa el procediment administratiu i que recull l'article 74 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, quan estableix que el procediment, sotmès al criteri de celeritat, s'ha d'impulsar d'ofici en tots els tràmits.

Un altre referent normatiu és el que disposa l'article 74 de la Llei 13/1989, de 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 que estableix que els tràmits administratius s'han de simplificar al màxim, tot preservant, en qualsevol cas, les garanties i els drets de defensa dels administrats.

**L'endarreriment a l'hora de resoldre la reclamació continua sent el fonament de moltes queixes rebudes sobre responsabilitat patrimonial**

D'altra banda, el Síndic considera que cal tenir en compte també que, d'acord amb l'article 78 de la Llei 13/1989, de 14 de desembre, 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.

Per determinar si un endarreriment processal pot generar responsabilitat patrimonial, cal valorar en cada cas la complexitat de la qüestió debatuda i les incidències sorgides en la tramitació del procediment. Així, si el punt de partida ha de ser la fixació d'un estàndard mitjà admissible en què l'endarreriment no generi indemnització, la dilació serà rellevant per configurar el pressupost de la responsabili-

tat patrimonial quan la durada del procediment sigui irraonable i no estigui justificada d'acord amb les peculiaritats de l'assumpte.

Cal destacar en aquest punt que es parla de responsabilitat per endarreriment en la tramitació i la resolució de la reclamació de responsabilitat i, per tant, es tracta d'una responsabilitat addicional i independent de la que es pugui derivar dels fets que motiven la reclamació inicial del ciutadà.

**L'Administració ha d'impulsar d'ofici la tramitació de la reclamació i ha d'adoptar mesures per agilitar-la**

El Síndic va formular aquestes consideracions al Departament de Política Territorial i Obres Públiques, amb relació a una reclamació per responsabilitat patrimonial per danys ocasionats en un accident de trànsit (Q 13265/06).

En aquest sentit, va destacar que foren diversos els actors que van participar en la tramitació d'aquest expedient administratiu, si bé la complexitat del cas no justifica una durada de més de tres anys en la tramitació, quan el termini legalment establert per resoldre és de sis mesos.

En conseqüència, va recomanar al Departament indicat que adoptés totes les mesures possibles per agilitar la tramitació de l'expedient, d'acord amb l'obligació d'impulsar d'ofici el procediment en tots els tràmits. Amb la resposta a aquesta recomanació el Síndic va entendre que el Departament actuava amb vista a accelerar la tramitació i la resolució de la reclamació i, consegüentment, va donar per closa aquesta actuació.

A l'hora d'agilitar la tramitació dels expedients de responsabilitat patrimonial, el Síndic considera que el disseny concret del circuit administratiu que cada administració segueix per tramitar les reclamacions, sens perjudici dels tràmits preceptius que estableix la normativa, esdevé un element de força importància tant per simplificar els tràmits administratius com per evitar demores injustificables.

Cal, per tant, ponderar el cost en temps i diners de cada tràmit 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

caldrà valorar la influència positiva que pot tenir cada tràmit concret per millorar la decisió final que s'adopti. Així es va indicar a l'Ajuntament de Barcelona, amb motiu d'una reclamació per responsabilitat patrimonial la tramitació de la qual s'allargava excessivament (Q 01713/07).

### El disseny concret del circuit administratiu per tramitar les reclamacions ha de servir per evitar demores injustificables

A banda de recordar a les administracions el deure d'impulsar d'ofici el procediment i de tramitar les reclamacions d'acord amb els principis d'eficàcia i celeritat, el Síndic ha hagut d'assenyalar també sovint que les normes que regulen aquests procediments estableixen també instruments per fer compatible la complexitat de determinades tramitacions amb el compliment del termini per resoldre i notificar la resolució. Destaca, en aquest sentit, que el Reglament que regula els procediments de les administracions públiques en matèria de responsabilitat patrimonial, aprovat pel Reial decret 429/1993, de 26 de març, estableix la possibilitat d'afegir, al termini de sis mesos establert per resoldre, el temps corresponent a un període extraordinari de prova, en cas que així ho hagi decidit l'instructor, o el termini addicional d'un mes per a l'emissió d'informes.

D'altra banda, la Llei 30/1992 també estableix la possibilitat de suspendre el procediment —per un termini que en cap cas pot excedir de tres mesos— quan s'hagin de sol·licitar informes que siguin preceptius i determinants del contingut de la resolució. Cal tenir en compte, però, que l'ús d'aquests instruments, si bé correspon a l'Administració, s'ha de comunicar a les persones interessades.

### La desestimació per silenci no eximeix l'Administració de l'obligació de resoldre expressament

L'obligació de l'Administració de dictar resolució expressa i la possibilitat de perllongar els terminis de tramitació, qüestions a què s'ha fet referència més

amunt, les va recordar el Síndic a l'Ajuntament de Torroella de Montgrí, amb motiu d'una reclamació de responsabilitat pels danys que el promotor de la queixa atribuïa a la manca de publicació d'unes normes urbanístiques (Q 00761/07).

Així, el Síndic va recordar a l'ajuntament esmentat que la complexitat de l'assumpte plantejat i el mecanisme del silenci administratiu no l'eximien del deure de tramitar la reclamació sota el principi de celeritat i de resoldre expressament la reclamació dins del termini establert, sens perjudici de la possibilitat de perllongar-lo en els termes establerts legalment. Amb la resposta a aquesta recomanació, que reflectia que l'Ajuntament de Torroella de Montgrí tramitava la reclamació d'acord amb les recomanacions indicades, el Síndic va donar per finalitzada aquesta actuació.

### 3. Les irregularitats processals

S'assenyalava en la introducció que el procediment administratiu actua com a garantia per a la persona que reclama, en la mesura que assegura la investigació i la valoració de la reclamació formulada, i també per a l'Administració, ja que li permet articular la seva posició com a garant de l'interès general.

Les queixes rebudes permeten constatar que no sempre les administracions adequen l'actuació en aquesta matèria al procediment establert per tramitar les reclamacions de responsabilitat patrimonial.

Com a irregularitat més greu destaquen els casos en què, com les dues queixes que es relaten a continuació, s'acorda desestimar la reclamació prescindint absolutament del procediment establert o dels tràmits essencials (Q 011071/06 i Q 04917/04).

En una queixa formulada contra l'Ajuntament de Montcada i Reixac per manca de resposta a la reclamació formulada, el Síndic va recordar a aquesta corporació que el venciment del termini de resolució no eximia la corporació de l'obligació de resoldre expressament.

De la resposta aquestes consideracions se'n desprenia que, finalment, s'havia resolt de forma expressa la reclamació formulada, la qual cosa es va valorar positivament, si bé es va constatar també que s'havia adoptat prescindint de tràmits essencials del procediment establert.

Així, per exemple, del text de la resolució no se'n desprenia que el servei el funcionament del qual havia ocasionat la presumpta lesió indemnitzable hagués emès un informe, obligatori en aquests casos, ni que s'hagués donat audiència a la persona interessada.

Per aquets motius, el Síndic va assenyalar que calia revocar aquesta resolució i retrotraure les actuacions al moment de l'emissió dels informes per després donar audiència a la persona interessada, emetre la proposta de resolució i finalitzar el procediment amb una resolució expressa.

### Quan l'Administració resol la reclamació prescindint del procediment o d'algun tràmit preceptiu ha de revocar la resolució adoptada

La manca de resposta a aquesta segona recomanació i el temps transcorregut des que s'havia formulat la reclamació van portar la persona que havia presentat la queixa a desistir-ne. Per aquesta raó, el Síndic va donar per closa l'actuació, si bé va voler destacar també que situacions de desencís i esgotament per la demora en l'actuació administrativa com la que s'havia produït en aquest cas no s'avenen amb els principis que informen el dret de les persones a una bona administració.

En un altre cas, l'Ajuntament de Barcelona, després d'acceptar revisar —d'acord amb les consideracions que el Síndic li va formular— la decisió de desestimar una reclamació per responsabilitat patrimonial, va comunicar al Síndic la resolució de la reclamació per acord transaccional. Tanmateix, val a destacar que aquest acord es va produir a proposta directament de l'entitat asseguradora i no de l'administració responsable, sense accés de l'interessat a les dades que fonamentaven la proposta d'indemnització i sense una resolució de l'Administració municipal que validés l'acord transaccional abans del pagament. En definitiva, en aquest cas la resolució de la reclamació es va concretar al marge completament del procediment establert i amb intervenció d'un tercer, la companyia asseguradora, a qui no correspon resoldre la reclamació ni efectuar directament propostes transaccionals a la persona que reclama. Finalment, l'Ajuntament de Barcelona va acceptar que l'actuació de la companyia asseguradora en el cas plantejat havia estat irregular.

Quan la reclamació es resol prescindint absolutament del procediment, la conseqüència, a l'empara de l'article 62 .1e) de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, és que la resolució és nul·la de ple dret i cal tramitar

novament la reclamació d'acord amb el procediment establert. Quan la tramitació s'ajusta globalment al procediment establert, però hi manca algun tràmit preceptiu, la conseqüència ha de ser també que cal revocar la resolució dictada i retrotraure la tramitació al punt on s'ha produït la irregularitat per corregir-la.

Així, en el marc de la tramitació d'una queixa per manca de resolució d'una reclamació de responsabilitat patrimonial formulada contra l'Ajuntament de Granollers, el Síndic va constatar que no s'havia requerit el reclamant perquè esmenés la sol·licitud i aportés els elements probatoris, la quantificació del dany al·legat i la relació de causalitat, i que s'havia omès el tràmit d'audiència, malgrat que era preceptiu. El Síndic considera que les irregularitats processals indicades són causa d'anul·labilitat de la resolució dictada i, en conseqüència, va recomanar retrotraure les actuacions al tràmit d'admissió de la reclamació i esmenar-les. En el moment de cloure la redacció d'aquest informe la recomanació esmentada es troba pendent de resposta (Q 00725/07).

#### 4. Valoració de la prova testifical i d'informes contradictoris

S'assenyalava abans que dictar una resolució prescindint totalment del procediment establert o bé ometent-ne algun tràmit essencial comporta que cal revocar la resolució dictada. A continuació, es ressenyen dues recomanacions del Síndic que, malgrat que fan referència a actuacions que no constitueixen infraccions que generin la nul·litat de la resolució dictada, sí que incideixen en la correcta valoració de la reclamació i, per tant, cal corregir-les.

### La prova testifical de familiars s'ha d'admetre, encara que es tingui en compte aquesta circumstància a l'hora de valorar-la

Es tracta de qüestions que tenen a veure amb l'acreditació, en el marc de la instrucció del procediment dels fets que fonamenten la reclamació (dany efectiu, valoració econòmica, molt especialment la relació de causalitat entre el dany al·legat i el funcionament del servei públic). Certament, correspon a qui reclama provar aquests fets, però cal tenir en compte que moltes vegades obtenir proves indubtables no és senzill i l'Administració és, de vegades, excessivament restrictiva a l'hora de considerar les proves que el ciutadà aporta al procediment.

En aquest sentit, cal destacar la negativa a admetre testimonis de familiars directes de qui reclama perquè considera que haurien d'abstenir-se d'intervenir, ja que tenen un interès directe en la reclamació. Per contra, el Síndic considera que és freqüent que els únics testimonis dels fets siguin persones properes al perjudicat i que la prova testifical s'ha de practicar en aquests casos. En aquest sentit, l'existència d'una relació familiar entre el testimoni i el perjudicat no anul·la el valor probatori de la prova, encara que, certament, sí que pot modular-ne la ponderació. Així es va indicar a l'Ajuntament de Ripoll en una queixa per caiguda a la via pública (Q 00047/06).

En un altre cas, malgrat que el testimoni no té relació de parentesc amb qui reclama, a criteri del Síndic, se n'ha valorat la declaració de forma excessivament restrictiva (Q 03027/07).

D'altra banda, tot i que la càrrega de la prova correspon a qui reclama, cal tenir en compte també que l'òrgan instructor ha de demanar informe preceptivament al servei al funcionament del qual s'imputa el dany. Així mateix, en el marc de l'obligació d'impulsar d'ofici la tramitació del procediment i la investigació dels fets, pot demanar també aquells informes que consideri que poden contribuir a esclarir els fets i la relació de causalitat entre el dany i el funcionament del servei. A vegades, però, es produeixen contradiccions entre aquests informes que la proposta de resolució necessàriament ha de valorar.

**Quan hi ha contradiccions entre informes incorporats a l'expedient la resolució ho ha de tenir en compte**

Així, per exemple, en una reclamació de responsabilitat patrimonial per caiguda a la via pública formulada contra l'Ajuntament d'Olot, el Síndic va assenyalar, entre altres consideracions, que els informes de la brigada municipal i la policia local no coincidien a l'hora de determinar si, en la situació en què es va produir la caiguda, l'Ajuntament va actuar amb la diligència deguda, i que la valoració d'aquesta circumstància podia portar a una interpretació sobre l'existència de nexes causal entre l'estat de la via pública i la caiguda diferent de la que feia la resolució municipal. L'Ajuntament d'Olot no va acceptar la recomanació de revisar la resolució dictada en aquest procediment (Q 14265/06).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 13265/06	La tramitació d'una reclamació que s'endarrereix en excés
Q 01713/07	L'Ajuntament de Torroella de Montgrí no resol dins de termini una reclamació per responsabilitat patrimonial
Q 00761/07	Reclamacions de responsabilitat patrimonial que es desestimen al marge del procediment administratiu
Q 11071/06	La resolució de la reclamació s'adopta prescindint de tràmits preceptius
Q 04917/04	La valoració de la prova testifical
Q 00725/07	La resolució dictada per l'Ajuntament d'Olot en una reclamació de responsabilitat patrimonial per caiguda no té en compte les contradiccions entre dos informes municipals
Q 00047/06	
Q 03027/07	
Q 14265/06	

### 1.3. Contractació administrativa

#### 1. Introducció

Aquesta secció recull les actuacions del Síndic 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.

Des del punt de vista dels canvis normatius, el 2007 cal destacar l'aprovació de dues lleis relacionades amb la contractació pública, que entren en vigor el 2008.

Amb la Llei 3/2007, de 4 de juliol, de l'obra pública, es dóna compliment a les resolucions del Parlament de Catalunya que instaven el Govern a elaborar una llei, dins l'àmbit de les competències de la Generalitat, per completar els requisits i establir-ne d'altres amb relació a les diverses fases de les obres públiques.

Aquesta llei també respon a part de l'Acord del Govern, de 5 de desembre de 2006, sobre actuacions en matèria de contractació derivades de l'acord estratègic per a la internacionalització, la qualitat de l'ocupació i la competitivitat de l'economia catalana, sens perjudici que, en desplegament de les competències exclusives i compartides que regula l'article 159.3 de l'Estatut de Catalunya, la Generalitat de Catalunya exerceixi la potestat legislativa per desenvolupar altres actuacions en matèria de contractació, a banda de l'obra pública.

En l'àmbit estatal, amb l'aprovació de la Llei 30/2007, de 30 d'octubre, de contractes del sector públic i de la Llei 31/2007, de 30 d'octubre, de contractació en els sectors de l'aigua, l'energia, els transports i els ser-



veis postals, es constata també que s'ha articulat una reforma de gran abast, amb un canvi substancial d'enfocament a l'hora de regular aquesta matèria, a causa de la necessitat d'adequar aquest marc normatiu a les darreres modificacions del dret comunitari.

Enguany en aquest capítol, es relaten les resolucions del Síndic arran de la tramitació de queixes relacionades amb l'activitat del servei de taxi, el règim jurídic dels béns comunals i la gestió indirecta d'instal·lacions de titularitat pública.

## 2. Els béns comunals. Règim jurídic de la cessió i de l'aprofitament

El Decret 336/1988, de 17 d'octubre, pel qual s'aprova el Reglament del patrimoni dels ens locals, institueix els béns comunals com una categoria autònoma. Es tracta de béns amb titularitat compartida entre el municipi i els veïns, i respecte dels quals s'exclou l'aprofitament del públic en general (característica essencial de tot el domini públic) perquè el gaudi dels comunals és exclusiu dels veïns del municipi. Aquesta naturalesa jurídica especial dels béns comunals ha estat destacada tant per la jurisprudència constitucional i ordinària com per la doctrina, i és reconeguda com a categoria pròpia per la normativa catalana.

Amb motiu de la tramitació de dos escrits de queixa que plantejaven veïns amb dret de gaudi de béns comunals, el Síndic ha analitzat el règim jurídic aplicable a aquests béns, que s'integren en el patrimoni dels ens locals. La categoria de béns comunals implica que aquests són de gaudi exclusiu dels veïns.

En el primer dels casos, una associació de veïns del comú d'Alsamora, a Sant Esteve de la Sarga, es va adreçar al Síndic perquè l'Ajuntament no els havia consultat res sobre la decisió de cedir al Consorci del Montsec (entitat relacionada amb el Departament de Vicepresidència) part dels terrenys del comú per construir l'Observatori Astronòmic del Montsec. L'associació explicava que l'Observatori s'havia executat sense consultar l'opinió dels habitants d'Alsamora, sense consensuar cap compensació per la cessió d'uns terrenys que són béns comunals (Q 06273/05).

El Síndic va estudiar el Conveni de col·laboració per a la construcció i el finançament de l'Observatori Astronòmic, signat l'1 d'agost del 2001, i l'acord adoptat pel Ple de l'Ajuntament sobre aquest assumpte, en sessió del 12 de febrer de 2002.

El pacte tercer del Conveni disposa que l'Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga es compromet a cedir de forma gratuïta i definitiva al Consorci del Montsec el domini de la finca comunal situada a la

carena de la Serra del Montsec, a la zona coneguda com la corona, per construir-hi l'Observatori Astronòmic del Montsec. A aquest efecte —continua el pacte— l'Ajuntament ha de procedir a tramitar el corresponent expedient de desafectació d'aquesta finca.

## Els veïns titulars de drets de gaudi sobre béns comunals han de ser escoltats en la gestió municipal sobre aquests béns

En canvi, el ple de la corporació no va resoldre la cessió gratuïta i definitiva del domini amb la desafectació prèvia, sinó que va acordar concedir al Consorci del Montsec l'ocupació, dins dels drets que pertanyen a aquest Ajuntament, d'una superfície d'1'5 ha de terreny al cim de la Serra del Montsec. I no constava documentalment com s'havia articulat aquesta concessió de l'ocupació.

El Síndic va manifestar que complir el compromís assumit en el Conveni de col·laboració significava tramitar una sèrie de procediments previs que permetessin l'alienació de la finca. Així, tal com disposa el Conveni, cal tramitar l'expedient de desafectació; i la cessió gratuïta de la finca, un cop esdevingui bé patrimonial, també demanda la tramitació d'un expedient d'acord amb el procediment reglamentàriament establert.

En la gestió d'aquests expedients s'han de considerar interessades en el procediment les persones naturals i jurídiques titulars de drets o interessos legítims que puguin resultar afectades. En aquest sentit, el Síndic va apreciar que els veïns del comú d'Alsamora complien la condició d'interessats, ja que l'alteració jurídica i la cessió gratuïta de la finca poden afectar-ne els drets de gaudi. És per això que va suggerir a l'Ajuntament que, en el marc de la tramitació d'aquests procediments, s'escoltés els veïns i debatés sobre la sol·licitud que havien formulat, en el sentit d'obtenir algun tipus de rescabament o reconeixement d'aquest perjudici, si escau.

El Síndic també va analitzar una qüestió paral·lela relacionada amb el fet que la finca és una forest d'utilitat pública. En l'acord de declaració d'impacte ambiental del projecte d'Observatori Astronòmic del Montsec es determina que aquesta instal·lació afecta la forest del CUP L-207/L-3099, anomenada Montsec i propietat d'Alsamora, municipi de Sant Esteve de la Sarga.

La declaració d'impacte ambiental té caràcter favorable, amb l'adopció d'un seguit de mesures addicionals, entre les quals tramitar l'expedient d'ocupació de forest pública corresponent.

La Secció de Gestió de Boscos Públics del Servei de Gestió Forestal del Departament de Medi Ambient i Habitatge va comunicar al Síndic que l'expedient d'ocupació de forest pública no s'havia tramitat. És per això que el Síndic va exposar que el Consorci del Montsec, titular de la instal·lació que ocupa la forest pública, havia de demanar aquesta autorització al titular de la forest pública, que resoldrà després d'obtenir l'informe del Departament de Medi Ambient que declari la compatibilitat de la instal·lació amb el caràcter d'utilitat pública de la forest.

El Síndic va formular aquestes reflexions el 21 de juny de 2007 i està pendent que l'Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga li comunicui la seva decisió sobre les consideracions precedents. El Departament de Vicepresidència va respondre que l'Ajuntament havia presentat una demanda al Jutjat de Tremp, sobre la titularitat de la zona assenyalada, i que el Consorci del Montsec iniciaria els tràmits de l'expedient d'ocupació de forest pública, amb la resolució definitiva de la titularitat.

L'altre cas que va estudiar el Síndic està relacionat amb la iniciativa de l'Ajuntament d'Isona i Conca Dellà de regular, mitjançant ordenança, les formes d'aprofitament dels béns comunals del municipi (Q 08819/06).

El Síndic valora positivament la iniciativa de regular les formes d'aprofitament dels béns comunals del municipi, ja que permet mantenir i alhora promoure l'evolució d'aquests béns perquè a l'hora d'explorar-los es pugui actuar plenament i amb garanties en el tràfic jurídic actual. Tanmateix, va considerar necessari formular un seguit de consideracions sobre el contingut de l'ordenança, els requisits per poder aprofitar aquests béns i sobre la terminologia utilitzada.

L'ordenança estableix la signatura d'uns contractes de "concessió administrativa" de parcel·la comunal per a l'ús agrícola per formalitzar els arrendaments ja existents. Les persones afectades no volien signar aquests contractes perquè interpretaven que, quan s'extingien, els béns passaven a ser de titularitat municipal i perdien la naturalesa jurídica de bé comunal.

Un cop examinat el contingut del model de contracte, el Síndic no considera que quan hi hagi alguna de les causes de resolució de l'arrendament, automàticament aquestes parcel·les passen a ser de titularitat exclusiva municipal, és a dir, perden la condició de comunals. Les parcel·les continuen man-

tenint la naturalesa comunal i l'aprofitament passa a regular-se, successivament, d'acord amb alguna de les modalitats determinades en l'ordenança.

Els promotors de la queixa també manifestaven el desacord amb l'import del cànon determinat per l'Ajuntament que havien de satisfer els beneficiaris de les parcel·les comunals.

L'ordenança regula diversos tipus de cànon segons la modalitat d'aprofitament i, pel que fa als contractes signats per formalitzar els arrendaments existents, determina que els preus s'han de fixar d'acord amb els actualment vigents en el municipi.

L'Ajuntament va valorar els cànon tenint en compte un informe tècnic de valoració d'arrendaments de finques de secà (cereals i ametllers) al municipi, però finalment els va fixar bastant per sota dels preus d'arrendament de la zona. No constava a l'expedient una anàlisi o un estudi econòmic de les despeses de custòdia, conservació i administració d'aquests béns.

### El veïnatge real, l'ànim d'integració al poble, és bàsic per gaudir de l'aprofitament dels béns comunals

El Síndic considera que prendre com a referència els preus d'arrendament de la zona per fixar el topall màxim dels cànon és una opció motivada per determinar-ne l'import, i més tenint en compte que s'han fixat per sota d'aquests. Ara bé, també cal tenir en compte un altre criteri per establir aquests cànon, que són les despeses que s'originen per la custòdia, la conservació i l'administració d'aquests béns, ja que l'essència d'aquest preu, tal com es desprèn del Reglament de patrimoni dels ens locals, ha de ser compensar estrictament aquestes despeses.

El Síndic també va constatar que l'índex per determinar l'increment anual del cànon era diferent segons els casos: en els regulats en l'ordenança, l'IPC general, i en els arrendaments formalitzats en contracte, l'IPC agrari. Per això va expressar que fóra convenient unificar i determinar que l'índex per determinar l'increment anual del cànon serà l'IPC agrari en tots els casos.

Els promotors de la queixa també manifestaven el desacord amb les condicions establertes en l'ordenança per ser beneficiaris dels aprofitaments comunals: major d'edat o menor emancipat o judicialment habilitat, estar inscrit com a veí, estar al corrent en el

compliment de les obligacions fiscals amb l'Ajuntament i exercir la feina d'agricultor o ramader a títol principal. En els contractes signats per formalitzar els arrendaments existents i per al període de temps de tinença establert, aquests condicionants s'afebleixen, ja que es demana mantenir necessàriament la condició de veí i, facultativament, la d'agricultor.

La jurisprudència ha significat d'una manera clara i contundent que la condició de veí és bàsica per gaudir de l'aprofitament dels béns comunals i s'exigeix, a tal efecte, veïnatge real i no nominal.

La procedència d'altres limitacions respecte a l'aprofitament dels comunals ha estat delimitada per la doctrina emesa pel Tribunal Constitucional que es desprèn de la sentència 308/1994. D'acord amb aquest pronunciament, el requisit de residència habitual que s'exigeix per ser beneficiari d'aquests aprofitaments no solament comprèn la constatació fàctica de la integració en la comunicació local, sinó també l'ànim d'integració al poble.

Per tant, és necessari que hi hagi una residència o una relació de veïnatge efectiu, un arrelament estable i real que, en determinats casos, pot legitimar restringir més l'accés a aquests béns amb la imposició d'altres exigències. Aquestes restriccions complementàries o condicions particulars, segons el Tribunal Constitucional, es justifiquen en la necessitat de conservació i subsistència dels patrimonis comunals de les entitats locals, del seu gaudi estricte i exclusiu per part dels veïns vinculats a aquests ens locals.

L'aplicació d'aquesta doctrina a aquest cas va determinar que el Síndic apreciés que els condicionants que s'exigeixen de forma acumulativa en l'ordenança per poder ser beneficiari d'aprofitaments comunals són procedents i poden estar motivats per la necessitat de conservar aquests patrimonis comunals.

El darrer dels greuges manifestat pels promotors eren les limitacions temporals estipulades en els contractes respecte a les situacions ja consolidades. El Síndic va considerar que l'Ajuntament podia determinar aquestes limitacions temporals sempre que les adoptés el ple, que és l'òrgan que legítimament pot regular l'aprofitament de béns comunals i pot determinar períodes de gaudiment limitats en el temps.

Però de l'ordenança aprovada pel ple no se'n despenia que el gaudi es pogués limitar en el temps, ni que la modalitat d'aprofitament fos la concessió administrativa. El que determinava l'ordenança és que, d'acord amb el costum vigent, l'Ajuntament respectaria totes les situacions consolidades i ajustades a dret (arrendaments existents), i es formalitzarien per escrit els contractes d'arrendament adequats. Va ser

després que el ple va validar aquestes condicions, mitjançant la incorporació a l'ordenança d'una disposició addicional que regula totes aquestes circumstàncies amb efectes retroactius.

El Síndic va valorar que, d'acord amb el principi de conservació dels actes, calia mantenir aquestes condicions. Amb tot, també va valorar que tant el procediment seguit com la terminologia emprada havia dificultat la comprensió de l'operació, ja que les persones afectades havien interpretat que l'Ajuntament volia transformar la naturalesa jurídica del bé, perquè passés a ser de domini públic, quan aquesta no era la finalitat volguda.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 06273/05	La participació dels veïns amb dret de gaudi sobre béns comunals
Q 08819/06	La regulació de les formes d'aprofitament dels béns comunals

### 3. La gestió indirecta d'instal·lacions de titularitat pública

La gestió indirecta d'un servei de titularitat municipal és una opció plenament legítima quan es considera que és la millor fórmula per prestar el servei. Amb tot, l'elecció de gestionar unes instal·lacions esportives públiques per mitjà d'una empresa concessionària no comporta que el servei deixi de ser de titularitat municipal.

En aquests casos, els ajuntaments no poden ser aliens a les condicions de prestació del servei a les instal·lacions municipals, les quals, almenys en els aspectes essencials, han de tenir amb l'aprovació municipal.

D'acord amb el que estableix l'article 159 del Reglament d'obres, activitats i serveis dels ens locals, aprovat pel Decret 179/1995, de 13 de juny, la implantació d'un servei local s'ha d'instrumentar mitjançant una memòria justificativa, un projecte d'establiment i un reglament que estableixi el règim jurídic de la prestació. El projecte d'establiment i prestació del servei ha de contenir, entre altres aspectes, el règim estatutari dels usuaris del servei. I aquest projecte, l'ha d'aprovar el ple de l'ajuntament quan acorda l'establiment del servei.

Per tant, a banda de les condicions de prestació del servei determinades en el plec de condicions de la concessió, són els ajuntaments, i no els concessionaris, els que han de fixar les condicions d'accés o d'expulsió dels usuaris i els que n'han de controlar l'aplicació. A més, l'exercici de la potestat sancionadora amb relació a l'accés als serveis públics és una actuació que correspon a l'administració titular del servei,



que no pot renunciar-hi ni delegar-la a l'entitat que el gestiona, i que s'ha d'exercir d'acord amb el procediment i aplicant les infraccions i les sancions prèviament establertes en el reglament del servei aprovat per la mateixa Administració.

### Els ajuntaments han de fixar les condicions d'accés i expulsió dels usuaris d'una instal·lació municipal i han de controlar-ne l'aplicació

El Síndic va formular aquestes consideracions a l'Ajuntament de Deltebre, quan una senyora se li va adreçar perquè l'Ajuntament no havia respòs la reclamació que va presentar quan l'entitat concessionària la va expulsar d'un centre esportiu de titularitat municipal (Q 09049/06).

Així, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que havia d'aprovar específicament el règim estatutari dels usuaris del servei de piscina i pavelló i que no podia delegar aquesta funció a l'entitat que el gestiona. També va suggerir a l'Ajuntament que contestés la reclamació formulada, després de valorar les causes que van motivar l'expulsió. Per tot això, va valorar que l'acord d'expulsió no havia estat vàlidament adoptat.

En resposta a aquest suggeriment, l'Ajuntament va facilitar al Síndic l'informe de l'empresa concessionària que argumenta els fets que van motivar l'expulsió, sense fer cap referència a les reflexions formulades.

El Síndic va indicar a l'Ajuntament que les seves reflexions no feien referència a si els fets que fonamentaven l'expulsió eren certs o suficients per justificar-la, aspecte sobre el qual no va fer cap valoració. El 22 de maig de 2007 el Síndic va finalitzar l'actuació considerant que l'Ajuntament no havia acceptat el suggeriment formulat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 09049/06	La gestió indirecta d'un centre esportiu municipal

#### 4. L'exercici de l'activitat del servei de taxi

La prestació de serveis interurbans de taxi requereix l'autorització del Departament de Política Territorial

i Obres Públiques i l'obtenció d'una llicència municipal, segons la necessitat i la conveniència del servei públic, d'acord amb els factors que determina la Llei 19/2003, de 4 de juliol, del taxi.

El Síndic va rebre una queixa d'un ciutadà interessat a obtenir una de les dues llicències de taxi per a transport interurbà de l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines, vacant des de feia tres anys (Q 06668/05). El promotor explica que l'únic taxista que presta el servei al municipi no pot cobrir la demanda i, sovint, els usuaris han de contractar el servei a Caldes de Montbui, amb el consegüent increment de cost. A més, manifesta que aquesta demanda no satisfeta ha propiciat que una persona prestés el servei de taxi sense disposar de les autoritzacions pertinents.

El Síndic va comprovar que l'Ajuntament de Sant Feliu de Codines havia aprovat una ordenança reguladora del servei de taxi, però no l'havia adequat al marc normatiu que es deriva de la Llei 19/2003, de 4 de juliol, del taxi. És per això que va recordar a la corporació local que la disposició transitòria primera de la Llei determina que les ordenances locals vigents que regulen els serveis de taxi s'han d'adaptar a les seves disposicions en el termini de sis mesos comptadors des del dia en què aquesta entri en vigor.

Amb relació a la concessió de la llicència municipal de taxi per a transport interurbà vacant, l'Ajuntament manifesta que, quan es va aprovar l'ordenança reguladora del servei de taxi, el Departament ja va informar favorablement un màxim de dues llicències per al municipi. Així doncs, sembla que l'Ajuntament ja havia analitzat i emès un judici sobre la conveniència i la necessitat de dues llicències de taxi de transport interurbà a Sant Feliu de Codines.

Si és aquesta la situació, el Síndic aprecia que el pas següent és impulsar i tramitar el procediment de licitació per adjudicar la llicència vacant o extingir-la, juntament amb la cancel·lació de l'autorització de transport interurbà, si s'aprecia que les circumstàncies que en van generar la creació ja no concorren. Però l'Ajuntament entén que l'eventual concessió de la llicència mitjançant concurs passa per redactar un plec de condicions adequat a la nova normativa i, en conseqüència, aquesta licitació no es pot iniciar fins que no es modifiqui l'ordenança reguladora del servei de taxi.

Sens perjudici d'insistir en la necessitat de modificar l'ordenança, el Síndic considera que l'adaptació a la Llei està més relacionada amb les condicions de la prestació del servei que no pas amb la regulació del procediment per a l'adjudicació de les llicències vacants. Respecte d'aquest aspecte concret, la Llei es remet a la normativa del règim local per regular el concurs.

Per tant, si el text de la vigent ordenança reguladora del taxi no és clarament contrari a la Llei pel que fa a la forma d'atorgar les llicències de taxi vacants, el Síndic entén que és possible impulsar aquest concurs, amb la prèvia aprovació d'un plec de condicions.

### La demora en l'adjudicació de les llicències de taxi lesiona la qualitat del servei públic

El Síndic va formular aquestes consideracions el 17 de maig de 2006, i el 21 de febrer de 2007 l'Ajuntament li va comunicar que reitera la voluntat d'ampliar les llicències de taxi a dues per donar més servei a la població, i que encara està pendent de redactar el plec de condicions adequat a la nova normativa per a la concessió, mitjançant concurs, de la llicència vacant, amb la intenció de tenir-ho enllestit abans del mes d'agost del 2007.

Atès el temps transcorregut sense adjudicar la llicència, el Síndic va apreciar que l'Ajuntament no havia acceptat el suggeriment formulat i el 21 de març de 2007 va finalitzar l'actuació, tot insistint en la necessitat de no prolongar més aquesta situació.

L'article 9.2 de la Llei 19/2003, de 4 de juliol, del taxi, determina que les persones titulars de les llicències de taxi poden sol·licitar suspendre'n provisionalment la vigència fins a un període màxim de quatre anys, en cas que hagin de deixar de prestar l'activitat temporalment per alguna causa justificada.

El Reglament metropolità del taxi modifica el caràcter voluntari de la transmissió de la llicència en determinats supòsits. Així doncs, l'article 22.3 del Reglament estableix que la transmissió és obligatòria davant una declaració d'incapacitat permanent absoluta, en el cas de persones físiques titulars de la llicència, llevat que sigui explotada mitjançant personal assalariat.

A criteri del Síndic, aquesta disposició té sentit quan la declaració d'incapacitat és irreversible, de manera que el titular no pugui, en cap cas, exercir novament la professió i fer ús de la llicència, però no en els casos en què la declaració d'incapacitat total i absoluta es pot revisar.

Cal tenir en compte que les causes de transmissió forçosa, en la mesura que comporten una limitació a l'exercici legítim de l'activitat, s'han d'interpretar de

forma restrictiva. Si bé és legítim obligar a transmetre una llicència a qui ja no pot legalment fer-ne ús, quan la causa és una situació d'incapacitat que pot ser modificada posteriorment, pot passar que posteriorment el titular estigui capacitat per exercir la professió per la modificació de la declaració d'incapacitat, però ja no disposi de la llicència que li permetia de fer-ho i que va haver de transmetre forçosament.

Així, només les declaracions d'incapacitat total i absoluta que no siguin revisables o bé aquelles en què hagi transcorregut el termini per revisar-les sense que s'hagin modificat haurien de generar l'obligació de transmetre la llicència, sens perjudici del límit el màxim de suspensió que estableix l'article 9.2 de la Llei 19/2003, abans esmentada.

El 16 de gener de 2007 el Síndic va recomanar a l'Institut Metropolità del Taxi (IMT) que modifiqués l'article 22.3 del Reglament metropolità del taxi, sobre el règim aplicable a la transmissió de llicències.

### Les causes de transmissió forçosa de les llicències de taxi s'han d'interpretar restrictivament

El Síndic va elaborar la recomanació en el marc de la tramitació de l'escrit de queixa del titular d'una llicència de taxi a qui l'IMT va concedir la suspensió temporal de la llicència per malaltia (Q 09813/06). Quan va vèncer el termini de suspensió, l'IMT el va requerir perquè la sol·licités novament i ell va manifestar que tenia concedida la incapacitat permanent en grau absolut. Atesa aquesta informació, l'IMT el va requerir que fes efectiva la transmissió forçosa de la llicència en el termini d'un mes. Atès que es tractava d'una declaració d'incapacitat total i absoluta revisable, el Síndic va considerar que no corresponia en aquest cas denegar la pròrroga de la suspensió de la llicència i requerir-ne la transmissió forçosa.

L'Institut Metropolità del Taxi va comunicar al Síndic que iniciaria els tràmits per estudiar la possible modificació del Reglament metropolità del taxi, pendent de concretar en el moment de cloure la redacció d'aquest informe, però respecte al cas concret va considerar que l'actuació havia estat correcta.

El Síndic va finalitzar l'actuació el 22 de juny de 2007 considerant el suggeriment parcialment acceptat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 09813/06	La transmissió forçosa d'una llicència de taxi
Q 06668/05	Demora en la licitació de llicències de taxi vacants

## 1.4. Funció pública

### 1. Introducció

Les queixes que afecten els empleats públics, ja tinguin la condició de personal funcionari o laboral, són de diversa índole i en els epígrafs següents es recullen les que es consideren més significatives pel que fa a l'actuació del Síndic durant el 2007.

En aquest mateix any, i en aquest àmbit, s'ha de destacar l'aprovació per les Corts Generals de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic. És inqüestionable la importància d'aquesta norma, que respon al manament establert en l'article 103 de la Constitució, que tracta d'ordenar el sistema de fonts pel que fa a la regulació dels empleats al servei de les administracions públiques, i que serà la norma de capçalera en matèria de funció pública a partir de la qual es desplegaran les corresponents lleis que dictin en l'àmbit de les seves competències tant l'Administració de l'Estat com les comunitats autònomes.

**La mobilitat i la carrera professional dels empleats públics han de ser regulades per una llei que desplegui l'Estatut bàsic**

Tanmateix, no es pot deixar de remarcar que si bé s'aplica amb caràcter general des del 13 de maig de 2007, hi ha diverses i matèries importants (provisió de llocs de treball, mobilitat, carrera professional, avaluació del desenvolupament, promoció interna, retribucions) que s'aplicaran un cop s'aprovin les corresponents lleis de desplegament. Per tant, aquesta situació inevitablement comportarà la coexistència provisional de la nova llei amb una part de l'antiga normativa bàsica, la qual cosa exigirà dels operadors jurídics una acurada tasca d'interpretació.

Una de les novetats destacades de l'Estatut bàsic és el reconeixement de triennis al personal interí. Val a

dir que aquest reconeixement del dret a percebre triennis per part del personal interí ja havia estat proposat pel Síndic, com es va reflectir en l'Informe corresponent a l'any 2005 presentat al Parlament de Catalunya. En aquest sentit, aquesta institució ha constatat que l'Administració ha començat a fer efectiu aquest reconeixement, com ho demostra la Resolució del 5 de juny de 2007, del Departament d'Educació, pel que fa al personal interí docent.

Una altra de les novetats remarcables és la regulació expressa en l'Estatut bàsic d'un codi de conducta dels empleats públics que detalla els deures i els principis ètics i de conducta als quals estan sotmesos, proposta que ja recollia el Llibre blanc de la funció pública catalana, presentat l'any 2005. Cal tenir present que la importància de la tipificació legal d'aquest codi va més enllà d'una simple perspectiva formal, ja que també és una eina pràctica amb vista a fer efectiu el principi de bona administració. A més, també pot comportar avantatges en altres àmbits de gestió del personal de les administracions públiques, com per exemple a l'hora de tipificar o interpretar faltes disciplinàries.

**Les administracions han de garantir la igualtat efectiva entre dones i homes en l'accés a l'ocupació pública**

Finalment, una altra norma important que cal destacar en aquest any és la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, que també recull un títol específic pel que fa a la igualtat en l'ocupació pública. Aquesta norma incorpora en l'ordenament espanyol dues directives en matèria d'igualtat de tracte i estableix diversos criteris d'actuació que les administracions públiques han de seguir com ara els següents: remoure els obstacles que impliquin la pervivència de qualsevol tipus de discriminació amb la finalitat d'oferir condicions d'igualtat efectiva entre dones i homes en l'accés a l'ocupació pública i en el desenvolupament de la carrera professional; fomentar la formació en igualtat; promoure la presència equilibrada de dones i homes en els òrgans de selecció i valoració; facilitar la conciliació de la vida personal, familiar i laboral sense el menysteniment de la promoció professional; i establir mesures per a la protecció en casos d'assetjament sexual, o per raó de sexe, i per a l'eliminació de qualsevol tipus de discriminació retributiva per raó de sexe.

Pel que fa a l'activitat de l'àrea, a banda de la tramitació ordinària de les queixes i les actuacions d'ofici,

destaca la presentació de l'Informe sobre el tractament de l'assetjament laboral a les administracions públiques catalanes, que va ser lliurat als departaments de Governació i Administracions Públiques i de Treball. Així mateix, va ser remès com a estudi al Parlament de Catalunya perquè estigués en disposició de tots els grups parlamentaris (Vegeu un resum de les recomanacions d'aquest informe al final d'aquest epígraf).

## 2. La conciliació de la vida laboral i familiar

La Llei 6/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya, va ser modificada pel que fa a l'article 13, relatiu al permís de paternitat, arran de l'aprovació de la Llei 5/2007, de 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres, que eliminà la necessitat que l'altre progenitor treballi per gaudir-lo i també establí la suspensió d'ofici de l'autorització de compatibilitat i suprimí condicionar-ne el gaudi al finiment del permís de maternitat.

D'altra banda, a Catalunya l'aprovació de la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic (en endavant EBEP) va donar lloc, en l'àmbit de l'Administració autonòmica, a l'elaboració d'una instrucció per a l'aplicació de determinats aspectes de la norma. En concret, la Generalitat es va pronunciar en el sentit que en tot allò que no establís expressament aquesta instrucció caldria aplicar la normativa de conciliació catalana en els seus propis termes.

Cal destacar que la normativa estatal va introduir en el precepte 48.1.h) una modificació important relativa al permís dels funcionaris per raó de guarda legal, i va establir que quan el funcionari tingui cura directa d'algun menor de dotze anys, té dret a la reducció de la jornada de treball amb la disminució de les retribucions que li corresponguin.

La Llei 30/1984, de 2 d'agost, de mesures per a la reforma de la funció pública establia, en l'article 30.1.f), aquest dret a la reducció de jornada de treball amb reducció proporcional de retribucions per als funcionaris que tinguessin cura directa d'un menor de sis anys.

El Síndic ha rebut nombroses queixes de funcionaris de l'Administració autonòmica que exposen el greuge comparatiu que significa que a Catalunya aquest article de l'Estatut bàsic no se'ls apliqui, de manera que les sol·licituds adreçades als diversos departaments de la Generalitat perquè es concedeixi la reducció de la jornada de treball en els casos de guarda legal d'un fill menor de dotze anys, però més gran de sis, se'ls hagi denegat (Q 00285/07, Q 03135/07, Q 03177/07, Q 04981/07).

El Síndic no ha pogut admetre aquestes queixes i ha recordat als promotors que cal tenir present que la disposició final segona de l'EBEP estableix que les previsions de la norma són aplicables a totes les comunitats autònomes respectant en tot cas les competències exclusives i compartides en matèria de funció pública i d'autoorganització que els atribueixen els respectius estatuts d'autonomia en el marc de la Constitució. En aquest sentit, cal fer referència a la competència compartida de la Generalitat per al desenvolupament dels drets, els deures i les incompatibilitats del personal al servei de les administracions públiques.

**A Catalunya no és aplicable al personal al servei de les administracions públiques la reducció de jornada per tenir cura d'un fill menor de 12 anys**

L'EBEP disposa de forma expressa que són les administracions públiques, i en aquest cas l'Administració autonòmica de Catalunya, les que han de determinar els supòsits de concessió de permisos als funcionaris públics, així com els requisits, els efectes i la seva durada. Per tant, només si manca la legislació aplicable el permís per guarda legal a què es fa referència serà aplicable als funcionaris amb fills menors de dotze anys.

A Catalunya, amb l'aprovació de la Llei 8/2006, de 5 de juliol, de mesures de conciliació de la vida personal, familiar i laboral del personal al servei de les administracions públiques de Catalunya, es va establir que aquest permís de reducció de jornada per guarda legal només es concediria fins que els fills dels funcionaris fossin menors de sis anys.

No s'ha considerat susceptible d'intervenció un cas com aquest en què els impulsors de les queixes consideren un greuge comparatiu i una vulneració del principi d'igualtat el fet que el personal al servei de les administracions públiques de Catalunya, d'acord amb l'establiment per llei d'un límit d'edat diferent, no pugui gaudir del dret a la reducció de jornada basada en la cura d'un fill menor de dotze anys. El Tribunal Constitucional, en la Sentència 76/2003, de 24 d'abril, va concloure que l'abast del dret fonamental d'igualtat constitucionalment reconegut no imposa que totes les comunitats autònomes tinguin les mateixes competències, ni que hagin d'exercir-les amb continguts i resultats idèntics, ja que



l'autonomia significa la capacitat de decidir quan i com aquestes competències són exercides i d'aquest exercici es deriven desigualtats en la posició jurídica dels ciutadans de cadascuna de les comunitats autònomes.

Sens perjudici que caldrà estar amatent a les possibilitats d'incorporar aquest permís més favorable per als empleats públics en una futura llei de funció pública catalana, que s'haurà de dictar per adequar la vigent a l'EBEP, fins ara el Síndic ha considerat que la decisió sobre aquesta qüestió correspon a la discrecionalitat del legislador en l'exercici de les seves competències i llibertat de configuració dins del marc constitucional i estatutari.

Un supòsit més concret relacionat amb l'aplicació de mesures de conciliació de la vida personal i laboral ha donat lloc a un suggeriment del Síndic adreçat al Departament d'Educació, derivat d'una queixa presentada en aquesta institució (Q 02111/07) per una funcionària del Departament que manifestà la disconformitat amb relació a la resolució administrativa de denegació de la sol·licitud de percebre el 100% de l'import de les retribucions durant la reducció d'un terç de la jornada de treball ordinària, durant un any, per tenir cura d'un fill.

Segons exposava la interessada, el seu permís de maternitat per adopció d'un fill de cinc anys havia finalitzat el dia 5 de juliol de 2006 i el 12 de setembre va començar una reducció d'un terç de la jornada amb el convenciment que aquesta comportava, d'acord amb l'antiga llei de conciliació, una reducció del 20% del seu salari.

**Per tenir dret a percebre el 100% de les retribucions cal tenir en compte el termini màxim de durada de la reducció d'un terç de la jornada, però no el moment en què es demana**

Això no obstant, quan va tenir coneixement que, d'acord amb la nova Llei 8/2006, de 5 de juliol, en vigor des del 14 de juliol de 2006, s'establí per al personal al servei de les administracions públiques el dret a gaudir d'una reducció de com a màxim un terç de la jornada de treball amb la percepció del cent per cent de les retribucions per tenir cura d'un fill amb una

durada màxima d'un any a partir del finiment del permís per maternitat o de la setena setmana posterior al part, l'adopció o l'acolliment, sense tenir en compte l'edat de l'infant, va demanar que se li apliqués la normativa vigent, però li fou denegat.

En resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic, el Departament va trametre un relat fàctic idèntic al que se li havia fet avinent, però finalitzava conclouent que la sol·licitud de la funcionària no va ser atesa perquè no va demanar la reducció de la jornada a partir del dia 6 de juliol, dia en què havia finit el permís de maternitat, sinó posteriorment, i que per aquesta raó va perdre el dret a gaudir del permís de reducció de jornada cobrant el cent per cent de les retribucions.

El Síndic discrepa, però, d'aquesta interpretació, perquè el precepte de la Llei en què es basava la resolució de denegació la sol·licitud només fa referència a la durada màxima de gaudi de la jornada reduïda esmentada i la concreta en un any des del finiment del permís de maternitat o de la setena setmana posterior al part, l'adopció o l'acolliment, però en cap cas fa referència al moment a partir del qual els interessats han de demanar-la.

No es tracta, doncs, del supòsit establert en l'article 16 de la mateixa norma en què, amb relació al període de vacances, quan coincideix totalment o parcialment amb el permís de maternitat, de paternitat o d'atenció als fills prematurs, s'estableix de forma expressa que el còmput de vacances s'inicia l'endemà de la data de finiment del permís.

Per tant, el Síndic entén que una persona que hagi gaudit del permís de maternitat o de paternitat es reincorpori a la feina realitzant una jornada laboral sense cap reducció i que, en qualsevol moment, dins de l'any que comença a computar un cop finit aquest permís, pugui exercir el dret a gaudir de la reducció d'un terç de la jornada pel període restant fins arribar a l'any, sense que això hagi de comportar-li una minva en les retribucions.

En el cas exposat la interessada va gaudir del permís de maternitat des del 16 de març fins al 5 de juliol de 2006 i quan va voler exercir el dret a demanar la reducció d'un terç de la jornada laboral encara no havia transcorregut el termini màxim d'un any (dia 5 de juliol de 2007) des de la finalització del permís de maternitat, raó per la qual el Síndic va suggerir al Departament que revisés la decisió presa i que es donessin les ordres oportunes perquè s'abonessin a la funcionària interessada les quantitats indegudament retingudes en el període durant el qual, d'acord amb la seva sol·licitud, hauria tingut dret a gaudir de la reducció de la jornada fins al seu finiment.

Finalment, el Departament va modificar la resolució i va autoritzar a la interessada el gaudi de la reducció

de jornada amb el dret a percebre el cent per cent de les retribucions, raó per la qual ordenà l'abonament del percentatge que li havia estat descomptat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00285/07	Disconformitat amb la manca de concessió de la jornada reduïda per fill major de 6 anys però menor de 12
Q 03135/07	
Q 03177/07	
Q 04981/07	
Q 02111/07	Denegació del dret a gaudir de la reducció d'un terç de la jornada laboral durant un any des del finiment del permís de maternitat

### 3. La situació de segona activitat dels Mossos d'Esquadra

Els funcionaris de cossos especialitzats com ara el de policia o de bombers han de complir una sèrie d'aptituds físiques per accedir-hi d'acord amb les tasques que hauran de desenvolupar, que sovint comporten un risc important. Aquest fet ha motivat que la legislació reguladora d'aquests funcionaris tradicionalment hagi previst una situació administrativa específica —l'anomenada *segona activitat*— per als funcionaris que per raó d'edat o d'altres tipus ja no presenten les condicions físiques que exigeix el desenvolupament normal del servei.

Entorn d'aquesta situació s'ha plantejat la queixa 08276/06, en la qual un funcionari del Cos de Mossos d'Esquadra va exposar al Síndic que el maig de 2006 se l'havia declarat en situació d'incapacitat permanent en grau total i que, tot i haver demanat posteriorment per escrit al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació el passi a la situació de segona activitat, no havia rebut cap resposta a la seva sol·licitud.

Arran de la investigació de l'assumpte per part del Síndic, el Departament va resoldre la desestimació de la sol·licitud del funcionari el mes de desembre de 2006. En vista del contingut de la resolució i de la informació obtinguda, el Síndic va exposar una sèrie de consideracions al Departament sobre la situació de segona activitat que estableixen els articles del 61 al 64 de la Llei 10/1994, d'11 de juliol, de la Policia de la Generalitat – Mossos d'Esquadra, i el desplegament reglamentari de l'article 61.3 de la Llei.

En primer lloc, el Síndic entén que a la resolució del Departament li manca la motivació suficient per arribar a la conclusió que la resolució de l'Institut Nacional de la Seguretat Social, que declara la incapacitat permanent total del funcionari per a la seva professió habitual, implica que l'interessat “no pot desenvolupar les funcions pròpies de la Policia de la

Generalitat – Mossos d'Esquadra ni en situació administrativa d'actiu ni en situació administrativa especial de segona activitat.” Així mateix, la resolució del Departament assenyala que una declaració d'incapacitat permanent total per a la funció policial com la que afecta el promotor de la queixa és incompatible amb el desenvolupament d'un lloc de treball del CME en situació de segona activitat.

## El desplegament reglamentari de la segona activitat dels Mossos d'Esquadra està pendent des del 1994

En aquest cas, el Síndic considera que s'ha d'aplicar la Llei 10/1994, que estableix en l'article 63 que la disminució de les condicions físiques o psíquiques que impedeixi el desenvolupament normal del servei ha de ser dictaminada per un tribunal mèdic, que ha d'elevat el dictamen a la persona titular del Departament perquè adopti la resolució pertinent. Aquest tribunal, si a conseqüència dels reconeixements efectuats aprecia en el funcionari un estat d'impossibilitat física o de disminució de les facultats que l'incapaciti permanentment per al compliment de les seves funcions, ho ha de posar en coneixement de la persona titular del Departament perquè aquest tramiti l'expedient pertinent d'incapacitació i, si escau, la jubilació forçosa.

Ara bé, en aquest cas, aquest tribunal mèdic no es va reunir i, per tant, la resolució que desestima la sol·licitud de l'interessat ho fa sense aquest preceptiu dictamen mèdic. L'absència de desplegament reglamentari de l'article 61.3 de la Llei 10/1994 no és obstacle per donar compliment a la disposició legal que obliga a la constitució del tribunal mèdic en aquests casos, ja que el fonament legal d'aquesta disposició és motivar adequadament la decisió del Departament, ja sigui per acceptar o denegar el passi de l'interessat a la situació de segona activitat, ja sigui per iniciar un expedient de jubilació. Val a dir que en aquest mateix sentit s'han pronunciat els tribunals. A tall d'exemple, cal esmentar les sentències dels jutjats contenciosos administratius de Barcelona núm. 2 (21 de setembre de 2006) i núm. 13 (12 de setembre de 2007).

El Síndic considera que la manca de desplegament reglamentari no pot ser un obstacle per a l'aplicació d'aquestes disposicions legals. A més el mateix ordenament jurídic ofereix prou eines perquè l'òrgan que ha de resoldre sobre la sol·licitud de l'interessat pugui suplir aquesta mancança.

Així, la normativa aplicable al Cos de Bombers de la Generalitat, al Cos Nacional de Policia i a les policies locals de Catalunya estableix que les resolucions relatives a la situació de segona activitat vagin precedides d'un dictamen mèdic del funcionari elaborat per un tribunal constituït a aquest efecte.

### Un tribunal mèdic ha de valorar el funcionari per decidir si és procedent el passi a la situació de segona activitat

En conseqüència, el Síndic demana al Departament que revisi la resolució que desestima la sol·licitud de l'interessat per iniciar de nou la tramitació del pertinent expedient administratiu, que ha d'incloure el dictamen mèdic emès per un tribunal constituït, segons les disposicions de la Llei 10/1994. El Síndic també demana a l'Administració que l'informi dels motius que justifiquen la manca d'aplicació analògica de la normativa existent en aquest cas.

Finalment, l'estudi d'aquesta queixa ha permès al Síndic posar de manifest l'incompliment de la voluntat del legislador que comporta la manca de desplegament per reglament de la disposició de l'article 61.3 de la Llei 10/1994. Sembla que el contingut dels preceptes de la Llei 10/1994 relatius a la segona activitat no es limita a proclamar el dret, sinó que va més enllà. El fet és que després de més de deu anys des que el Parlament de Catalunya proclamà el dret de segona activitat, aquest dret encara no pot ser invocat per aquells membres del Cos de Mossos d'Esquadra que s'hi podrien acollir.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 08276/06	Manca de reconeixement de la situació de segona activitat a un mossos d'esquadra

#### 4. L'adaptació del lloc de treball a les condicions personals

La legislació de prevenció de riscos laborals es recolza en dos pilars: la garantia de la protecció adequada dels treballadors i la promoció d'una cultura preventiva a les organitzacions.

En aquest sentit, són diverses les queixes que arriben al Síndic referides a la manca d'adaptació del lloc de treball dins l'Administració a les circum-

tàncies personals del funcionari, adaptació que està justificada principalment per motius de salut. En aquest sentit, es poden esmentar les queixes 09712/06, 010872/06, 00940/07 i 02346/07, que tenen en comú la preocupació dels promotors pel fet de no poder desenvolupar la feina en les condicions que requereix el seu estat físic o psíquic. Normalment, el Síndic constata que el treballador públic que ha presentat la queixa —ja sigui funcionari o laboral— ocupa un lloc de treball en unes condicions que no s'ajusten al que van informar els tècnics en medicina del treball de la mateixa Administració.

En aquest sentit, el Síndic recorda que la Llei 31/1995, de 25 de novembre, de prevenció de riscos laborals, és aplicable a les administracions públiques. L'obligació preventiva neix de la relació de treball de cada administració amb el seu personal, ja sigui funcionari o laboral, de carrera o interí, estigui el funcionari en la seva destinació definitiva, en una adscripció temporal o en comissió de serveis. No es pot ignorar que la garantia de la seguretat i la salut en l'exercici de les activitats i les funcions del personal funcionari i laboral constitueix el bé jurídic protegit per la normativa de prevenció de riscos laborals. És per això que hom pot parlar d'un dret dels treballadors públics a la prevenció dels riscos en el desenvolupament de les seves funcions i a la protecció eficaç en matèria de seguretat i salut. Així ho estableix l'article 14 de la Llei 31/1995 i així ho ha recollit expressament la Llei 7/2007, de 12 d'abril, de l'Estatut bàsic de l'empleat públic, en l'article 14.

### Els empleats públics tenen dret a la protecció eficaç en matèria de seguretat i salut en el treball

Així, l'article 25 de la dita Llei 31/1995 obliga a la protecció dels treballadors sensibles a determinats riscos, inclosos aquells que tinguin reconeguda una situació de discapacitat física, psíquica o sensorial, per la qual cosa cal adoptar les mesures preventives i de protecció necessàries. A més, la mateixa Llei 31/1995 recull en l'article 14 el deure permanent d'adaptar la tasca preventiva d'acord amb les noves circumstàncies laborals.

En aquest apartat també cal fer referència a la queixa 00851/07, presentada per una infermera del servei de radiologia d'un hospital de l'ICS que mostrava la disconformitat amb les mesures de seguretat previstes durant el seu embaràs.



L'acció preventiva laboral es concreta en la protecció de la maternitat i de la dona treballadora embarassada, ja que el bé jurídic objecte de protecció va més enllà de la pròpia salut de la mare.

Els riscos dels equips radiològics són prou coneguts. En aquest sentit, el Reial decret 783/2001, de 6 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament sobre protecció sanitària contra radiacions ionitzants, estableix que "las condiciones de trabajo de la mujer embarazada serán tales que la dosis equivalente al feto sea tan baja como sea razonablemente posible, de forma que sea improbable que dicha dosis exceda de 1 mSv al menos desde la comunicación de su estado hasta el final del embarazo." (art. 10)

En el cas objecte d'aquesta queixa, el Departament de Salut va trametre al Síndic una còpia del protocol intern de l'hospital, referit a la protecció de les treballadores embarassades. De l'anàlisi d'aquest procediment intern el Síndic va deduir que la voluntat dels seus redactors era anar més enllà de la norma vigent (Reial decret 783/2001), en el sentit no solament que la dosi sigui inferior a aquest límit vigent d'1 mSv, sinó que aquesta dosi sigui pràcticament nul·la.

Les mesures adoptades en el cas de la infermera promotora de la queixa sembla que no garantien que aquesta dosi fos pràcticament nul·la, ja que no establien cap restricció de permanència i activitat en la seva feina habitual durant l'embaràs més enllà de deixar de fer immobilitzacions de pacients. Dos anys abans, durant el primer embaràs, la interessada va ser destinada a un altre servei de l'hospital. A més, el Síndic va constatar altres elements que indiquen que la decisió de l'hospital, quant a les mesures envers la treballadora embarassada, podia haver estat més intensa amb l'objectiu de protegir-ne la salut durant la gestació.

### Les empleades públiques embarassades tenen dret a una protecció específica de la salut en el treball

Per això, el Síndic ha suggerit que en un futur s'adoptin les mesures organitzatives adequades perquè les treballadores embarassades que es trobin en situacions anàlogues siguin excloses de qualsevol activitat laboral a les sales d'exploració de radiologia i els siguin assignades altres funcions dins del mateix servei mentre duri l'embaràs.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 09712/06	Manca d'actuació de l'Administració per adaptar el lloc de treball dels funcionaris a les seves condicions personals
Q 10872/06	
Q 00940/07	
Q 02346/07	
Q 00851/07	Mesures de protecció insuficients per a una infermera embarassada que presta serveis a la unitat de radiologia d'un hospital

#### 5. L'accés a la funció pública i la provisió de llocs de treball

Un any més, cal posar en relleu la presentació de queixes en què els interessats manifesten la disconformitat amb relació tant a les experiències viscudes amb motiu de la seva voluntat d'accedir a la funció pública, com amb relació a la forma en què s'han proveït els llocs de treball vacants dins l'organització administrativa amb personal funcionari propi o amb interins.

### Les convocatòries d'ingrés són la llei del sistema de selecció per a l'ingrés en la funció pública

La convocatòria pública per proveir les vacants incloses en l'oferta d'ocupació per la qual es realitzarà l'ingrés és el vehicle d'exteriorització de les bases i aquestes en són el contingut.

El Síndic ha recordat en nombroses ocasions que, d'acord amb reiterada jurisprudència, les convocatòries d'ingrés són la llei de l'oposició o del concurs, que són els sistemes de selecció, però ha hagut d'intervenir quan l'aplicació d'aquestes ha estat arbitrària, en casos de disconformitat amb el fet que aquestes establissin determinats requisits que els aspirants consideren discriminatoris o en casos en què, tot i ajustar-se a les bases, l'observança d'aquestes pot haver donat lloc a un resultat injust.

#### Disconformitat en la declaració de no apte

A tall d'exemple, cal ressaltar la tramitació de la queixa 02608/07 en què la interessada manifestà la disconformitat amb el fet d'haver estat considerada no apta en les proves físiques i la comprovació de dades antropomètriques de l'oposició per a l'accés al Cos de Mossos d'Esquadra corresponents a la convocatòria 46/06, que se li van ajornar per a la convocatòria següent, atès el seu estat de gestació.

La promotora de la queixa manifestava que, tot i que va comprovar les seves dades antropomètriques abans de començar les proves de l'oposició, en cap dels dos mesuraments que se li van fer va arribar a l'alçada mínima demanada en les bases de la convocatòria, motiu pel qual va adreçar-se a un centre mèdic que va certificar que la seva alçada era d'1,60 metres.

Tot i que va exhaurir la via administrativa amb la presentació d'un recurs que va ser desestimat, fonamentava la seva disconformitat en la forma en què es va realitzar el mesurament.

El Síndic va informar a la promotora de la queixa que com que en les bases de la convocatòria no s'establien unes determinacions exactes per al mesurament de l'alçada dels aspirants, el tribunal qualificador havia complert amb les úniques determinacions establertes en les bases respecte d'una segona observació per verificar la correcció de la primera mesura efectuada, atès que no complia el requisit d'alçada mínima.

Això no obstant, el Síndic s'adreçà al Departament d'Interior, de Relacions Institucionals i Participació, en tant que organisme convocant de l'oposició, perquè, sens perjudici que en futures bases de convocatòria d'aquests processos selectius es poguessin introduir instruccions sobre la forma en què s'han de fer els mesuraments antropomètrics, s'estudiés la conveniència d'establir que les persones que puguin dubtar sobre el compliment del requisit d'alçada mínima tinguin la possibilitat de sol·licitar que aquest el dugui a terme l'equip mèdic responsable de l'esmentada verificació abans de la realització de cap altra prova de l'oposició per evitar situacions com la viscuda per la interessada.

El Departament es mostrà contrari a la proposta al·legant l'alt nombre de persones aspirants (més de 8.000 en les convocatòries dels darrers anys) i l'endarreriment que l'acceptació del suggeriment podria comportar per a un procés selectiu tan complex, amb un calendari predeterminat vinculat al procés de desplegament de la Policia de la Generalitat-Mossos d'Esquadra.

Això no obstant, el Síndic entén que la sol·licitud de verificar el compliment del requisit d'alçada mínima no seria demanada per tots els aspirants que participen en el procés selectiu, sinó únicament per aquells que realment puguin tenir un dubte raonable sobre la seva satisfacció (aquells en què la diferència d'alçada respecte del mínim exigít es trobi en el llindar) i perquè, en tot cas, un cop feta la comprovació sol·licitada, el caràcter vinculant del resultat eliminaria el tràmit posterior de la comprovació antropomètrica per a aquests aspirants.

En aquestes circumstàncies, atès que els beneficis de l'adopció d'aquesta mesura serien superiors a l'es-

cassa complexitat del procés que comporta la verificació de l'alçada, s'ha reiterat el suggeriment per a properes convocatòries.

### Disconformitat amb la tramitació del procediment

En altres casos la disconformitat dels aspirants a ingressar en la funció pública amb l'actuació de l'Administració rau en la mateixa tramitació del procediment o en la puntuació obtinguda en alguna de les proves en el curs del procés selectiu (Q 15171/06, Q 01318/07).

El Síndic ha informat els promotors de les queixes de la necessitat d'exhaurir amb caràcter previ la via administrativa, i també que la institució no es pot convertir en una segona instància revisora dels criteris de qualificació dels tribunals avaluadors. També amb motiu de la queixa 1318/07, en què l'aspirant a cobrir una plaça de sobrestant sol·licitava a l'Ajuntament de Castelldefels que es revisés i es puntués novament el seu expedient d'acord amb les bases de la convocatòria, ha hagut de recordar que en la resolució dels recursos l'Administració ha de decidir totes les qüestions tant de forma com de fons que plantegi el procediment, hagin estat plantejades o no per les persones interessades, i ser congruent amb les sol·licituds formulades per qui va recórrer.

### El Síndic no es pot convertir en una segona instància revisora dels criteris de qualificació dels tribunals avaluadors

En aquest cas, el consistori, que s'havia limitat a desestimar el recurs de la promotora al·legant que aquest no es basava en cap dels motius de nul·litat o anul·labilitat establerts en els articles 62 i 63, de resultes del recordatori del Síndic, va ordenar la retroacció del procediment al moment en què es va dictar la resolució desestimatòria del recurs sobre la revisió i la puntuació de nou dels mèrits i va acordar donar audiència a la interessada i convocar la comissió qualificadora del procés perquè revisés i puntués novament els mèrits al·legats amb relació a les bases de la convocatòria.

### Disconformitat amb relació a la provisió de les vacants

També han estat objecte de tramitació queixes relatives a la forma de provisió de les vacants que es

generen en els llocs de treball de les administracions públiques tant per part de funcionaris de carrera com per part d'interins.

Amb la provisió de llocs de treball l'Administració intenta cobrir les necessitats de personal respecte dels serveis que presta amb els efectius ja existents dins de l'organització, sempre que aquests tinguin la deguda qualificació per al desenvolupament de les tasques dels llocs específics.

Els llocs de treball reservats a funcionaris s'han de proveir per mitjà de sistemes de concurs de mèrits i capacitats o de lliure designació, d'acord amb allò que determini la mateixa relació de llocs de treball.

Això no obstant, en el cas de la Generalitat de Catalunya, les disposicions reglamentàries vigents estableixen un sistema extraordinari de provisió dels llocs reservats a funcionaris, no obstant el que disposin les relacions de llocs de treball, atès que s'estableix, entre altres, que aquestes vacants poden cobrir-se de forma extraordinària mitjançant el sistema d'encàrrec de funcions.

### La provisió de vacants mitjançant el sistema d'encàrrec de funcions s'ha d'ajustar a la normativa

El Departament de la Vicepresidència va informar el Síndic (Q 01728/07) de l'existència de diversos llocs de treball al Consell Català de l'Esport, tots proveïts mitjançant una resolució d'encàrrec de funcions, d'una durada superior als sis mesos des que s'havia dictat l'acte administratiu, sense que s'hagués publicat la convocatòria de cap concurs específic de mèrits i capacitats per proveir definitivament aquests llocs.

Atès que els nomenaments haurien d'haver quedat sense efectes per haver-se esgotat el termini màxim durant el qual poden estar proveïts d'aquesta forma extraordinària, de conformitat amb allò establert reglamentàriament, el Síndic va suggerir al Departament que actués perquè la provisió de llocs de treball del Consell Català de l'Esport s'adequés a les disposicions vigents.

El Departament va admetre el suggeriment i va informar el Síndic de l'adequació dels manuals d'organització del lloc de treball per iniciar la corresponent convocatòria de concurs específic de mèrits i capacitats per proveir els llocs de treball objecte de la queixa, excepte d'un que està vacant.

### Adjudicació de places interines en el Departament d'Educació

Destaca en aquest àmbit l'actuació d'ofici A/O 03950/07 amb relació als criteris que el Departament d'Educació va emprar en l'adjudicació de les places definitives als interins de la borsa de treball per proveir llocs vacants per al curs 2007-2008, arran de les consultes i les queixes rebudes dels interessats en què es feia referència, bàsicament, a l'assignació de places fora de la demarcació d'adscripció, a la manca de llistes prèvies d'adjudicació de les places i a la manca de disponibilitat d'un termini per poder efectuar les reclamacions escaients abans de l'adjudicació definitiva.

Aquestes circumstàncies havien donat lloc, en molts dels casos, a una impossibilitat de conciliar la vida familiar i laboral, atesa la distància del lloc de treball assignat amb relació al domicili familiar dels professionals i al fet que, davant l'imminent començament del curs, els docents s'haguessin replantejat l'acceptació de les destinacions assignades.

En gairebé tots els casos, els interessats acabaven de formalitzar la presentació de recursos davant el Departament d'Educació, sense que fins al moment d'adreçar-se a la institució s'hagués exhaurit el termini de què l'Administració disposa per donar resposta, raó per la qual no es van admetre les queixes, amb l'advertiment de la possibilitat de tramitar-les en cas de manca de resposta o de resposta immotivada per part del Departament als interessats, tot i que es va decidir l'obertura de l'actuació per obtenir informació sobre l'actuació administrativa amb relació a l'assumpte exposat.

D'acord amb la informació proporcionada pel Departament aquest curs hi va haver un seguit de canvis al procediment d'adjudicacions de destinacions provisionals, ja que l'aplicació dels criteris establerts l'any anterior van donar lloc que moltes vacants quedessin sense proveir.

### El volum d'interins docents disconformes amb l'adjudicació de places per al curs 2007-2008 motivà l'obertura d'una actuació d'ofici

Les modificacions introduïdes pel Departament disposaven, entre altres, que per al personal interí docent amb serveis prestats, no acollit a les garanties de continuïtat i que no hagués obtingut cap vacant

als centres de municipis i comarques demanades, se li adjudicaria d'ofici una vacant de conformitat amb la Resolució del Departament i l'acord de la Mesa Sindical, que feia referència a la possibilitat de modificar el servei territorial dels candidats en funció de les necessitats de provisió.

Igualment s'establí la impossibilitat de sol·licitar treballs de mitja dedicació per al personal interí acollit a les garanties de continuïtat, ja que aquests s'oferien a personal interí un cop cobertes totes les vacants de dedicació completa i s'obligà els interins a participar en el procediment d'adjudicacions per evitar que, com en anys anteriors, es presentessin directament a l'acte públic de nomenaments.

El Departament, en compliment de la Llei orgànica 1/2004, de mesures de protecció integral contra la violència de gènere, va considerar aquest col·lectiu prioritari dins de cada col·lectiu de professorat.

En l'adjudicació de vacants només es van tenir en compte les que constaven fefaentment com a tals en el moment de l'assignació de destinacions i les que es generaven de resultes, però les que es van produir un cop realitzada l'adjudicació definitiva ja no eren accessibles per a les persones que havien obtingut una assignació mitjançant aquest procediment, atès el caràcter irrenunciable de les destinacions obtingudes.

El Departament admet que es van presentar 1.139 recursos dels quals es van estimar 188, però que únicament va tenir en compte les circumstàncies dels recurrents que s'ajustaven al procediment establert en la Resolució 1435/2007, per la qual es dictaven les instruccions sobre les adjudicacions.

El Síndic ha informat els interessats i els ha instat perquè, si amb aquesta informació no entenen resolta la seva queixa o si no han rebut resposta als recursos, o aquesta ha estat insuficient, s'adrecin novament a la institució en defensa dels seus drets i interessos.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02608/07	Desestimació del recurs interposat contra l'exclusió de l'aspirant en un procés selectiu
Q 15171/06	Denegació a un participant en un concurs-oposició de la còpia d'un expedient
Q 01318/07	Disconformitat amb la puntuació atorgada en un procés selectiu
Q 01728/07	Disconformitat amb presumptes irregularitats en la provisió de places al Consell Català de l'Esport
A/O 03950/07	Disconformitat amb l'adjudicació de places als interins docents

## 6. Les recomanacions de l'Informe sobre l'assetjament psicològic a la feina

El Síndic ha rebut els últims anys diverses queixes plantejades per treballadors públics, ja siguin dependents de la Generalitat de Catalunya o de l'Administració local, en les quals els afectats consideren que són objecte de discriminació a la feina, situació atribuïda a l'assignació de tasques que no consideren pròpies o a una concessió inadequada dels permisos o les llicències que disposa la legislació social, entre altres situacions fàctiques.

Davant d'aquestes situacions, que, sens dubte, produeixen una conculcació de drets quan efectivament es produeixen, el Síndic troba una gran dificultat de poder tenir una informació i un coneixement adequats de tots els elements que hi intervenen, atesa la pròpia idiosincràsia de les suposades pràctiques d'assetjament psicològic, no formalitzades, i el subjectivisme que es pot produir quan els afectats en fan una valoració.

És per això que el Síndic ha fet aquest any un estudi detallat sobre aquesta qüestió, que es pot consultar al web de la institució ([www.sindic.cat](http://www.sindic.cat)). Aquest estudi conté una sèrie de recomanacions adreçades a les administracions públiques, que es detallen tot seguit:

1. *Perspectiva integral.* El fenomen de l'assetjament psicològic a la feina s'ha de tractar des de quatre vessants clau: preventiu, conceptual, procedimental i sancionador. Una regulació clara i completa afavorirà un bon tractament del fenomen i evitarà el pelegrinatge de les persones que n'estiguin afectades pels diversos serveis de l'Administració.

2. *Àmbit normatiu.* Cal que la normativa legal aplicable a les persones que treballen a les administracions públiques catalanes reguli i tipifiqui com a infraccions els supòsits d'assetjament psicològic. En concret, pel que fa al personal funcionari, cal que la normativa catalana de funció pública doni compte de les conductes constitutives d'assetjament psicològic, aprofitant l'avinentesa que cal adaptar-la al que disposa l'Estatut bàsic de l'empleat públic.

Quant al personal laboral, cal que tant l'Estatut dels treballadors com la Llei d'infraccions i sancions de l'ordre social tipifiquin com a infraccions els supòsits específics d'assetjament psicològic laboral, per tal com actualment només en concreten els casos d'assetjament específic derivat de les causes d'origen racial, ètnic, religió, conviccions o orientació sexual.

3. *Àmbit de la negociació col·lectiva.* Atès el baix nombre de convenis col·lectius i acords de condicions de treball que fan referència a l'assetjament psicològic, és pertinent que s'incrementi el tractament de l'asset-



jament psicològic en el marc de la negociació col·lectiva de les administracions públiques. Així, cal que els convenis col·lectius i els acords de funcionaris negociats en el marc de les administracions públiques situïn el fenomen de l'assetjament psicològic en el marc de la prevenció de riscos laborals, per tal com implica un risc psicosocial greu.

És recomanable que els pactes o els convenis estableixin que qualsevol treballador/funcionari pugui posar en coneixement, per si mateix o mitjançant els seus representants, els actes que signifiquin faltes de respecte a la seva intimitat o a la consideració deguda a la seva dignitat humana o laboral. L'Administració, mitjançant l'òrgan directiu al qual estigui adscrit l'afectat, hauria d'obrir l'oportuna informació i instruir, si escau, l'expedient disciplinari que sigui procedent.

Per això, es proposa que es generalitzi aquest tipus de clàusules en els convenis i els acords negociats en les administracions públiques catalanes i es fixi d'aquesta manera el procediment concret d'actuació.

Així mateix, la creació d'una comissió, dins del Comitè de Seguretat i Salut, encarregada del seguiment dels casos específics relacionats amb l'assetjament psicològic, pot ser una eina que faciliti l'actuació de les administracions davant d'aquest fenomen.

4. *Necessitat d'un procediment àgil.* Pels resultats positius que pot oferir en l'àmbit de les relacions laborals, cal que es generalitzi l'establiment d'un protocol d'actuació per a l'estudi dels casos d'assetjament que assenyali com han d'actuar la víctima, els representants del personal i l'administració implicada davant una denúncia d'assetjament. Aquest procediment hauria de ser el més clar, ràpid i rigorós possible, i salvaguardar, així mateix, el principi de confidencialitat i els drets de tots els implicats.

## 1.5. La participació ciutadana en els afers públics

### 1. Introducció

La participació ciutadana en els afers públics és present en els diversos àmbits de l'Administració pública i, per tant, en la mesura que hi hagi hagut actuacions del Síndic relacionades, aquestes es detallen en l'apartat corresponent de l'Informe, especialment en els apartats de medi ambient i urbanisme.

La presència en aquest informe d'un apartat singular dedicat a la participació es justifica per la necessitat de destacar determinades situacions que, d'alguna manera, són una expressió evident dels obstacles que poden sorgir quan es vol exercir la participació en els afers públics des de diversos àmbits.

En aquest apartat, es tracten les qüestions que fan referència a l'exercici de drets participatius que no s'emmarquen en una àrea concreta. D'una banda, els que tenen lloc en l'àmbit municipal, ja sigui per queixes plantejades per regidors o grups municipals; de l'altra, les que plantegen ciutadans que han exercit els drets participatius en aquest àmbit.

Així, les queixes plantejades pels grups municipals es refereixen a qüestions com ara l'ús dels espais públics municipals, les publicacions en els butlletins municipals o l'accés a la informació municipal, entre altres. D'altra banda, els ciutadans han plantejat també qüestions amb relació a l'ús dels locals públics municipals o el dret d'accés a les sessions dels plens.

També aquest any són objecte d'atenció situacions relacionades amb l'exercici del dret de manifestació i l'actuació de l'administració competent a aquest respecte.

Finalment, les qüestions electorals s'han centrat en algunes dificultats plantejades pels ciutadans per a l'exercici del dret al vot.

Durant l'any 2007 no hi hagut cap convocatòria electoral, però malgrat això han estat sotmeses al Síndic algunes qüestions relacionades amb el sistema electoral com a conseqüència de les convocatòries del 2006, i una d'aquestes ha estat contestada a principi del 2007.

**L'acció pública és la conseqüència de la participació directa i indirecta dels ciutadans en els afers públics**

Cal destacar, en aquest àmbit, novetats legislatives respecte als processos electorals.

Així, la Llei orgànica del règim electoral general —LOREG— ha estat modificada per la Llei orgànica 9/2007, de 8 d'octubre. Les matèries ja tractades en els informes anuals i que han estat objecte de la modificació esmentada són les que fan referència als procediments del vot per correspondència i el de les persones invidents.

Quant al vot per correu, es modifica l'article 74 de la LOREG i s'amplia l'habilitació del Govern de l'Estat per regular les especificitats que en el vot per correu puguin afectar els ciutadans que es trobin temporalment a l'estranger entre la convocatòria d'un procés

electoral i la seva celebració. Aquesta qüestió específica havia estat tractada en l'*Informe al Parlament 2006*.

L'altre aspecte tractat per la Llei 9/2007 és el vot dels invidents, modificació normativa recomanada pel Síndic en la resolució explicada en l'*Informe 2006* i sobre la qual es fa referència posteriorment en l'apartat de seguiment.

També la Llei 40/2006, de 14 de desembre, de l'estatut de la ciutadania espanyola a l'exterior, en l'article 4, tracta del dret a ser elector i elegible. L'apartat 5 d'aquest article estableix, i sempre amb relació als espanyols residents a l'estranger, la promoció de mesures dirigides a homogeneïtzar el procediment de vot d'aquest col·lectiu, mitjançant urnes o qualsevol altre sistema, que garanteixi el secret del vot i la identitat del votant. Aquestes mesures només s'estableixen per a les eleccions generals, europees i autonòmiques.

### El Síndic valora l'informe de la comissió d'experts com un indicatiu positiu de cara a la llei electoral catalana

Finalment, cal deixar constància que el Govern de la Generalitat de Catalunya va encarregar un informe a una comissió d'experts sobre la futura llei electoral de Catalunya.

L'informe va ser publicat el juny de 2007 i el Síndic el valora com un indicatiu positiu de la voluntat d'iniciar l'elaboració de l'esperada llei electoral catalana, en la qual podrien incorporar-se algunes solucions de millora en vista dels problemes detectats i aquí comentats, en la mesura que siguin compatibles amb la legislació orgànica estatal.

## 2. Qüestions que afecten els representants electes

### Ús d'espais públics municipals per part de grups municipals

Han estat dues les queixes presentades per grups municipals davant les dificultats que han trobat, per part dels equips de govern, per fer ús d'espais municipals per a les seves activitats pròpies.

En un cas, queixa 13028/06, ha estat el Grup Municipal Independent per Riudellots de la Selva qui ha demanat l'empara del Síndic davant la negativa de

l'equip de govern que utilitzés un local municipal per a una activitat pública, ja que l'Ajuntament va considerar que un espai de la casa consistorial no resultava idoni per a la celebració d'actes de caràcter polític.

Tot i acceptant la potestat de l'Ajuntament per fixar el règim d'usos dels espais de la corporació destinats a actes públics, el Síndic entén que aquesta facultat ha de ser exercida tenint en compte qui realitza la sol·licitud, l'objecte de la sol·licitud concreta, el caràcter públic d'aquests espais i allò que pugui determinar la normativa en aquesta matèria.

En aquest cas concret la sol·licitud d'ús de l'espai públic de la sala és realitzada per un grup municipal que, en tant que electe i dipositari d'una part de la voluntat dels vilatans, gaudeix d'un règim específic de drets i deures per fer possible la funció de representació i control de l'acció de govern que té encomanada.

Així l'article 170.1 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya estableix, de forma imperativa, que els grups municipals han de disposar d'un espai per al desenvolupament de les seves activitats, que ha d'estar situat preferentment a la seu de l'ajuntament mateix o en un local habilitat a aquests efectes, i també d'un espai per tenir reunions al mateix edifici de la corporació.

És cert que aquesta obligació de disposició d'espais s'estableix per als municipis amb una població superior als dos mil habitants, però des del moment que l'Ajuntament ja disposa d'un local habilitat per a reunions i actes públics, aquest ha d'estar a la disposició dels grups municipals en els termes descrits per la norma esmentada. El contrari podria entendre's com un entorpidiment de la tasca de representació dels grups municipals.

La norma esmentada estableix el dret dels grups municipals a tenir reunions en aquestes dependències i no en prejutja el contingut, ni correspon a l'equip de govern municipal fiscalitzar-ne el contingut.

En qualsevol cas, i sense excloure'n radicalment la possibilitat, una voluntat limitativa com l'expressada per l'Ajuntament de Riudellots de la Selva hauria de tenir una fonamentació més consistent que la que "és obvi que un espai de la casa consistorial no resulta idoni per a la celebració d'actes de caire polític".

Aquestes consideracions no exclouen la possibilitat que es pugui regular l'ús de les dependències públiques, sinó al contrari.

L'alcalde de Riudellots de la Selva contestà aquestes consideracions del Síndic manifestant que les



acceptava, però que al mateix temps es mantenia i es ratificava en els criteris adoptats per l'equip de govern i combatuts pels reclamants i pel Síndic.

El segon cas fou plantejat pel Grup Municipal Agrupació d'Electors i Electores Alternativa per Horta de Sant Joan, queixa 01180/07. El grup municipal discrepava de la negativa de l'equip a autoritzar la designació d'una dependència municipal com a domicili social de l'Agrupació d'Electors. Havent demanat informació, el Síndic considerà ajustada i motivada la negativa de l'Ajuntament.

Sembla raonable la necessitat de separar l'activitat d'un grup polític que té com a objectiu legítim obtenir representació a la corporació municipal i la gestió d'àmbits concrets de l'Administració local del que significa la composició i l'activitat pròpia del consistori. Separar, fins i tot físicament, aquestes diverses activitats pot ajudar a no crear confusions en l'opinió de l'elector entre les diferents naturaleses de les institucions. Aquesta decisió discrecional de l'Ajuntament ha de ser aplicable de la mateixa manera a qualsevol agrupació política.

**Tot allò que tracti sobre qüestions d'interès general s'inclou en l'esfera de l'acció política**

Diferent és la condició dels grups municipals, en tant que formen part del consistori. La normativa en matèria de règim local els atorga drets especials de gaudiment i d'ús de dependències municipals i de recursos materials per exercir la funció de representació pública i control que tenen encomanda.

**Sembla raonable separar l'activitat pròpia d'un ajuntament de la dels grups polítics per evitar confusions als electors**

Tot això sens perjudici que qualsevol grup polític, per dur a terme determinades activitats, demani, i li sigui concedit, l'ús de dependències municipals en els termes i les condicions que de forma general s'acordin, pel fet de tractar-se de locals al servei del conjunt dels ciutadans.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 13028/06	Negativa a l'ús d'un local públic per part d'un grup municipal
Q 01180/07	Disconformitat amb la negativa d'autoritzar un local municipal com a seu social d'un grup polític

#### Pluralisme en els butlletins municipals

El Grup Municipal Plataforma Cívica a l'Ajuntament de Santa Perpètua de la Mogoda demanà la intervenció del Síndic, queixa 06316/06, perquè entenia que l'equip de govern s'havia extralimitat en negar la publicació en el butlletí municipal de l'article que la Plataforma proposava. En aquest cas l'alcaldeessa argumentava que l'esmentat article afectava el respecte que mereixen les institucions públiques i, d'altra banda, era contrari al protocol municipal que estableix els criteris de publicació i que prohibeix la publicació de cartes que atemptin contra la dignitat de les persones i no siguin respectuoses tant amb les persones com amb les institucions.

El Síndic de Greuges ha expressat en els informes anuals al Parlament de Catalunya que els mitjans de comunicació de titularitat municipal han de ser el reflex no solament de l'activitat institucional municipal i de l'opinió de l'equip de govern, sinó també de la dels grups polítics amb representació al municipi. Aquesta consideració més tard va ser recollida per la normativa en matèria de règim local a Catalunya.

L'única limitació al legítim dret de llibertat d'expressió en un òrgan de titularitat pública ha de ser determinada pel reglament municipal específic que disposi el règim de funcionament dels mitjans de comunicació de titularitat municipals i, si escau, per l'actuació dels tribunals.

La informació i els judicis de valors que pugui contenir l'article objectat, amb independència de si són ajustats a la realitat i mereixen la interpretació que se'n fa, afecten qüestions municipals que, evidentment, interessin els ciutadans. Pot ser que una acció de prohibició de la difusió d'una determinada opinió o informació afecti més la transparència de l'acció de govern i el dret al debat i la confrontació pública de les accions de govern i les idees que la publicació mateixa.

El contingut de l'escrit proposat pels reclamants forma part de la desitjable confrontació pública, i les opinions i les informacions poden ser combatudes o replicades fent ús dels instruments de debat i de difusió pública de què disposa l'equip de govern.

D'altra banda, la possible conculcació dels criteris fixats en el protocol esmentat, com són la prohibició

de publicar cartes que atemptin contra la dignitat de les persones i que no siguin respectuoses tant amb les persones com amb les institucions, no és tal ja que s'estableix amb relació a les cartes de la ciutadania, i no pel que fa a les opinions dels grups municipals, segons el redactat facilitat.

En qualsevol cas, no sembla coherent que sigui el mateix equip de govern qui, fent judicis de valor i d'intencions, determini la conveniència o no de publicar una determinada opinió dels grups de l'oposició. Aquesta tècnica, si s'aplica a l'extrem i de forma habitual, podria significar una obstaculització del dret dels altres grups municipals a difondre la seva opinió i al dret de la ciutadania a disposar d'informació provinent de fonts diverses per poder conformar el seu criteri.

El Síndic recomanà que, en compliment del que estableix l'article 170.2 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, es disposés d'un reglament que regulés les condicions d'ús del butlletí i d'altres mitjans de titularitat municipal. L'Ajuntament de Santa Perpètua de la Mogoda contestà que s'estava treballant en la redacció i posterior aprovació d'aquest reglament.

#### Actuacions més significatives

##### Codi Assumpte

**Q 06316/06** Negativa a publicar en el butlletí municipal la col·laboració d'un dels grups municipals

#### La gravació dels plens municipals

Un regidor de l'Ajuntament de Cànoves i Samalús demanà la intervenció del Síndic perquè estava disconforme amb la decisió de l'acord del ple municipal de no autoritzar als regidors, als mitjans de comunicació i al públic assistent la gravació de les sessions dels plens de la corporació. Les gravacions dels plens eren fetes pel secretari de la corporació, però al promotor de la queixa no li era permès de consultar-les.

**Vetar l'ús de gravadores entra dins de les potestats municipals però no pot afectar els mitjans de comunicació**

Havent demanat informació a l'Ajuntament, l'alcalde va manifestar que mai no s'havia prohibit la gravació als mitjans de comunicació. D'altra banda, l'alcalde va facilitar al Síndic l'acord adoptat pel

ple de la corporació, pel qual la prohibició de gravar els plens que s'aplica al públic assistent es fa extensiva també als regidors.

Permetre o prohibir l'ús de gravadores en les sessions de ple de caràcter públic entra dins de l'àmbit de les potestats de policia de l'alcalde i del mateix ple respecte al desenvolupament de les sessions. Per tant, el Síndic entengué que l'acord de plenari s'havia adoptat en exercici d'una potestat discrecional i d'acord amb l'ordenament jurídic vigent, però també va indicar que a l'hora d'aplicar-lo cal ser especialment curós, en la mesura que no està exempt de determinats límits.

En aquest sentit, el Síndic va considerar necessari destacar que aquesta prohibició no podia afectar els mitjans de comunicació. En la sentència del 2 de gener de 2003, el Tribunal Superior de Justícia de València va afirmar, en un tema similar, que la limitació d'accés de les càmeres de televisió implica un tipus de censura prèvia per a l'obtenció d'informació, remarcant la importància que per al funcionament del sistema democràtic té la llibertat d'informació com a possibilitat de participació dels ciutadans en els afers públics, funció en la qual tenen un paper fonamental els mitjans de comunicació "independents i no administrativitzats."

Quant al dret de consulta dels regidors a les gravacions fetes per l'Ajuntament, el Síndic va comunicar a l'Ajuntament que ha de permetre l'accés a les gravacions de les sessions de ple, a l'empara del règim jurídic que es desprèn de l'article 164 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, quan regula el dret d'informació dels membres de les corporacions locals.

En posteriors manifestacions públiques, l'alcalde de Cànoves i Samalús afirmà que es permet la gravació dels plens als mitjans de comunicació.

#### Actuacions més significatives

##### Codi Assumpte

**Q 09282/06** Disconformitat amb la negativa d'un ajuntament a permetre la gravació dels plens

#### El dret d'accés dels regidors a la informació municipal

Aquesta és una qüestió que suscita queixes de manera reiterada. En aquest informe se n'exemplifiquen alguns casos concrets.

El Grup Municipal Grup d'Independents per la Cerdanya a l'Ajuntament de Fontanals de Cerdanya va demanar la intervenció del Síndic davant la reiterada negativa de l'alcalde a contestar les seves

demandes d'informació. Aquestes demandes feien referència a qüestions pròpies de l'actuació municipal, disposició de recursos materials i consulta del Pla director urbanístic de la Cerdanya, queixes 04021/07 i 03265/07.

La resposta de l'Ajuntament, en la qual es manifestava que aquesta norma podia ser consultada al Departament de Política Territorial i Obres Públiques de la Generalitat de Catalunya, que estava elaborant la norma, bé per internet o presencialment, fou considerada pel Síndic com un obstacle a l'exercici legítim del dret dels regidors a accedir a la informació i per a la funció que tenen encomanada, i li recordà el seu deure legal de facilitar la informació.

Davant la reiteració del Síndic, l'alcalde va al·legar la manca de recursos materials i humans que patia per atendre les obligacions de govern i posava en coneixement del Síndic el que considerava un comportament abusiu per part dels reclamants, que podia comprometre l'activitat ordinària municipal.

En diverses ocasions el Síndic s'ha referit, tant en les resolucions com en l'Informe anual al Parlament de Catalunya, a la distorsió que significa per al funcionament ordinari de les administracions públiques un ús desproporcionat i injustificat del dret d'accés a la informació i d'obtenir resposta. La mateixa normativa en matèria de procediment i règim jurídic de les administracions públiques expressa que l'exercici del dret no ha d'afectar l'eficàcia del funcionament dels serveis públics, article 37.7 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre.

L'experiència demostra que quan aquest conflicte apareix al si d'una corporació municipal, ja sigui perquè existeix realment el problema d'abús o perquè alguna de les parts així ho interpreta, és el símptoma de dèficits en el comportament i els hàbits democràtics de la institució local.

**Aquest conflicte acostuma a ser símptoma de dèficits en el comportament i els hàbits democràtics de la institució local**

El Síndic comunicà a l'alcalde que no existeix la disjuntiva entre la satisfacció de les sol·licituds dels regidors i els altres afers municipals. L'atenció dels afers municipals no és altra cosa que la gestió i la defensa de l'interès general dels ciutadans, els quals participen en el control i la gestió de la cosa

pública per mitjà dels regidors que han elegit. Els regidors són l'expressió del dret fonamental dels ciutadans a participar en els afers públics per mitjà de representants lliurement elegits en eleccions periòdiques per sufragi universal, recollit en l'article 23.1 de la Constitució espanyola i en l'article 29 de l'Estatut d'autonomia de Catalunya. Com a dipositaris d'aquesta representació, els regidors gaudeixen d'un estatus legal privilegiat per exercir la seva funció, estatus que inclou el dret d'accés a la informació municipal i a la participació en els òrgans de govern en els termes que estableixen les normes.

**No existeix la disjuntiva entre la satisfacció de les sol·licituds dels regidors i els altres afers municipals**

De la informació facilitada pels reclamants i de la resposta genèrica proporcionada per l'alcalde no s'observen indicis d'un comportament desproporcionat i abusiu per part dels regidors reclamants i el Síndic tornà a recordar a l'alcalde la seva obligació de donar resposta a les demandes justificades dels regidors reclamants i de facilitar-los l'accés a la documentació a què tenen dret.

Succeeix amb una certa freqüència que durant el temps de tramitació de la queixa, es produeixen canvis en l'equip de govern, de tal manera que el grup municipal reclamant passa a tenir responsabilitats de govern. Es veurà, igualment, que aquests conflictes poden plantejar-se amb relació a qualsevol formació política, com ha succeït en la queixa 15800/06.

La queixa fa referència a la possible obstrucció de l'accés a la informació per part de l'equip de govern de l'Ajuntament del Vendrell. El grup municipal reclamant informava de respostes amb dades insuficients sobre la qüestió demanada, expedients per ser tractats en les sessions del plens amb informació incompleta i negativa a l'obtenció de còpies de documentació a què s'havia tingut accés.

En la resposta que l'alcaldessa oferí al Síndic s'afirmava, en substància, que el dret a la participació en els afers públics, reconegut en l'article 23.3 de la Constitució espanyola, no comporta obtenir còpies, segons la doctrina jurisprudencial. Igualment invocava la protecció de les dades econòmiques del municipi per no cedir-les si no era en situacions estrictament necessàries.

El Síndic recordà, com ha fet en altres ocasions, que l'article 164.5 del Decret legislatiu 2/2003, de 28 d'a-

bril, pel qual s'aprova el Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, disposa que els membres de la corporació tenen dret a obtenir còpia de la documentació a la qual tenen accés (Vegeu Informe 2005). Aquesta còpia, segons es desprèn d'aquest precepte, es pot obtenir en format paper o bé en el suport tècnic que permeti d'accedir a la informació requerida.

Cal remarcar que, mentre el Síndic esperava la resposta de l'alcalde a aquestes consideracions per saber el que finalment resoluria, es van fer les eleccions municipals i el grup municipal que plantejà la queixa passà a governar el municipi. El 20 de novembre de 2007 va entrar en el registre del Síndic una queixa presentada pel grup municipal que abans governava el Vendrell que plantejava els mateixos motius de queixa respecte al grup que abans estava a l'oposició i havia reclamat la intervenció del Síndic, que és el que ara governa.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 15800/06	Accés a la informació municipal per part
Q 03265/07	dels regidors de l'oposició
Q 04021/07	

### 3. La participació ciutadana en l'àmbit local

#### L'ús de locals públics municipals a disposició de les associacions

També han estat dues les queixes presentades per associacions a les quals s'ha denegat l'ús dels espais públics municipals que han demanat per dur a terme algunes activitats.

L'Ajuntament d'Horta de Sant Joan, queixa 01180/07, denegà a una associació l'autorització per designar el Casal Municipal com a domicili social i fer un concert.

**El Síndic considera que la no-autorització d'un concert s'ha de fonamentar en raons objectives**

Com que els objectius socials de l'associació esmentada abasten la comarca de la Terra Alta, l'Ajuntament considerarà que havia d'establir el seu domicili social a la capital de comarca, Gandesa. Quant a la negativa de fer-hi el concert, l'Ajuntament resolgué que Gandesa disposava de millors condicions que l'Horta de Sant Joan per realitzar-lo.

El Síndic considera que la no-autorització d'un concert s'ha de fonamentar, no en motius abstractes, sinó en raons objectives de seguretat, aforament, molèsties, ordre públic, entre altres, d'acord amb les característiques de la proposta, i en tots els casos s'han d'ajustar al que estableix la Llei 10/1990, de 15 de juny, de policia d'espectacles, i, en cas de disposar-ne, al que estableixin les ordenances municipals.

El casal municipal albergava, amb consentiment municipal, associacions veïnals sense ànim de lucre i de caràcter local i cultural, fet que comportava que aquella dependència fos considerada el seu domicili social. L'associació promotora de la queixa està formada per veïns de l'Horta de Sant Joan, no té ànim de lucre, es proposa objectius i activitats culturals i el seu àmbit d'actuació és el de la Terra Alta i, per tant, també ho és el d'Horta de Sant Joan. Per això, no semblava justificat excloure-la del Casal Municipal. Actuar de forma no prou motivada en sentit contrari podia comportar un tracte arbitrari, desigual i discriminatori respecte a aquelles altres que en fan ús.

**L'EAC encarrega als poders públics la promoció de la participació individual i associativa en els àmbits cívic, social, cultural, econòmic i polític**

Finalment, cal recordar que l'Estatut d'autonomia de Catalunya, en l'article 43, encarrega als poders públics la promoció de la participació individual i associativa en els àmbits cívic, social, cultural, econòmic i polític amb ple respecte als principis de pluralisme, lliure iniciativa i autonomia. L'apartat 2 de l'article esmentat fa un èmfasi especial que els poders públics han de facilitar la participació i la representació ciutadanes i polítiques "a les zones menys poblades del territori."

També la normativa en matèria de règim local disposa la col·laboració activa dels poders locals en la promoció de l'associacionisme veïnal i la seva participació en els assumptes d'interès general. Així l'article 158 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya estableix criteris de participació i encarrega als municipis que determinin els mitjans públics que poden ser utilitzats per les associacions en l'exercici de les seves funcions. Sembla evident que un casal municipal pot ser un d'aquests mitjans públics.



El Síndic suggerí que s'acceptés l'ús ordinari del casal municipal per part de l'associació i, per tant, la consideració d'aquell local com el seu domicili social. Igualment suggerí l'aprovació d'una normativa municipal que regulés l'ús d'aquests tipus de dependències públiques.

El segons cas, la queixa 15185/06, afecta una altra associació que demanava l'ús per a determinades activitats del Centre Cívic de la població de la Pobla de Lillet. L'Ajuntament havia denegat l'ús, ja fos per silenci o de forma expressa, manifestant, de forma succinta, que el local no era adequat per a usos culturals i festius. El Síndic considera que l'Ajuntament disposa de potestat discrecional per decidir sobre aquest tipus de sol·licituds, discrecionalitat que comporta resoldre de forma prou motivada i per escrit cada una de les demandes singulars o redactar i aprovar un reglament que reguli l'ús d'aquests locals públics. Un cop aprovat, les corresponents autoritzacions esdevindran actes reglats.

Si no es disposa de regulació específica, cada demanda d'ús ha de ser analitzada de forma individual, tenint en compte les circumstàncies que concorren en el sol·licitant, les característiques i l'interès social de l'activitat proposada i les pròpies del local, capacitat, seguretat, coincidències d'ús, entre altres. Davant els motius de caràcter abstracte i indeterminats al·legats, el Síndic considera que cal un esforç de motivació per part de l'Ajuntament per donar contingut concret a la definició de local no adequat, de tal manera que sigui alguna cosa més que una opinió o una abstracció. D'aquesta manera, el demandant sabria a què atènyer-se en futures ocasions o podria exercir, si volgués, el seu dret de rèplica i defensa. El Síndic està pendent de rebre la resposta de l'Ajuntament a aquestes consideracions.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01180/07	Ús dels locals municipals per a activitats
Q 15185/06	dels col·lectius socials

#### El dret d'accés públic a les sessions dels plens municipals

Un grup municipal de l'Ajuntament de Montcada i Reixac demanà la intervenció del Síndic perquè considerava que determinades decisions de limitar l'accés al públic a les sessions del ple municipal adduint motius d'aforament del local no estaven prou justificades (Q 01820/07).

Havent demanat informació a l'Ajuntament, es comprovà que la versió de les dues parts discrepava quant al relat de les circumstàncies en què s'adoptà la decisió de limitar l'accés al públic i el nombre de sessions en què aquest fet es produí.

L'Ajuntament oferia raons de seguretat per limitar l'accés a la sala de sessions quan aquesta ja era plena, i afegia que aquesta situació s'havia produït en dues sessions de ple. A la primera es va acumular gent a l'entrada de la sala i a les escales, on hi va haver empentes i petits aldarulls; i a la segona es va trobar amb un gran nombre de persones que pujaven en actitud reivindicativa cap a la sala. És per això que es va indicar que quan la sala fos plena no es deixés entrar més persones. L'Ajuntament també explicava que quan les entitats o grups veïnals comuniquen la intenció de tenir una assistència massiva a una sessió plenària, habilita sales annexes amb mitjans audiovisuals per al públic que ja no pot entrar al saló de sessions.

En canvi, la part promotora manifestava que l'aforament de la sala podia variar d'una sessió a una altra i que la limitació d'accés es produí en set o vuit ocasions.

Aquesta discrepància en el relat dels fets és una circumstància que sovinteja i que no correspon al Síndic dilucidar, atès que no es disposa dels mitjans adequats per fixar la versió autèntica. Davant aquestes situacions, la tasca del Síndic s'ha de circumscriure a fer una anàlisi objectiva i ponderada, des d'una perspectiva amb abast general, d'acord amb la normativa d'aplicació, de la jurisprudència emesa i de les bones pràctiques democràtiques.

L'article 70.1 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases de règim local, determina que les sessions del ple de les corporacions locals són públiques. Aquest mateix precepte diu que poden ser secrets el debat i la votació dels assumptes que puguin afectar el dret fonamental dels ciutadans a què es refereix l'article 18.1 de la Constitució quan així s'acordi per majoria absoluta.

**Els alcaldes no poden restringir la publicitat d'un ple només per la previsió que es produeixi alguna alteració**

L'article 73 del Reglament orgànic municipal de l'Ajuntament de Montcada i Reixac regula el principi de publicitat de les sessions del ple en termes similars als descrits per la Llei, però de forma conjunta amb la potestat de policia interna que disposa l'alcalde per desenvolupar les sessions de ple, ja que estableix que la presidència de la corporació pot declarar la



suspensió del caràcter públic d'una sessió determinada, per motius d'ordre públic o alteració dins la sala.

El principi de publicitat que aquí es comenta està condicionat per la capacitat màxima del lloc on es tenen les sessions, per la qual cosa el Síndic aprecia que determinar quin és l'aforament màxim que permet la sala de sessions, d'acord amb paràmetres objectius i criteris de seguretat, pot ajudar a esbrinar amb certesa quan la sala de sessions és plena i no és aconsellable permetre l'accés de més públic per raons objectives i de seguretat.

En vista de l'informe municipal, es constata la voluntat de l'Ajuntament de superar les limitacions físiques pròpies de l'espai delimitat de la sala de sessions habilitant una sala amb mitjans audiovisuals quan així es demana. Així, pot assistir a les sessions de ple un nombre més alt de persones que, gràcies a aquests mitjans i en una altra sala, també veu i escolta els membres de la corporació mentre mantenen els debats i adopten els acords.

Es tracta d'una iniciativa positiva, però el Síndic entén que s'ha de portar a la pràctica, no solament en aquells casos en què les entitats o els grups veïnals comuniquin a l'Ajuntament la intenció de tenir una assistència massiva a la sessió plenària, sinó en tots aquells casos en què la corporació pugui preveure-la perquè així es derivi dels temes determinats en l'ordre del dia de la sessió de ple o d'altres fets del municipi coetanis amb la realització de la sessió i relacionats amb l'Ajuntament, amb independència que després es faci ús d'aquesta sala addicional o no.

Ara bé, davant la hipòtesi que es produeixin incidents a la casa consistorial, però de forma prèvia a la sessió del ple i fora de la sala on aquesta tindrà lloc, amb un aforament que encara no estigui complert, cal valorar si l'alcalde, en l'exercici de la potestat de policia interna per desenvolupar les sessions de ple, pot restringir-ne la publicitat i limitar l'accés de públic per evitar que es reproduïxin els aldarulls dins de la sessió.

En aquest sentit, el Síndic entén que és il·lustrativa la sentència 33/2000, de 20 de gener, del TSJ de Castella i Lleó, que en un supòsit de fet assimilable a la hipòtesi plantejada anul·la la decisió d'un alcalde que no va permetre l'accés a les tribunes del saló de sessions.

En aquesta sentència, el Tribunal afirma que si bé l'alcalde té potestat de policia interna per ordenar el desenvolupament de les sessions del ple i, per tant, pot expulsar els qui n'impedeixin el desenvolupament normal, això no significa que pugui impedir-ne l'accés. Aquesta facultat no inclou la possibilitat d'impedir o restringir la publicitat de la sessió per-

què es temi o es presumeixi que es produirà alguna alteració.

Amb aquestes consideracions formulades a l'Ajuntament i a la part promotora de la queixa, el Síndic considerarà finalitzada la intervenció.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01820/07	La limitació d'accés del públic a les sessions dels plens municipals

### La realització de consultes populars municipals

Es destaca aquí una queixa pel mètode emprat per un ajuntament per realitzar una consulta popular, en aquesta ocasió per iniciativa del mateix municipi, queixa 00614/07.

Els reclamants manifestaren al Síndic que el procediment que havia estat aplicat per l'Ajuntament d'Arenys de Munt per realitzar una consulta popular —la idoneïtat del projecte d'obres de cobertura de la riera— no respectava la normativa vigent.

El Síndic demanà informació tant a l'Ajuntament com al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, ja que havia concedit un ajut econòmic per a aquella consulta. Cal recordar que les consultes populars municipals es regulen en els articles del 159 al 161 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya i en el Decret 294/1996, de 23 de juliol, del Departament de Governació i Relacions Institucionals.

En la resposta facilitada per l'alcalde s'acceptava que el procediment emprat no s'ajustava a les prescripcions legals per a un referèndum o una consulta popular, tot i que es considerava que l'acció havia estat una bona iniciativa de participació i consulta.

Les consultes populars municipals en cap cas són vinculants per a l'equip de govern municipal. La seva funció és afavorir la participació informada de la població en el procés de presa de decisió i copsar l'estat de l'opinió dels vilatans quant al tema que és sotmès a consulta. Així doncs, cal preguntar-se sobre el sentit d'una regulació legal i reglamentària d'aquests tipus de consultes.

El Síndic entén que si no es respecta el procediment establert, el procés seguit i el resultat obtingut no gaudeixen de l'empara garantista establerta per la normativa legal i, per tant, resulta afeblida la legitimitat i la confiança de la iniciativa participativa.

Evidentment cal respectar el principi d'autonomia municipal i els ajuntaments poden crear i instaurar els processos de participació i consulta que conside-

rin convenients, però la consulta realitzada en aquest cas no podia ser considerada consulta popular municipal en els termes que estableix la normativa, ni gaudir de la presumpció de participació igualitària i fiabilitat que la llei atorga.

### Les consultes populars han de respectar el procediment legalment establert

A criteri del Síndic, pel que fa a la iniciativa portada a terme per l'Ajuntament d'Arenys de Munt, no es tractava tant d'una actuació contrària a la llei, sinó d'un altre tipus de consulta que, tot i que se l'ha denominada *consulta popular*, no ho era en els termes legals.

D'aquesta manera, ha recomanat al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació que en les bases de les convocatòries d'ajuts econòmics als ens locals per promoure la participació ciutadana s'inclouï com a condició per subvencionar les consultes populars municipals que aquestes s'ajustin als requisits establerts en el Decret 294/1996, de 23 de juliol, del Departament de Governació, recomanació que ha estat acceptada.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00614/07	Convocatòria d'una consulta popular municipal. Requisits

### L'exercici d'altres drets polítics: el dret de reunió i manifestació

Han estat presentades dues queixes similars per disconformitat amb les condicions establertes per la Direcció General de Policia, que depèn del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació (Q 02330/07 i Q 40193/07).

### La decisió presa ha d'incorporar les actuacions fetes per arribar-hi i les raons concretes que la fonamenten

En ambdós casos s'aplicaven restriccions a l'itinerari inicialment comunicat pels promotors de les mani-

festacions. Bàsicament, la condició restrictiva consistia a fer transitar la manifestació no per la calçada, sinó per la vorera dels vianants, tot respectant els semàfors. A més, en una d'aquestes queixes, la queixa 02330/07, es plantejava una qüestió d'extemporaneïtat en la notificació de la resolució de la Direcció General, defectes de forma en la notificació i la manca de motivació suficient.

L'article 10 de la Llei orgànica 9/1983, del dret de reunió, estableix que l'esmentada resolució s'ha d'adoptar de forma motivada i notificar-la en el termini màxim de 72 hores, des de la comunicació establerta en l'article 8 i de conformitat amb els requisits establerts en la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

### Hi ha d'haver raons fonamentades per restringir, modificar o prohibir el dret de reunió i manifestació

En un dels casos comentats, la resolució havia ultrapassat les 72 hores i fins i tot havia estat notificada posteriorment a la realització de la primera manifestació de les tres previstes. A més, en un dels casos, la resolució feia esment, de forma molt succinta, dels trastorns que es podien provocar al trànsit de vehicles, no estimava recorreguts alternatius i no incloïa informació sobre els recursos que els sol·licitants podien utilitzar en cas de desacord. L'altra resolució, tot i que era més complerta, a criteri del Síndic, era excessivament abstracta.

La qüestió del respecte formal dels requisits que ha de complir la notificació de la resolució de l'Administració pública sobre les manifestacions anuncia- des és important per a la defensa dels drets, però ho és tant o més la motivació de la decisió presa, que ha d'incorporar les actuacions dutes a terme per arribar-hi i les raons concretes que la fonamenten.

En matèria d'exercici del dret de reunió, pel que fa a l'ús de la via pública, l'afectació possible al trànsit rodat i el deure de fonamentar les resolucions, el Tribunal Constitucional ha establert la doctrina següent:

- El dret de reunió i manifestació no és un dret absolut, però hi ha d'haver raons fonamentades per restringir, modificar o prohibir el dret de manifestació, per la qual cosa se n'ha de motivar la resolució.
- L'afectació del trànsit rodat ha de ser avaluada en

termes concrets, és a dir, cal tenir en compte el nombre previst de participants; l'ocupació parcial o total de la via pública; l'afectació dels serveis essencials, com ara ambulàncies, bombers, policia; la impossibilitat que aquests serveis utilitzin vies alternatives i la capacitat d'absorció d'aquestes. No és suficient, per modular o prohibir l'exercici del dret, la mera sospita que afectarà el trànsit públic. L'autoritat governativa ha d'arbitrar les mesures necessàries per fer compatible l'ordre públic i l'exercici del dret, establint recorreguts alternatius de vehicles i persones i evitant l'ocupació prolongada de la calçada.

Cal ponderar tots els elements presents de tal manera que les mesures prohibitives o restrictives de l'exercici del dret siguin suficientment motivades i proporcionals. El judici de proporcionalitat demana que es tingui en compte si les mesures de prohibició o restricció aconseguen l'objectiu proposat de garantir l'ordre públic sense perill per a les persones i els béns; si no hi ha cap altra mesura alternativa més moderada i igualment eficaç; i finalment si de les mesures adoptades es deriven més beneficis i avantatges per a l'interès general que perjudicis per al dret de reunió i manifestació.

**No és suficient per modular o prohibir l'exercici del dret la sospita que afectarà el trànsit públic**

En una societat democràtica l'espai urbà no és solament un àmbit de circulació, sinó també un àmbit de participació. Qualsevol tall de trànsit o invasió de la calçada produït en el curs d'una manifestació no es pot incloure en els límits de l'article 21.2 de la CE, sinó que per poder restringir l'exercici del dret de reunió s'han de ponderar, cas per cas, les circumstàncies específiques concurrents en cadascuna de les reunions que es vulguin fer.

**En una societat democràtica l'espai urbà és, a més d'un àmbit de circulació, un àmbit de participació**

- En certs tipus de concentracions el lloc de celebració és per als organitzadors la condició necessària per

poder exercir el dret de reunió en llocs de trànsit públic, atès que de l'espai físic en el qual té lloc la reunió depèn que el missatge que es vol transmetre arribi directament als seus destinataris principals.

- L'exercici d'aquest dret, per la seva pròpia naturalesa, requereix la utilització dels llocs de trànsit públic i, ateses determinades circumstàncies, permet l'ocupació instrumental de les calçades.

El Síndic considerarà que en els casos objecte de queixa s'havia compromès el correcte exercici del dret de reunió i manifestació, i ho comunicà al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació perquè en un futur ho tingués en compte.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02330/07	Condicions de l'exercici del dret de reunió i manifestació
Q 04193/07	reunió i manifestació

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

##### Sobre el procediment electoral

Algunes de les queixes que arriben en matèria de procediment electoral tenen a veure amb el compliment del deure de participar com a membre de les meses electorals. Per exemple, el supòsit en què dos membres de la parella, amb càrregues familiars per l'atenció de persones dependents, són triats simultàniament membres de mesa electoral (Q 15585/06). Aquesta qüestió també va ser apuntada en l'Informe 2006, juntament amb els problemes que poden tenir els treballadors autònoms pel fet d'haver d'abandonar la feina sense tenir dret a rebre cap compensació.

La regulació actual en aquesta matèria s'estableix en la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, del règim electoral general —LOREG— i concretament en l'article 27.3. La causa d'excusa per participar com a membre de les meses electorals ha de ser degudament justificada i documentada, l'ha d'apreciar la junta electoral de zona i només es preveu com a causa excloent la situació d'inelegibilitat, la condició de militar o la de candidat a les eleccions.

Les resolucions de les juntes electorals de zona no són recurribles i cada junta estableix els seus propis criteris per resoldre els motius d'excusa (acord de la Junta Electoral Central —JEC— del 2 de juliol de 1995). Només en circumstàncies molt excepcionals i a l'empara de la disposició establerta en l'article 19.1.a de la LOREG, la JEC pot revocar l'acord d'una junta electoral de zona.

Cal ser conscient de la dificultat de regular una matèria com aquesta en la qual es podria invocar

una multitud de causes per eludir el deure cívic de participació en el procés electoral. També cal tenir en compte el caràcter sumari i breu del procediment, que en un curt període de temps obliga a avaluar les causes d'exclusió, el nomenament i la notificació a les persones substituïdes.

No obstant això, no atendre circumstàncies objectives i personals confronta dos deures —el de caràcter personal o familiar i el cívic— i pot ocasionar també un dany irreparable i un efecte indesitjable de rebuig a la participació en el sistema d'organització de la democràcia i situacions de tracte desigual davant situacions similars. Cal recordar que, amb relació a un altre deure cívic com és ara participar com a membres d'un jurat, l'article 12 de la Llei orgànica 5/1995 estableix causes excloents que podrien inspirar una possible reforma de la LOREG.

El Síndic traslladà aquestes reflexions al conseller de Governació i Administracions Públiques i al Defensor del Poble.

El Defensor del Poble, en la seva resposta, també constata, en vista de les queixes presentades pels ciutadans, el següent: “[...] que las Juntas Electorales de Zona aplican en ocasiones criterios quizás en exceso estrictos y, desde luego, nada homogéneos al valorar y resolver sobre las excusas al amparo del artículo 27.3 de la vigente ley electoral.” En conseqüència, el Defensor del Poble es dirigí a la Junta Electoral Central perquè en l'exercici de les seves competències dictés “[...] instrucciones dirigidas a la ordenación de los procesos electorales y estableciere criterios que dieran lugar a una actuación más flexible y homogénea respecto de la valoración y aceptación de las excusas.” La Junta Electoral Central no considerà necessari dictar les instruccions en el sentit demanat.

### Cal desenvolupar la regulació de les excuses per no ser membre de meses electorals

Per la seva banda, el conseller comparteix els comentaris i els problemes destacats pel Síndic, especialment la necessitat d'homogeneïtzar la valoració i l'acceptació o la denegació d'excuses per ser membre de les meses electorals. Aquests criteris, afirma, haurien d'emanar de la Junta Electoral Central i juntes electorals provincials. Afegeix que, en aquesta qüestió, si bé no és tractada en l'informe de la comissió especial, una futura administració electoral catalana

podria cursar aquests criteris a les juntes electorals provincials, pel que fa a les eleccions al Parlament de Catalunya.

Igualment, constata els problemes descrits que afecten els treballadors autònoms i el fet que moltes d'aquestes qüestions són regulades amb caràcter bàsic per la LOREG. La resposta del conseller finalitza afirmant que “algunes d'aquestes qüestions podran ser revisades amb motiu de la redacció de la Llei electoral catalana i de la creació d'una administració electoral pròpia. Pel que fa als processos electorals fora d'àmbit de competència de la Generalitat, cal una revisió i actualització de la LOREG.”

El Síndic s'ha dirigit al conseller indicant-li que valora positivament l'informe de la comissió d'experts i confiant que faci el possible perquè la llei electoral catalana arribi a bon fi, perquè en l'àmbit d'actuació de la Generalitat de Catalunya puguin establir-se solucions a algunes de les qüestions aquí descrites.

#### Actuacions més significatives

##### Codi Assumpte

Q 15585/06 Els dos membres d'una parella, amb persones a càrrec, són nomenats membres d'una mesa electoral

#### El vot de les persones amb incapacitat per gestionar el vot per correu

En la queixa 02335/07, un familiar d'una persona malalta i amb incapacitat per desplaçar-se plantejà les dificultats que li comportaven les gestions i els procediments per gestionar el vot per correu de la persona impossibilitada.

L'article 72.c de la LOREG descriu el procediment a emprar en aquests casos, que inclou l'obtenció d'un certificat mèdic, l'autorització notarial per actuar en nom de l'elector amb dificultats, a més dels desplaçaments a què obliga el vot per correu. Aquests requisits i recorreguts poden descoratjar l'exercici del dret de vot per part de les persones afectades.

La qüestió va ser plantejada davant el Defensor del Poble, ja que aquesta és una matèria de regulació bàsica per part de l'Estat. El Defensor recorda que en aquests casos el sistema electoral espanyol ha optat pel vot per correu, en lloc del vot per representació mitjançant apoderament específic de la persona que exercirà el vot en nom de qui no pot fer-ho. Aquest fet obliga al procediment ara vigent, que dóna lloc a limitacions i disfuncions.

El Defensor del Poble afegeix que ha realitzat prolongades tramitacions dirigides a obtenir una interpretació més àmplia de la legislació electoral que faciliti



l'exercici del vot de les persones que es troben amb dificultats. Constata, però, que fins ara predomina una interpretació literal dels requisits establerts per la LOREG en aquest supòsit i que, d'altra banda, ha comprovat que no hi ha voluntat política per trobar una solució mitjançant la modificació de la llei orgànica en qüestió.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02335/07	Les dificultats per exercir el dret de vot en nom d'un elector amb discapacitat física

### El vot a les eleccions locals dels residents a l'estranger

Una electora resident a l'estranger plantejà en la queixa 02618/07 el fet que el procediment emprat per a l'exercici del seu dret de vot durant les eleccions locals no en garantia el caràcter secret.

Així relatava que havia rebut la felicitació de l'alcalde del poble, una petita localitat d'uns cinc-cents habitants, per haver-lo votat.

El fet és que, havent demanat el vot des de l'estranger, no va rebre totes les paperetes de totes les opcions polítiques que es presentaven, sinó una papereta tipus en la qual havia d'escriure a mà l'opció política escollida. Afegia que això passava en totes les eleccions i no solament en les locals.

En fer el recompte de vots i obrir el sobre, el seu era l'únic amb la papereta escrita a mà, únic elector des de l'estranger.

**Una electora va plantejar que el procediment per votar des de l'estranger no en garantia el caràcter secret**

Aquest és el procediment descrit en l'article 190 de la LOREG, i aquest procediment específic amb relació a les eleccions locals pot respondre a la dificultat que representaria que cada ajuntament hagués d'enviar les paperetes a l'estranger, a més que podria provocar un possible incompliment dels terminis per a l'exercici del vot.

El Defensor del Poble contestà al Síndic amb aquestes consideracions i recordant que la modificació ja

comentada de la LOREG per la Llei orgànica 40/2006, quan estableix que s'han d'arbitrar els mitjans per garantir el vot dels residents a l'estranger utilitzant urna i preservant-ne secret, només es refereix a les eleccions generals, europees i autonòmiques. El Defensor del Poble comunicà a la promotora de la queixa que estudiava la conveniència d'incorporar una referència de la seva queixa en el seu proper informe a les Corts Generals.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02618/07	La garantia del secret del vot per als votants residents a l'estranger

### 1.6. Relacions amb les administracions

Aquest apartat pretén valorar, des de la perspectiva de cada àrea, les relacions amb els sectors de l'Administració amb què s'ha relacionat el Síndic per raó de les matèries tractades. L'àrea d'administració i drets tracta sobre temes transversals que afecten el règim jurídic de les administracions públiques, de manera que, pel que fa a l'Administració autonòmica, es relaciona amb diversos departaments de la Generalitat amb una intensitat més o menys similar. Des d'aquest contacte més general, cal dir, en principi, que la col·laboració i el nivell de resposta és satisfactori.

Tanmateix, en els temes transversals que són competència del Departament de Governació i Administracions Públiques, sí que es pot afirmar que s'hi relaciona més, ja sigui pels nombrosos temes plantejats en l'àmbit de la funció pública o Administració local, ja sigui perquè és el departament on s'adreça el Síndic quan vol fer un suggeriment a l'Administració de millora general. Així, per exemple, cal fer referència al supòsit dels registres municipals d'unions de parella (A/O 02252/07). Si bé es pot afirmar que aquest departament respon de forma puntual als requeriments del Síndic, cal esmentar que excepcionalment, la resposta ha requerit nombroses reiteracions i un transcurs de temps excessiu per obtenir una informació més detallada (A/O 04344/06).

Amb relació a l'Administració de la Generalitat de Catalunya, cal ressaltar també en positiu la relació amb el Departament de Política Territorial i Obres Públiques, tant pel que fa al temps de resposta com al contingut de la informació facilitada.

En sentit negatiu, cal destacar l'endarreriment excessiu del Departament de Cultura a facilitar al Síndic informació sobre la valoració de possibles lesions a patrimoni cultural (Q 01175/06) o el retard a contestar per part del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació en la queixa sobre el passí a la situació de segona activitat d'un



funcionari del Cos de Mossos d'Esquadra declarat en situació d'incapacitat permanent en grau total (Q 08276/06).

En l'àmbit de l'Administració local, cal fer referència a l'Ajuntament de Barcelona. Si bé es pot dir que determinades queixes especialment complexes han requerit nombroses reiteracions i temps d'espera, cal destacar una actitud més proactiva durant els darrers mesos per part de les instàncies responsables de les relacions amb el Síndic, amb una preocupació per complir el manament legal de col·laborar de manera preferent amb el Síndic, com ara en la queixa sobre el dipòsit de les deixalles fora de l'element corresponent (Q 05586/06) o en la de la Fira d'Abril (Q 00252/05).

En l'àmbit d'altres municipis, en alguns casos, si bé la resposta final no es considera un cas de manca de col·laboració, el nombre de reiteracions efectuades i el temps transcorregut fa que el Síndic valori negativament la col·laboració amb aquesta institució, com és el cas de l'Ajuntament de Reus (Q 06669/05). També, es valora negativament el temps que han trigat els ajuntaments de Blanes i Torroella de Montgrí a comunicar al Síndic que no acceptaven el seu suggeriment (Q 09725/06 i Q 00483/07) o l'Ajuntament de Vilassar de Mar (Q 04061/04), a qui el suggeriment (sobre execució subsidiària d'ordres de manament no complertes) se li va fer el 21 d'octubre de 2005 i la resposta fou tramesa el 21 de desembre de 2007.

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

### 1. Procediment administratiu

<b>Queixa</b>	<b>00122/06</b>
<b>Manca de resposta a la sol·licitud d'informació per correu electrònic</b>	
Amb relació a la queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a les sol·licituds d'informació a l'adreça electrònica bi@mail.bcn.es, el Síndic suggereix al consistori que contacti amb el promotor de la queixa i li ofereixi la possibilitat d'obtenir la informació que desitjava.	
<b>Manca de col·laboració</b>	

<b>Actuació d'ofici</b>	<b>06222/05</b>
<b>Gravació de les trucades al telèfon 012 d'informació de la Generalitat de Catalunya</b>	
Amb relació a les queixes sobre la gravació de les trucades del 012, el Síndic suggereix que s'especifiqui que la finalitat de la gravació, juntament amb el control de qualitat en el funcionament del servei, és deixar constància del tràmit efectuat o de la informació demanada i de la resposta rebuda quan es tracti de sol·licituds d'informació.	
Així mateix, el Síndic recomana que la locució	

informativa faci referència també a la possibilitat que el ciutadà no vulgui consentir la gravació i les conseqüències, si s'escau, d'aquesta negativa. Finalment, el Síndic suggereix que, en el cas que la realització del tràmit o la sol·licitud d'informació comporti que el ciutadà faciliti dades personals que figurin en la gravació, aquesta haurà de tenir el tractament adequat i s'haurà de garantir a l'afectat l'exercici dels drets que estableix la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

<b>Queixa</b>	<b>03327/05</b>
<b>Disconformitat amb la imposició d'una sanció per la comissió d'una infracció en matèria de trànsit</b>	
Amb relació a la queixa per una sanció imposada pel Servei Català de Trànsit per manca de prova fotogràfica, el Síndic suggereix que, 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 podrà complir el deure legal dels agents de l'autoritat, establert en l'article 76 del text articulat de la Llei sobre trànsit i circulació de vehicles a motor i seguretat viària, d'aportar tots els elements probatoris que siguin possibles amb relació als fets denunciats. D'acord amb aquest suggeriment i tot entenen que la manca d'aquesta prova fotogràfica en l'expedient tramitat contra la persona interessada posa en qüestió que s'hagi complert aquest deure legal, el Síndic també suggereix que es revisi el determini pres de sancionar el promotor de la queixa.	
<b>No accepta el suggeriment del Síndic</b>	

<b>Queixa</b>	<b>10065/06</b>
<b>Baixa d'ofici en el padró municipal</b>	
Amb relació a la disconformitat del promotor per haver-lo donat de baixa del padró municipal de Sant Joan Despí, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures oportunes per rehabilitar l'empadronament del promotor amb efectes retroactius des de la baixa operada per l'Ajuntament fins a la data de l'alta al padró municipal d'habitants de Cubelles per eradicar els inconvenients que provoca aquest buit en el seu històric del padró.	
<b>No accepta el suggeriment del Síndic</b>	

<b>Queixa</b>	<b>00331/06</b>
<b>Denegació del termini per executar una actuació objecte d'una subvenció</b>	
Amb relació a la queixa per la denegació per part del Departament d'Agricultura, Alimentació i Acció Rural d'una subvenció per no complir els objectius, el Síndic suggereix que es revisi d'ofici la resolució dictada per incorporar-hi –i notificar-les a l'interessat– les raons per les quals s'ha considerat que no s'havia complert la finalitat de l'ajut.	
<b>Accepta el suggeriment del Síndic</b>	

## 2. Responsabilitat patrimonial

<b>Queixa</b>	<b>00004/06</b>
<b>Retard en la resolució d'un expedient de responsabilitat patrimonial en l'àmbit sanitari</b>	
<p>Amb relació a la queixa per la manca de resposta de l'ICS a reclamacions per responsabilitat patrimonial presentades, el Síndic suggereix al Departament que cal adoptar mesures de control per abreujar el màxim possible aquests terminis. L'ús de les noves tecnologies podria coadjuvar-hi.</p> <p>El Síndic també suggereix que un nombre més alt de reunions de les comissions podria ajudar a agilitar aquest tràmit. En concret, recomana que s'esmercin tots els recursos necessaris per resoldre al més aviat possible aquesta reclamació.</p>	
<b>Accepta el suggeriment del Síndic</b>	

<b>Actuació d'ofici</b>	<b>06678/06</b>
<b>Règim jurídic aplicable en les reclamacions per danys adreçades a entitats privades que presten serveis públics</b>	
<p>Amb relació a l'actuació d'ofici sobre les reclamacions de responsabilitat patrimonial contra Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, el Síndic suggereix que es reguli aquesta qüestió de manera expressa, ja sigui en la futura reforma dels Estatuts de FGC o bé quan es porti a terme el desplegament reglamentari de la Llei 4/2006, de 31 de març, ferroviària, i especifica que la responsabilitat patrimonial que s'exigeixi a FGC s'ha de resoldre d'acord amb el règim jurídic substantiu i la jurisdicció contenciosa administrativa és competent per resoldre els procediments instats contra aquesta entitat per responsabilitat patrimonial.</p>	
<b>Accepta parcialment el suggeriment del Síndic</b>	

## 3. Funció pública

<b>Queixa</b>	<b>12873/06</b>
<b>Exclusió d'un concurs de mèrits per cobrir un lloc de treball en règim de contractació laboral temporal</b>	
<p>Amb relació a la queixa per l'exclusió del promotor d'una convocatòria de monitor d'hoquei patins a Olesa de Montserrat, el Síndic suggereix a l'Ajuntament la retrotracció del procés selectiu al moment en què va tenir lloc el vici de nul·litat.</p> <p>El Síndic entén que la decisió del tribunal de selecció d'excloure l'aspirant, i que modifica el que estableixen les bases de la convocatòria, va ser presa per un òrgan manifestament incompetent per a la revisió d'ofici d'aquestes bases, la qual cosa determina la nul·litat de ple dret tant de l'exclusió com de la decisió de nomenament consegüent de l'únic candidat que es presentà a les proves.</p>	
<b>Accepta el suggeriment del Síndic</b>	

<b>Queixa</b>	<b>04937/06</b>
<b>Manca de reconeixement i retribució dels serveis prestats</b>	
<p>Amb relació al fet que el Departament d'Educació no reconegui un nomenament d'adjunt al cap d'estudis fet pel director d'un centre d'educació secundària, el Síndic suggereix que es reconegui aquesta situació a la persona que acompleix les tasques pròpies del càrrec i que es prenguin les mesures oportunes per retribuir-lo econòmicament des de la data en què el director de l'IES va comunicar al Departament el compliment de la condició exigida.</p>	
<b>No accepta el suggeriment del Síndic</b>	

<b>Queixa</b>	<b>00131/06</b>
<b>Manca de pagament de la nòmina per una errada dels serveis</b>	
<p>Amb relació a la queixa d'una funcionària del Departament d'Educació per la manca de percepció de la nòmina de desembre 2005, i les dificultats per rebre'n una bestreta, el Síndic suggereix que s'iniciï d'ofici un procediment de responsabilitat patrimonial amb relació als fets que motiven aquesta queixa per esbrinar si el retard dels serveis del Departament a abonar-li la nòmina del mes de desembre del 2005 li ha causat algun perjudici susceptible de ser indemnitzat.</p>	
<b>No accepta el suggeriment del Síndic</b>	

## 4. Participació ciutadana en els afers públics

<b>Queixa</b>	<b>04637/06</b>
<b>Comunicació del ple d'un ajuntament únicament als portaveus de grup</b>	
<p>Amb relació a la queixa sobre el procediment de convocatòria de plens d'un consell comarcal i amb la manca de resposta d'un escrit, el Síndic considera la queixa resolta, ja que el consell comarcal exposa que la convocatòria dels plens es realitza d'acord amb el que disposa la normativa, i que el retard en la resposta va ser ocasionat perquè prèviament s'havia intentat lliurar l'escrit en mà.</p>	
<b>Actuació correcta de l'Administració</b>	

<b>Queixa</b>	<b>04637/06</b>
<b>La implantació del vot secret per als cecs</b>	
<p>En l'<i>Informe al Parlament 2006</i> el Síndic va incorporar l'estudi sobre la reivindicació que li va formular un col·lectiu d'invidents amb relació al dret a votar de manera secreta, lliure i autònoma, i la necessitat de modificar el marc normatiu per poder fer efectiu aquest dret.</p> <p>Aquesta demanda s'ha recollit amb la modificació de l'article 87 de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, de règim electoral general, operada per la Llei orgànica 9/2007, de 8 d'octubre, en establir que el Govern, amb l'informe previ de la Junta Electoral Central, ha de regular un procediment de votació per a les persones cegues o amb discapacitat visual que els permeti exercir el dret a sufragi, garantint el secret del vot.</p>	

El procediment de vot accessible que facilita a les persones amb discapacitat visual l'exercici del dret de sufragi s'ha regulat mitjançant el Reial decret 1612/2007, de 7 de desembre, publicat en el BOE del 8 de desembre i que va entrar en vigor l'endemà d'haver-se publicat.

El sistema escollit és l'ús de paperetes normalitzades, juntament amb una documentació en Braille, que es trobarà en custòdia del president de la mesa electoral i que es facilitarà a les persones amb discapacitat visual que hagin comunicat al Ministeri de l'Interior que utilitzaran aquest procediment.

L'article 2 del Reial decret 1612/2007, de 7 de desembre, estableix que el procediment també és aplicable a les eleccions a les assemblees legislatives de les comunitats autònomes, amb les adaptacions necessàries. Això és així perquè l'article 4 de la Llei orgànica 9/2007, de 8 d'octubre, modifica la disposició addicional primera, apartat segon, de la Llei orgànica 5/1985, de 19 de juny, i hi incorpora l'article 87.2. Això comporta que, d'acord amb les competències que la Constitució reserva a l'Estat, aquest article s'apliqui a les eleccions esmentades. Tanmateix, sembla que aquesta modificació nor-

mativa ha suscitat discrepàncies competencials, ja que en el DOGC del 14 de gener de 2008 es va publicar la Resolució IRP/12/2008, que dóna publicitat a un acord de la Subcomissió de Seguiment Normatiu, Prevenció i Solució de Conflictes de la Comissió Bilateral Generalitat-Estat. En la reunió mantinguda el dia 28 de desembre de 2007, es va acordar iniciar negociacions per resoldre aquestes discrepàncies, designar un grup de treball per proposar a la Subcomissió la solució que escaigui i comunicar aquest acord al Tribunal Constitucional, als efectes del que estableix l'article 33.2 de la Llei orgànica 2/1979, de 3 d'octubre, del Tribunal Constitucional. Sens perjudici del que s'ha exposat, una de les propostes que recull l'informe de la comissió d'experts per a la futura llei electoral catalana és també la distribució de sobres que porten escrit en Braille el nom de la candidatura que hi ha dins, mitjançant sobre i papereta normalitzada, que les persones cegues sol·liciten que se'ls enviïn a casa. La comissió d'experts afirma que també es pot considerar la disponibilitat d'una plantilla en Braille que permeti llegir totes les paperetes.

**Accepta la recomanació del Síndic**

## 2. CONSUM

### 2.0. Consum en xifres

#### 2.1. Introducció

#### 2.2. Serveis públics i activitats d'interès general

1. El subministrament elèctric
2. Les telecomunicacions
3. L'aigua a domicili
4. El gas

#### 2.3. El dret a la mobilitat

1. Col·lapse ferroviari i embús a l'autopista
2. Supressió de línies ferroviàries
3. Les afectacions de la crisi ferroviària als drets personals
4. Les conclusions del Síndic a la crisi ferroviària
5. Les vistes orals a les juntes arbitrals
6. Títol no exhaurit i canvi de tarifes
7. El transport públic urbà a les urbanitzacions

#### 2.4. Les administracions competents en l'àmbit de consum

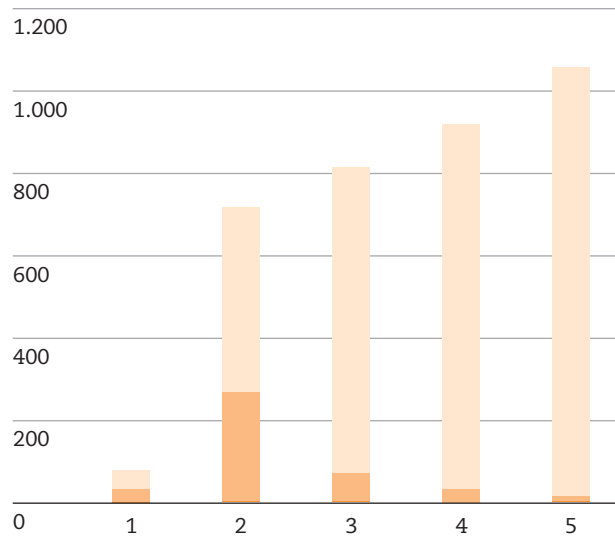
#### 2.5. Relacions amb les administracions

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

## 2.0. Consum en xifres

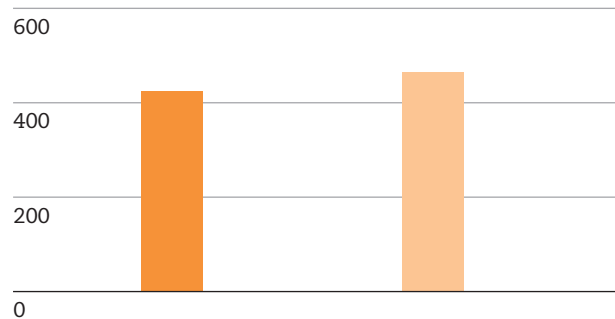
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Administracions de defensa dels consumidors</b>	<b>1</b>	<b>31</b>	<b>46</b>	<b>78</b>
<b>2 Subministraments</b>	<b>2</b>	<b>267</b>	<b>449</b>	<b>718</b>
Gas	-	12	53	65
Telèfon universal	1	167	158	326
Aigua a domicili	-	35	76	111
Elèctric	1	51	146	198
Altres	-	2	16	18
<b>3 Transports públics</b>	<b>2</b>	<b>70</b>	<b>743</b>	<b>815</b>
<b>4 Serveis</b>	<b>-</b>	<b>33</b>	<b>886</b>	<b>919</b>
Correus	-	27	73	100
Entitats financeres	-	1	146	147
Assegurances	-	1	156	157
Consum	-	2	499	501
Altres	-	2	12	14
<b>5 Altres</b>	<b>2</b>	<b>14</b>	<b>1.043</b>	<b>1.059</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>415</b>	<b>3.167</b>	<b>3.589</b>



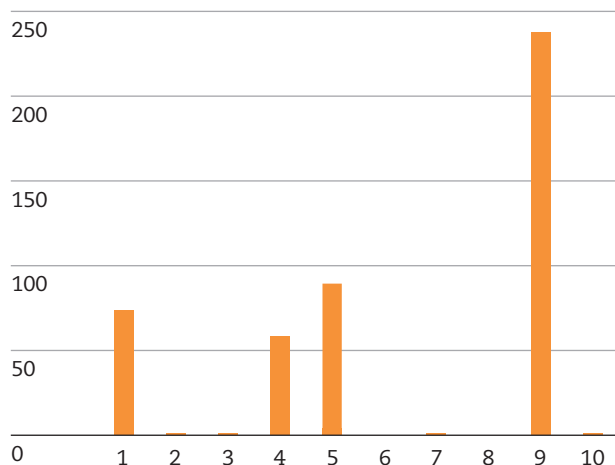
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	390	390
Dues administracions	26	52
Tres administracions	5	15
Quatre administracions	1	4
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>422</b>	<b>461</b>



### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

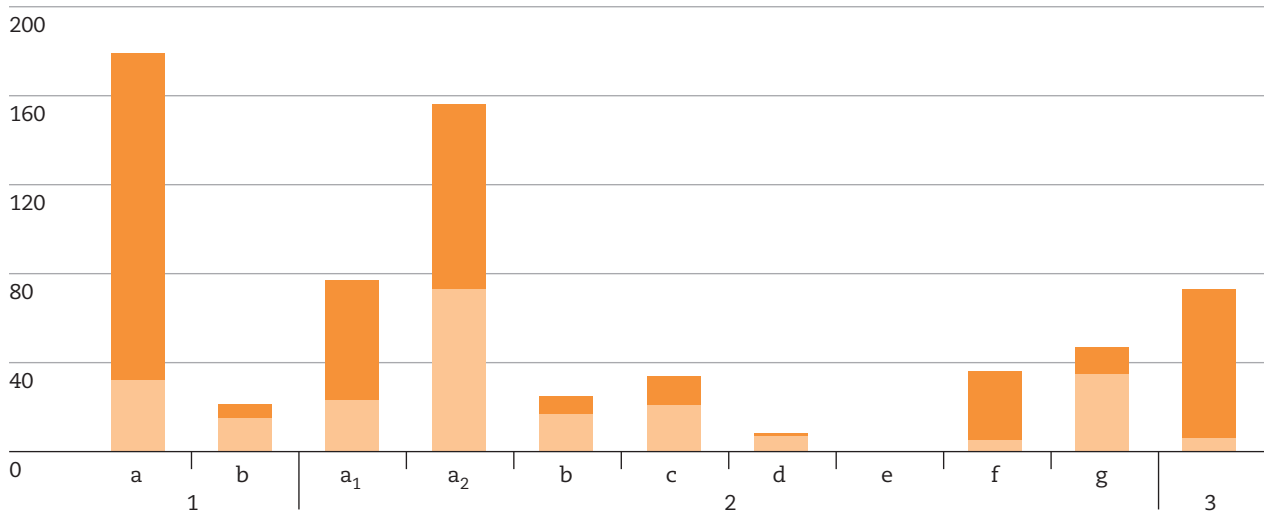
Típus d'administració	O	Q	Total
<b>1 Administració central</b>	<b>1</b>	<b>72</b>	<b>73</b>
<b>2 Administració perifèrica</b>	<b>1</b>	<b>-</b>	<b>1</b>
<b>3 Administracions d'altres comunitats</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>4 Administració autonòmica</b>	<b>6</b>	<b>52</b>	<b>58</b>
<b>5 Administració local</b>	<b>4</b>	<b>85</b>	<b>89</b>
<b>6 Administració judicial</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>7 Administració institucional</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>8 Administració electoral</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>9 Serveis públics privatitzats</b>	<b>2</b>	<b>235</b>	<b>237</b>
<b>10 Privades</b>	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>447</b>	<b>461</b>





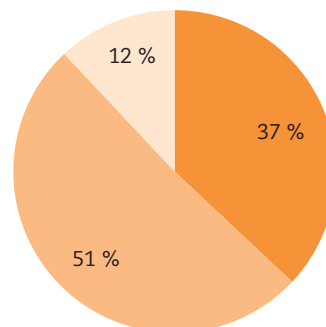
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>47</b>	<b>153</b>	<b>200</b>	<b>30,49%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	32	147	179	27,29%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	15	6	21	3,20%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>181</b>	<b>202</b>	<b>383</b>	<b>58,38%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	23	54	77	11,74%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	73	83	156	23,78%
b Accepta la resolució	17	8	25	3,81%
c Accepta parcialment la resolució	21	13	34	5,18%
d No accepta la resolució	7	1	8	1,22%
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	5	31	36	5,49%
g Desistiment del promotor	35	12	47	7,16%
<b>3 No admesa</b>	<b>6</b>	<b>67</b>	<b>73</b>	<b>11,13%</b>
<b>Total</b>	<b>234</b>	<b>422</b>	<b>656</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	25	37,31%
Accepta parcialment la resolució	34	50,75%
No accepta la resolució	8	11,94%
<b>Total</b>	<b>67</b>	<b>100,00%</b>



## 2.1. Introducció

El desplegament estatutari amb relació a la prestació de serveis bàsics obliga a l'establiment d'uns convenis amb els diversos operadors que delimitin els continguts, les formes, els procediments i els mecanismes de seguiment de la relació entre el Síndic i les empreses prestadores dels serveis.

Fruit d'això s'ha subscrit el primer conveni amb Telefónica. La comissió de seguiment ha valorat de manera molt positiva la relació al llarg d'aquest primer exercici de funcionament, sense deixar d'explicar que encara hi ha mancances en el camp de la prestació del servei universal de telefonia fixa, com en altres aspectes vinculats, d'una banda, a la possibilitat d'accedir a les noves tecnologies en una bona part del territori i, de l'altra, als indicadors de qualitat en la prestació del servei.

A més, cal explicar que estan molt avançades les converses amb Gas Natural per a la signatura d'un conveni, i tot just s'inicien amb el grup Agbar i amb Fecca-Endesa, amb qui el Síndic ja té un llarg bagatge de relacions i procediments de gestió de queixes que s'han demostrat útils per als ciutadans.

En el terreny dels drets vinculats a problemàtiques de consum, l'any 2007 ha estat marcat per l'apagada elèctrica a la ciutat de Barcelona del mes de juliol i a les constants incidències en el servei de rodalies de Renfe, que han culminat amb la supressió parcial de tres línies ferroviàries. Ambdues situacions han conculcat drets, i la diferent resposta obtinguda pels ciutadans en un cas i l'altre (que es detalla a bastament en el cos d'aquest apartat) són mereixedores d'una reflexió sobre allò que esdevé un exemple de bona i mala administració en un moment de crisi.

Finalment, cal assenyalar que, fruit de les queixes rebudes, s'ha iniciat una actuació d'ofici sobre el funcionament de les oficines municipals i comarcals que operen en l'àmbit del consum i, alhora, un informe sobre l'aigua i els drets.

## 2.2. Serveis públics i activitats d'interès general

### 1. El subministrament elèctric

En el sector elèctric el concepte de servei universal respon a la necessitat de garantir el subministrament a tots els usuaris que ho sol·licitin d'acord amb els termes establerts legalment, i no tant a la idea d'un contingut mínim o bàsic, com succeeix en el sector de les telecomunicacions o en el sector postal, per exemple.

El servei universal en el sector elèctric es fa efectiu mitjançant la imposició d'una sèrie d'obligacions de servei públic, que es concreten en l'obligació de prestar el subministrament en unes determinades condicions de qualitat i a un preu raonable i en la necessitat de garantir un tracte d'igualtat davant les demandes de nous subministraments elèctrics i de l'ampliació dels existents.

Concretament, l'article 41 de la Llei 54/1997, de 27 de novembre, del sector elèctric, imposa a les empreses subministradores, entre altres, l'obligació de realitzar les seves activitats en la forma autoritzada i conforme a les disposicions aplicables, prestant el servei de distribució de forma regular i continuada, i amb els nivells de qualitat que es determinin, mantenint les xarxes de distribució elèctrica en les condicions adequades de conservació i idoneïtat tècnica.

**Servei universal vol dir subministrament obligatori, de qualitat i a un preu raonable**

Partint d'aquesta premissa, la situació viscuda arran de l'apagada elèctrica que es va produir el mes de juliol passat i que va afectar nou districtes de la ciutat de Barcelona i quatre municipis de l'àrea metropolitana posa molt en qüestió la prestació del servei de subministrament elèctric amb el caràcter de servei universal o de servei d'interès general que li atribueix la normativa vigent.

La caiguda del cable d'alta tensió que va tenir lloc el 23 de juliol de 2007 a la subestació elèctrica de Collblanc, amb la consegüent afectació a altres subestacions de la ciutat de Barcelona que, de forma directa o indirecta, estaven interconnectades amb la primera subestació afectada, va provocar la interrupció del subministrament elèctric a diverses zones de la ciutat de Barcelona i també de l'àrea metropolitana.

Aquesta incidència va tenir una repercussió molt important en diversos serveis públics de la ciutat. El servei públic de transport ferroviari que presta l'empresa Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya es va suspendre durant algunes hores i va afectar més de 12.000 usuaris d'aquest servei, i també es va suspendre de forma temporal el servei de metro de la ciutat de Barcelona.

Així mateix, la incidència va afectar el funcionament normal de diversos hospitals de la ciutat, on es van haver de suspendre operacions quirúrgiques que havien estat programades, i també es va veure afectat el servei d'enllumenat públic. Fins i tot la manca

de funcionament d'alguns semàfors va donar lloc a accidents de trànsit, entre altres incidents.

A més, l'incident elèctric va afectar un nombre considerable d'establiments comercials i d'empreses que no van poder desenvolupar amb normalitat l'activitat comercial o empresarial, sense oblidar tampoc el gran nombre d'edificis d'habitatges afectats per la interrupció del subministrament elèctric, on no es podia fer ús de l'ascensor, ni on tampoc es podia fer ús amb normalitat dels electrodomèstics i els serveis elèctrics.

És evident que a banda del trasbals que l'apagada elèctrica va ocasionar, el fet de no poder disposar amb normalitat del subministrament elèctric contractat va provocar un seguit de danys i perjudicis que, en el cas dels particulars, s'han concretat sobretot en la pèrdua dels productes alimentaris que tenien a les neveres i els congeladors, en els danys que van patir els seus electrodomèstics i en el cost que els ha comportat fer els àpats fora de casa. En el cas dels comerciants i els empresaris, els danys i els perjudicis tenen més a veure amb el lucre cessant derivat de la impossibilitat de prestar l'activitat comercial o empresarial en condicions de normalitat.

### Els grups electrògens van ocasionar molèsties als veïns

Tot això sense comptar les persones que, posteriorment, es van veure afectades pels grups electrògens que es van instal·lar a la ciutat de Barcelona per restablir provisionalment el subministrament elèctric, i que van motivar també la queixa dels veïns afectats pel soroll, la calor i el fum que desprenien aquests generadors.

Si bé és cert que els primers dies de l'apagada hi va haver una certa desinformació sobre quina havia estat l'envergadura de l'incident, sobre quan es trigaria a restablir la normalitat, i també sobre on havien d'adreçar-se les persones afectades per obtenir la informació necessària i la compensació corresponent pels danys i els perjudicis soferts, també és just destacar la ràpida resposta de les administracions públiques i de la mateixa empresa Endesa a l'hora d'afrontar les conseqüències derivades d'aquesta situació.

Així, tant l'Ajuntament de Barcelona com la Generalitat de Catalunya van iniciar ràpidament expedients administratius informatius per analitzar les causes de l'apagada elèctrica i les responsabilitats que se'n poguessin derivar.

Igualment, es va poder constatar la coordinació existent entre les diverses administracions amb competències en matèria de consum, com és el cas de l'Agència Catalana del Consum i les oficines municipals d'informació al consumidor amb la mateixa empresa Endesa, a l'hora d'oferir una informació clara, detallada i uniforme sobre els tràmits que havien de fer els afectats per obtenir la informació necessària i per presentar les reclamacions.

### Un cop produït l'incident, la reacció va respondre a la situació de necessitat

En vista de les dificultats inicials amb què es van trobar els afectats per l'apagada elèctrica per defensar els seus drets, i més concretament el dret a obtenir una compensació adequada a l'afectació real que l'apagada elèctrica els havia ocasionat, aquesta institució va iniciar una actuació d'ofici (A/O 03515/07) amb la finalitat, d'una banda, d'establir els mecanismes de col·laboració necessaris amb l'empresa Endesa que permetessin orientar adequadament les persones afectades i, de l'altra, amb la voluntat de supervisar tot el procés de rescabament als afectats pels danys i els perjudicis soferts.

### L'Administració ha de vetllar per la qualitat, la regularitat i la seguretat del servei

A hores d'ara, i amb la perspectiva del període de temps transcorregut des de la data en què es va produir l'incident elèctric, el Síndic n'extreu les conclusions següents:

- 1) La fragilitat de la xarxa elèctrica a Catalunya i la necessària actuació de l'Administració a l'hora de controlar que la prestació del servei de subministrament elèctric s'ajusti als paràmetres que comporta considerar-lo com a servei universal.

Són diverses les explicacions que s'han donat per justificar l'apagada elèctrica que es va produir el mes de juliol passat: el dèficit d'inversió en infraestructures a Catalunya, el disseny lineal de la xarxa elèctrica mancat d'interconnexions que permetin poder aïllar una avaria i minimitzar-ne els efectes, la manca de manteniment de les instal·lacions, sobretot pel que fa a

una insuficient protecció i aïllament de la xarxa davant possibles curtcircuits i incendis, o l'oposició ciutadana que impedeix l'ampliació de línies i subestacions necessàries per garantir el subministrament davant la creixent demanda de consum elèctric, entre altres. Això no obstant, no pertoca a aquesta institució determinar quina ha estat la causa de l'apagada elèctrica, ni tampoc correspon al Síndic determinar les responsabilitats que se'n puguin derivar.

Sí que li correspon, no obstant això, posar de manifest la fragilitat d'una xarxa elèctrica que els darrers anys ja ha sofert diversos incidents d'una certa magnitud. Valgui com a exemple l'apagada elèctrica que va afectar diversos indrets de Catalunya l'any 2001, que es va desencadenar per unes nevades.

### La xarxa elèctrica a la ciutat de Barcelona és molt fràgil

Quan per circumstàncies meteorològiques o per fets puntuals, com ara la caiguda d'un cable, es paralitza un servei essencial i bàsic com el servei de subministrament elèctric, amb les conseqüències que comporta en la prestació normal d'altres serveis públics i en el dia a dia de molts ciutadans —que es veuen privats de les necessitats més bàsiques—, és que cal una revisió a fons de la xarxa.

D'això es deriva la necessitat que les administracions públiques portin a terme amb la deguda responsabilitat i eficiència les actuacions necessàries que permetin avaluar l'estat actual de la xarxa elèctrica, i quina ha de ser la inversió necessària, d'una banda, per al manteniment i la conservació de la xarxa elèctrica existent, i de l'altra, per a l'ampliació de les instal·lacions que resultin necessàries per garantir amb un nivell òptim de qualitat i de seguretat la prestació del subministrament elèctric que requereix la demanda avui existent i la que es preveu que hi haurà durant els propers anys i dècades.

Respecte d'això, cal constatar que l'Administració té un paper molt important, però no solament a l'hora de reglamentar normativament quines han de ser les condicions de prestació del servei i de sancionar els possibles incompliments, sinó també a l'hora de controlar que els prestadors del servei compleixin amb les obligacions de qualitat, regularitat i de seguretat que comporta la consideració del servei de subministrament elèctric com a d'interès públic i essencial.

2) L'adequada resposta que, en termes generals, ha ofert l'empresa Fecca-Endesa davant els afectats per l'apagada elèctrica del mes de juliol passat.

Des de l'inici de l'apagada el Síndic va estar en contacte permanent amb els responsables de l'empresa —que en tot moment van mostrar la voluntat de col·laborar— amb l'exclusiva finalitat d'orientar els afectats a presentar les reclamacions d'una forma ràpida i senzilla i d'informar de la situació les persones que s'adreçaven a la institució.

### Hi ha responsabilitats compartides en la fragilitat de la xarxa elèctrica

D'altra banda, cal dir que disposar de diversos punts d'atenció als afectats repartits pel territori i de línies telefòniques gratuïtes va fer possible una relació de més proximitat entre els ciutadans i l'empresa, i va apaivagar els lògics nerviosismes derivats de la situació. L'assumpció de responsabilitats és un fet declaratiu que sempre ajuda a treure tensió a situacions com la de l'apagada.

L'atenció de les reclamacions de particulars oferint quantitats segons el temps d'interrupció del subministrament, del nombre de persones que vivien a l'habitatge i de les pèrdues ocasionades, i sense exigir l'acreditació de proves documentals impossibles que en la majoria dels casos els ciutadans no haurien pogut aportar, com ara factures de compra dels aliments malmesos, va permetre en molts casos resoldre les reclamacions amb celeritat.

És segurament com a conseqüència d'aquest comportament que cal explicar l'escàs nombre de queixes que s'han rebut posteriorment en aquesta institució.

### Després de fixar indemnitzacions s'han rebut molt poques queixes

De fet, les úniques queixes que s'han rebut posteriorment han estat puntuals, i en la majoria dels casos relatives a la manca de pagament de la indemnització acordada o a la manca d'acord respecte de quin havia de ser l'import de la indemnització. Aquestes queixes han estat ràpidament resoltes un cop traslladades a l'empresa.

A banda de l'actuació d'ofici derivada d'aquest incident, és interessant comentar igualment la queixa

04814/04, plantejada per una família de les Borges Blanques, que va exposar la disconformitat amb la denegació per part de l'Ajuntament del permís necessari per fer arribar el subministrament elèctric al seu habitatge.

En aquest cas concret, el Síndic va considerar que l'atorgament de la llicència per a la instal·lació de subministrament elèctric no es podia valorar només des de la perspectiva de la legalitat urbanística i de la protecció del territori, sinó que calia tenir en compte també que l'accés al subministrament elèctric forma part dels serveis domiciliaris mínims i essencials que tots els habitatges han de tenir, i que legalment es configura com un servei de caràcter universal i de prestació obligatòria.

El Síndic va traslladar a l'Ajuntament de les Borges Blanques aquestes valoracions perquè considerava que en cas d'edificacions fora d'ordenació, contràries a la legalitat urbanística, el termini d'enderrocament de les quals ha transcorregut, la qualificació urbanística del sòl no pot ser un instrument per ignorar una realitat consentida aleshores, més enllà del temps establert legalment perquè l'Administració amb competències per vetllar per la legalitat urbanística n'instés l'enderroc.

A més, en aquest cas concret, també es va tenir en consideració el fet que l'edificació és a la vista de tothom, en un indret molt transitat, i que altres edificacions del voltant en la mateixa situació urbanística gaudien de subministrament elèctric. Així mateix, també es va valorar el fet que l'edifici era l'habitatge d'una família amb fills en edat d'estudiar sense subministrament elèctric; subministrament que els havia estat ofert i al qual van renunciar per raons econòmiques, cosa que no van fer les edificacions del voltant.

D'acord amb aquest plantejament, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que atorgués la llicència per a la instal·lació de subministrament elèctric a l'habitatge, tot aclarint, no obstant això, que les consideracions anteriors no poden servir de base per consentir qualsevol assentament irregular, sinó que l'autorització de construccions i instal·lacions en edificis contraris a la legalitat urbanística s'ha d'aplicar de forma necessàriament restrictiva; limitant-ho només als serveis i les prestacions que siguin essencials per la vida diària, i als supòsits en què l'edificació ha estat tolerada més enllà del termini que fixa la Llei per ordenar-ne l'enderroc, sempre que es tracti d'un edifici residencial amb ús de residència principal i permanent, com en el cas concret plantejat pel promotor de la queixa de referència.

Respecte d'aquest cas, tot i no haver rebut cap resposta formal de l'Ajuntament de les Borges

Blanques, el Síndic ha tingut coneixement que l'habitatge ja disposa de subministrament elèctric.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 03515/07	Sobre l'apagada elèctrica a la ciutat de Barcelona el juliol de 2007
Q 04814/04	Sobre subministrament elèctric en un habitatge en sòl no urbà

## 2. Les telecomunicacions

L'any passat s'assenyalaven els paràmetres de la intervenció del Síndic amb relació a les queixes i les consultes relacionades amb els serveis de comunicacions electròniques, en el marc definit per l'article 78 del nou Estatut d'autonomia de Catalunya.

S'indicava, en aquest sentit, que la intervenció del Síndic s'havia de centrar en els conflictes relacionats amb la prestació del servei universal de comunicacions electròniques i, pel que fa a la resta de serveis i prestacions, orientar la reclamació del ciutadà cap els organismes d'informació i defensa dels consumidors i supervisar, en tot cas, l'actuació d'aquests organismes.

Per tant, el gruix de les queixes que es planteja a Telefónica són les de les persones que, per raons diverses, no tenen accés a la telefonia fixa al domicili. La tipologia és força diversa i inclou casos d'habitatges disseminats i zones amb orografia accidentada, però també urbanitzacions i nuclis de població de nova creació o en creixement, on Telefónica no disposa d'infraestructura suficient per satisfer la nova demanda i la inversió necessària per fer-ho té un cost elevat amb relació als possibles usuaris o és tècnicament complexa.

**Les queixes plantejades a Telefónica es refereixen, sobretot, a la manca d'accés a la telefonia fixa**

El mes de març de 2007, el Síndic va formalitzar un conveni amb l'operador que ha de prestar el servei universal, que pretén, d'una banda, establir una relació de col·laboració en la resolució d'aquestes queixes, que —encara que de forma limitada— ja existia anteriorment; i de l'altra, reforçar aquesta col·laboració, sistematitzar el procediment de gestió d'aquestes queixes i adaptar-lo a les necessitats que es detectin en el futur i, en darrer terme, millorar l'eficàcia en la resolució de les queixes plantejades.



Tot i que encara és aviat per fer-ne balanç (en el moment de redactar aquest informe encara no fa un any de vigència del conveni) la percepció és que s'ha millorat en la celeritat de resposta i en la resolució de casos de manca de servei, en relació amb la situació d'anys anteriors. En aquest sentit, les xifres provisionals sobre queixes iniciades l'any 2007 assenyalen que s'han resolt un total de 67 queixes i 54 estan en tramitació (35) o pendents de tancament definitiu (19).

### **El conveni signat amb Telefónica ha permès millorar la tramitació de les queixes i la resolució d'una part dels casos plantejats**

Encara hi ha persones que han presentat queixa al Síndic i continuen sense servei. El principal objectiu de la intervenció ha de ser, doncs, aconseguir que aquests ciutadans rebin el servei que reclamen. Una altra cosa és que el servei s'hagi de prestar necessàriament per mitjà de la tecnologia tradicional de xarxa de fil coure. En aquest sentit, cal tenir en compte que, en la configuració del servei universal, s'aplica el principi de neutralitat tecnològica, de manera que es fixen els continguts i les condicions de qualitat, però no el sistema tècnic que hi ha de donar cobertura.

En conseqüència, Telefónica pot decidir oferir el servei amb connexió a la tecnologia que tingui disponible per al domicili de qui ho demani, sempre que aquesta tecnologia cobreixi les prestacions i les condicions de qualitat fixades normativament per al servei universal de telecomunicacions.

### **L'obligació de prestar el servei universal és de contingut i qualitat, però no està vinculada a tecnologies concretes**

Aquesta ha estat, de fet, la possibilitat que ha ofert aquest operador en un nombre significatiu dels casos que ha tramitat aquesta institució. En concret, es tracta del sistema anomenat *trac digital*, amb base de cobertura de xarxa de telefonia mòbil o satèl·lit, segons la situació del domicili que cal cobrir. Cal, per

tant, verificar que a tothom a qui no es connecta per xarxa convencional de coure se li ha ofert una alternativa tecnològica, i també que aquesta alternativa compleix els requisits del servei universal.

Pel que fa a aquesta segona qüestió —el compliment dels requisits de cobertura i qualitat del servei universal— en aquests moments s'està avaluant si aquesta tecnologia és adequada per prestar el servei universal i s'ha sol·licitat una valoració tècnica sobre aquesta qüestió al Departament de Governació i a la Secretaria d'Estat de Telecomunicacions i per a la Societat de la Informació mitjançant del Defensor del Poble. En una primera aproximació, sembla que aquestes tecnologies, en si mateixes, són adequades per cobrir les prestacions incloses, ara per ara, en el servei universal, sens perjudici que calgui comprovar en cada cas concret que la cobertura permet la recepció íntegra d'aquests serveis amb els estàndards de qualitat previstos.

### **El Síndic reitera que la banda ampla hauria de ser accessible a tothom**

Convé recordar també que, si bé allò que és exigible a l'operador encarregat de prestar el servei universal són només les prestacions que actualment en formen part, aquesta institució ha considerat que l'accés a la connexió a Internet per tecnologia de banda ampla ha de formar part, ja des d'ara, del contingut de servei universal.

Paral·lelament al creixement del mercat de connexions per banda ampla augmenta també el nombre de persones que no hi pot accedir al seu domicili i que considera que aquesta situació genera desigualtat i el perjudica en diversos àmbits de la seva vida.

A criteri d'aquesta institució, la possibilitat d'accedir a Internet per banda ampla condiona, efectivament, molts aspectes de la vida de les persones i genera desigualtat personal i territorial. I la millor forma de garantir aquest accés, sense menystenir altres iniciatives, és que formi part del servei universal. Així es va assenyalar en un informe monogràfic sobre aquesta qüestió, que es va presentar al Parlament de Catalunya el mes de juny de 2006, les consideracions del qual es donen aquí per reproduïdes, perquè són plenament vigents.

Exemplifica molt clarament aquesta necessitat l'aprovació de la Llei 2/2007, de 5 de juny, del Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya, que determina

que aquesta publicació s'edita en suport digital i la defineix com un servei universal i gratuït. L'existència, encara, de zones del territori sense cobertura de banda ampla actua com a límit a l'accés universal, sens perjudici de les mesures que la mateixa Llei disposa que les administracions han d'articular per facilitar l'accés a l'edició digital i a una còpia en suport paper quan el ciutadà ho demani. En aquestes zones, l'accés a l'edició digital implica necessàriament el desplaçament de l'interessat i l'alternativa d'obtenir una còpia en suport paper té el doble problema que cal demanar-ho prèviament i, finalment, abonar una contraprestació econòmica, davant la immediatesa i la gratuïtat de l'accés digital. Per valorar aquestes qüestions i coincidint amb la publicació de la Llei 2/2007, abans esmentada, es va iniciar una actuació d'ofici, encara en tramitació a l'hora de redactar aquest informe. (A/O 03075/07).

**El fet que el DOGC s'editi només digitalment exemplifica la necessitat que tothom pugui accedir a connexió de banda ampla**

Pel que fa al Programa de l'Administració de la Generalitat per estendre l'accés a la banda ampla (BAR), informes anteriors han ressenyat el seguiment que n'ha fet aquesta institució. A les consideracions fetes aleshores, cal afegir-hi enguany que, durant l'any 2007, haurien de concloure les fases I i II del Programa, que abasten les poblacions de més de cent habitants, tot i que es preveu que en fases successives es pugui donar cobertura a les poblacions i els nuclis amb un nombre inferior d'habitants.

**El programa BAR ha millorat l'accés a la banda ampla, però encara és lluny de la cobertura universal**

El Síndic valora positivament l'esforç per fer arribar la banda ampla a poblacions que no hi tenen accés en condicions de mercat i per millorar la qualitat d'un servei que inicialment presentava dèficits notables. En aquest sentit, ha demanat que es mantingui

l'esforç per estendre la cobertura al màxim de poblacions i ciutadans que sigui possible, tot adaptant en cada moment el programa d'extensió a les noves realitats tecnològiques i a la disponibilitat de xarxa.

Amb tot, ha destacat també que donar cobertura a totes les poblacions i tots els habitants de forma immediata requeriria un esforç que excedeix els objectius i les dotacions del programa, i que aquest objectiu només seria factible amb la inclusió de l'accés a Internet per banda ampla en les prestacions del servei universal, amb subjecció als paràmetres de finançament propis d'aquest servei.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02842/07	El trasllat de telèfon al nou domicili s'endarrereix
Q 04929/06	Manca d'accés al servei universal de telecomunicacions
A/O 03075/07	Sobre l'impacte social de l'exclusivitat del DOGC digital

### 3. L'aigua a domicili

El subministrament d'aigua en baixa es configura com un servei públic de titularitat municipal i de prestació obligatòria. Això significa que el legislador reserva al sector públic —a l'Administració local— la prestació d'aquest servei, si bé l'administració titular té llibertat per escollir la forma de gestió que consideri més adequada per prestar el servei; per exemple, la gestió indirecta, en què una empresa externa (normalment en règim de concessió) és l'encarregada de prestar el servei per compte de l'ajuntament.

**El subministrament d'aigua en baixa es configura com un servei públic de titularitat municipal i de prestació obligatòria**

Cal tenir en compte, però, que la gestió indirecta no implica la privatització del servei, ja que continua sent de titularitat i de responsabilitat municipal ni, encara menys, que es tracti d'un sector liberalitzat, sinó de monopoli públic, en què, a més, el bé subministrat és un bé de domini públic. Cal afegir també que les normes de la Unió Europea consideren que l'abastament d'aigua és un servei d'interès econòmic general, de caràcter essencial i que pot estar exclòs del règim de lliure competència.

El règim de monopoli públic comporta que els ajuntaments han de fer les actuacions necessàries per assumir la gestió del subministrament en els casos en què, per les raons que siguin, el servei es presta de forma privativa, sense vinculació ni control municipal. En el cas que es relata tot seguit, així es va plan-tejar (Q 03497/06).

Uns veïns de Santa Pau es van adreçar a aquesta institució per exposar el greuge comparatiu que consideraven que es produïa entre dos sectors d'aquest municipi, on una mateixa empresa prestava el servei de subministrament d'aigua a domicili, però d'acord amb règims jurídics diferents i amb aplicació de tarifes també diferents.

### La gestió indirecta del servei d'aigua no implica que deixi de ser un servei públic municipal

Si bé aquesta empresa era l'única que prestava el servei al municipi, en un sector actuava en règim de concessió administrativa, mentre que en l'altre, era la propietària de la xarxa que anteriorment havia estat titularitat d'una altra empresa privada, la qual també proveïa el servei autònomament.

Havent constatat aquesta situació, el Síndic va considerar oportú adreçar-se a l'Ajuntament de Santa Pau per recordar-li que, d'acord amb el que estableix l'article 25 de la Llei 7/1985, de 2 d'abril, reguladora de les bases del règim local, el subministrament d'aigua és una de les competències que el municipi ha d'exercir obligatòriament, raó per la qual l'Ajuntament de Santa Pau no es pot mantenir al marge de la prestació d'un servei que legalment correspon al municipi i adoptar una actitud passiva davant el fet que ja hi havia una empresa privada que des de feia anys prestava aquest servei per compte propi.

En coherència amb aquest plantejament, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que iniciés les actuacions necessàries per assumir la prestació del servei de subministrament d'aigua com a servei municipal, tot esmerçant els recursos econòmics, materials i personals que requerís aquest procés de municipalització, i sens perjudici de la forma de gestió (directa o indirecta) que posteriorment volgués adoptar per a la prestació efectiva del servei.

En resposta a aquesta recomanació, l'Ajuntament de Santa Pau va informar d'un acord de la Junta de Govern Local, pel qual, de conformitat amb les consi-

deracions del Síndic, s'acordava assumir la prestació del subministrament d'aigua a domicili com a servei municipal. Amb aquesta finalitat, s'encarregaven els estudis oportuns per avaluar els recursos necessaris i les gestions que calia dur a terme per municipalitzar el servei.

Una segona conseqüència de la titularitat municipal del servei d'abastament d'aigua és que l'ajuntament ha de respondre davant els ciutadans de la qualitat i la gestió del servei, i ha de procurar que aquest sigui accessible a tothom. I respondre davant els ciutadans no solament vol dir que ha de regular les condicions del servei i fixar els estàndards de qualitat i regularitat, sinó que ha de vetllar perquè l'entitat que el gestiona compleixi aquesta regulació. En la queixa que es ressenya a continuació, l'ajuntament va haver de recordar a l'entitat que prestava el servei l'obligació de complir el que disposa el reglament d'abastament d'aigua (Q 15280/06).

Una veïna de Cambrils va exposar al Síndic la disconformitat amb el sistema de facturació del consum d'aigua, ja que considerava que realitzar lectures estimatives a la baixa del consum, enlloc de realitzar lectures reals i periòdiques del comptador, perjudica l'usuari del servei, que finalment es veu obligat a fer efectiu un import superior quan es produeix la facturació acumulada del consum d'aigua.

Cal tenir en compte, en aquest sentit, que en la mesura que la facturació s'efectua per trams, la diferència entre l'import que ha de pagar el ciutadà (volum d'aigua efectivament consumida i cànon) si es factura de forma repartida en el període que s'ha consumit (tres trimestres, en aquest cas) o el que li pertoca satisfer quan es factura de forma concentrada en el moment que es fa la lectura del consum real al comptador pot ser molt significativa.

### L'Ajuntament de Santa Pau acordà municipalitzar el servei d'abastament d'aigua que es prestava de forma privada

Un cop plantejat aquest cas davant l'ajuntament de Cambrils, es va poder comprovar que, en aquest supòsit concret, no s'havia fet la lectura del comptador amb el caràcter trimestral que estableix l'Ordennança reguladora del servei municipal d'aigua potable a Cambrils, tot i que no hi havia cap impediment per accedir al comptador i fer-ne la lectura.

Havent constatat aquest fet, en cap cas imputable a l'usuari del servei, l'empresa subministradora va emetre una nova factura per un import total de 65,62 €, resultat de repartir el consum d'aigua efectuat entre els tres trimestres, amb una diferència amb relació a l'anterior factura, que acumulava els tres trimestres de 147,26 €, a favor de la promotora de la queixa.

### L'empresa subministradora de Cambrils no feia lectures de comptador amb la periodicitat que fixa el reglament del servei

D'altra banda, cal fer esment del fet que, el mes de juliol de 2006, va sortir publicat a la premsa el resultat d'un estudi del Departament de Salut que evidenciava que més de cent xarxes d'aigua de Catalunya tenien un excés de nitrats que superaven els límits permesos per la legislació vigent i feien que l'aigua no fos potable.

El Síndic va considerar que aquesta circumstància podia afectar el dret a la salut de les persones que reben l'aigua a través d'aquestes xarxes de subministrament, motiu pel qual va iniciar una actuació d'ofici. En el marc de la tramitació d'aquesta actuació es va sol·licitar informació als departaments de Salut i de Medi Ambient i Habitatge.

La resposta del Departament de Salut posava en evidència que més de cent xarxes d'aigua a Catalunya tenien un excés de nitrats que superaven els límits permesos per la legislació vigent i que feien que l'aigua no fos potable.

Juntament amb l'informe va adjuntar un exemplar de l'estudi, *Xarxes amb excés de nitrats a Catalunya 2005*, i un informe en què s'explicava la competència i el circuit davant la sospita de l'incompliment del valor paramètric de nitrats i l'efecte que pot produir en la salut. Així mateix, va posar de manifest que aquest estudi feia referència a dades corresponents a l'any 2005 i que algunes de les incidències que s'esmenten havien estat resoltes al llarg de l'any 2006.

Per la seva banda, el Departament Medi Ambient i Habitatge va facilitar al Síndic una informació detallada de les alternatives de proveïment que s'havien portat a terme en municipis afectats per contaminació per nitrats. En concret, les actuacions consistien

en l'execució de noves captacions, connexió a altres xarxes o la instal·lació d'una planta de tractament d'aigua.

Atès que la finalitat d'aquestes actuacions era resoldre la problemàtica existent, el Síndic va dirigir-se als municipis afectats per les actuacions del Departament del Medi Ambient i Habitatge per saber si amb aquestes actuacions l'aigua havia esdevingut apta per al consum humà o si, per contra, continuava afectada pels nitrats no era apta.

A hores d'ara, encara no s'ha rebut la resposta de la meitat de les administracions locals a les quals el Síndic s'ha dirigit, motiu pel qual no se'n pot fer encara una valoració global i definitiva.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03497/06	El servei d'abastament d'aigua es gestionava privadament en un sector del municipi de Santa Pau
Q 15280/06	Increment de la factura d'aigua per manca de lectura periòdica del comptador de consum
A/O 08984/06	Sobre l'afectació per excés de nitrats d'algunes xarxes d'aigua

#### 4. El gas

A diferència d'altres serveis domèstics com ara l'aigua o el telèfon, que han de ser d'accés universal, el subministrament de gas natural no es configura legalment com un servei al qual tothom ha de tenir accés al seu domicili, encara que sí que té el caràcter de servei essencial. Cal tenir en compte, en aquest sentit, que hi ha altres fonts energètiques que, tècnicament, poden cobrir les necessitats energètiques del consum domèstic com l'electricitat, que sí que, en principi, hauria d'arribar a tothom. D'altra banda, la realitat actual és que la infraestructura de subministrament de gas natural, tot i els avenços constants, és lluny encara de poder arribar a tots els domicilis.

### El subministrament de gas, malgrat no tenir caràcter de servei universal, és considerat com un servei essencial

No obstant això, cal destacar també que concentrar tot el consum energètic en una sola font pot tenir



una incidència en el preu que l'usuari ha de satisfer, tal com es va assenyalar l'any 2006 amb relació a l'actuació d'ofici 03646/06, sobre el recàrrec en la facturació d'energia elèctrica per consum excessiu (vegeu l'epígraf 2.7 de l'Informe al Parlament 2006, pàgina 95, i l'apartat de seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors d'aquest informe de 2007).

### A l'hora decidir els subministraments energètics en habitatges protegits, cal tenir en compte el cost del servei per als usuaris

La repercussió en el cost global del subministrament energètic que comporta disposar d'una única font de subministrament a l'habitatge fou també la causa que va portar un ciutadà a formular una queixa contra l'Incasol, amb relació a una promoció de sis habitatges a Sant Joan les Fonts (Q 01338/07).

El promotor de la queixa va indicar que el seu habitatge disposava de calefacció elèctrica i que això li comportava una despesa per consum energètic més alta que l'alternativa per gas natural. En la tramitació de la queixa, el Síndic va constatar que el carrer on era l'edifici disposava de xarxa de gas natural i que, a l'hora de construir els habitatges, es va oferir a la promotora connectar-los a la xarxa. Per aquesta raó, va suggerir a l'Incasol que fes les obres necessàries per connectar l'edifici a la xarxa de gas natural, tot recordant-li que l'abaratiment de preus per facilitar l'accés a l'habitatge s'ha de plantejar també amb relació als serveis i els subministraments domèstics. Aquest suggeriment ha estat acceptat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01338/07	L'accés a gas natural i la factura energètica en habitatges protegits

### 2.3. El dret a la mobilitat

#### 1. Col·lapse ferroviari i embús a l'autopista

Durant l'any 2007 s'han produït dues situacions que han tingut una incidència especial en l'exercici del dret a la mobilitat dels ciutadans. El primer cap de setmana d'agost van coincidir un incident en el servei de rodalies de Renfe, amb aturada d'un comboi amb viatgers que van romandre dins els vagons durant tres hores, sense rebre cap informació de Renfe ni del seu

personal durant aquest temps, i un embús de 70 quilòmetres a l'AP-7, amb l'innegable perill que comporta retenir tants vehicles en un lloc estanc.

El Síndic va considerar que la suma coincident dels dos fenòmens —incidències en la xarxa ferroviària i col·lapse d'una artèria viària bàsica— requeria una reflexió aprofundida sobre la mobilitat a Catalunya i la disposició de mecanismes d'actuació coordinada entre totes les administracions i els operadors de les infraestructures de transport per fer front a aquestes situacions. L'actuació d'ofici iniciada amb relació als fets indicats es troba encara en tramitació a l'hora de cloure la redacció d'aquest informe (A/O 03709/07 sobre els problemes de mobilitat a Catalunya i la conflictivitat en els diversos sistemes de transport).

#### 2. Supressió de línies ferroviàries

D'altra banda, s'ha de fer referència necessàriament a l'incident ocasionat per les obres de l'AVE el mes d'octubre, que ha comportat la supressió de part del trajecte de tres línies de rodalies de Renfe, durant més de quaranta dies i ha afectat les línies de mitja i llarga distància que utilitzaven la infraestructura afectada. La mateixa incidència ha inutilitzat també una part del trajecte d'una línia de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, encara inhabilitada a l'hora de cloure aquest informe.

En aquest cas, l'afectació per als ciutadans que utilitzaven aquestes línies ha estat permanent i continuada durant més de quaranta dies, en el millor dels casos. En aquest sentit, cal remarcar especialment, malgrat que és obvi, que quan es conculca el dret a la mobilitat, s'afecta de retruc l'esfera social, laboral i personal dels ciutadans. És aquesta incidència durant molts dies en l'esfera vital de les persones allò que aquesta institució ha volgut tenir especialment en compte (les queixes i les consultes rebudes ho detallen amb una casuística molt variada) a l'hora de formular les consideracions que es ressenyen continuació.

### Si es conculca el dret a la mobilitat, s'afecten drets socials, laborals i personals

Aquesta situació va portar que s'inclouessin totes les queixes rebudes (més de 600) dins l'actuació d'ofici 04110/06.

És conegut que l'Informe 2006 ja exposava, de forma detallada, el gran nombre de queixes rebudes de ciu-



tadans que veien com la seva vida professional, laboral i personal es veia afectada per les contínues avaries, retards i aglomeracions de persones que es produïen en la prestació del servei ferroviari per part de l'empresa Renfe a la xarxa de rodalies i també, encara que amb menys proporció, a la xarxa de regionals.

Val a dir que les queixes rebudes no posaven de manifest un fet aïllat o una incidència puntual en el servei de transport, sinó que d'aquestes queixes es despenia un sentiment de desesperació i d'esgotament dels usuaris, la majoria d'ells habituals, que es veïen obligats a haver de fer front a les conseqüències derivades de la deficient prestació d'un servei públic de transport, respecte del qual, a més, no rebien ni la mínima informació per part de l'empresa prestadora quan es produïa qualsevol tipus d'incidència.

Tenint en compte aquesta la situació, el Síndic va iniciar l'actuació d'ofici 04110/06, en el marc de la qual va traslladar una sèrie de consideracions sobre aquest assumpte a l'empresa Renfe que, a criteri d'aquesta institució, podien contribuir a millorar les condicions de prestació del servei ferroviari, les quals es donen per reproduïdes.

### Els usuaris de mitjà i llarg recorregut han estat igualment afectats

Malauradament, tot i la gravetat dels fets que van tenir lloc l'any 2006 i les mesures proposades per aquesta institució per posar fi a una situació insostenible, enguany la institució s'ha vist obligada a tractar novament aquest problema, la magnitud del qual ha cobrat dimensions indescriptibles, sobretot arran de la supressió de part de les línies C2, C7 i C10 de rodalies.

Aquesta supressió parcial del servei, que ha afectat, a més, tots els trens de mitjà i llarg recorregut provinents de la zona costanera situada al sud de la ciutat de Barcelona, no és sinó la culminació d'aquell conjunt de situacions ja esmentades en la resolució del Síndic de desembre de 2006 i, per tant, la constatació que Renfe i Adif conculquen drets elementals de totes les persones afectades per aquests incidents, com són ara el dret a la mobilitat, el dret al treball o el dret al gaudi i a la vida familiar.

Davant d'aquesta situació, sobta que avui encara:

- no hagin explicat els motius estructurals que han portat a aquesta situació;
- no es coneguin les raons de conjuntura que van

provocar que dia rere dia es produïssin nous accidents que, a banda d'afectar la xarxa ferroviària, generen la malfiança de la ciutadania en l'obra pública en general;

- que no hi hagi hagut una assumpció clara de responsabilitats tècniques entre els diversos nivells que operen en aquest tema (administrador d'infraestructures, operador i empreses contractistes);
- que no es prevegi, ni tan sols s'insinui, la via de rescabament pels perjudicis ocasionats tant als usuaris de rodalies com a la resta d'usuaris de mitjana i llarga distància afectats directament per aquest incidents, ni a les persones indirectament afectades per aquesta situació.

### 3. Les afectacions de la crisi ferroviària als drets personals

A partir d'una anàlisi detallada de les queixes rebudes es constata tot tipus d'afectacions, com per exemple les plantejades pels afectats de rodalies:

- Pèrdua de temps d'estada amb la família
- Pèrdua de temps de descans nocturn
- Necessitat d'agafar el cotxe; increment de costos
- Haver de canviar de línia i haver de pagar el bitllet sencer
- Pèrdua de qualitat de vida (transbords, esperes, etc.)
- Necessitat de recuperar les hores de retard a la feina
- Haver de deixar activitats de lleure sense el retorn dels diners
- Més despesa per l'ocupació de la persona que té cura dels infants
- Més despesa per temps de treball del cuidador dels avis
- Haver de canviar de residència
- Necessitat de comprar-se una moto per no fer tard a la feina
- Estudiants que perden hores de classe

O les que també han fet arribar els afectats de trens regionals (mitjana distància):

- Més distància i temps de trajecte sense rebaixa en el preu
- No rescabament de l'abonament mensual que no es pot utilitzar
- Haver de quedar-se a dormir a Barcelona per no fer tard a la feina
- Cost més elevat davant la necessitat d'utilitzar el cotxe
- Pagar com a regional el tren de Sant Vicenç de Calders a Barcelona quan és un trajecte de rodalies

O, fins i tot, altres afectacions indirectes, com pot ser la reducció de clientela i, consegüentment de beneficis, que han sofert determinades activitats comer-

cials, com és el cas dels bars de les estacions ferroviàries, per exemple.

Respecte d'això, i a banda de reclamar el restabliment immediat del servei, el Síndic també ha volgut advertir que el comportament tan responsable de les persones afectades pels incidents, el qual és digne d'elogi (a risc que algú ho pugui confondre amb una menysvaloració de les afectacions), no ha de fer perdre de vista que tots esperen respostes per part dels causants del seu malestar. La "indignació continguda" demanda resoldre el problema que l'origina, però també respostes clares, responsabilitats assumides i el rescabament dels perjudicis.

Com s'ha vist, aquests incidents han afectat especialment els usuaris de rodalies, però, de retruc, han afectat igualment persones que utilitzen els trens de mitjà i llarg recorregut; els usuaris habituals de vehicles d'automoció privats que han vist que les carreteres han estat envaïdes per usuaris del tren a qui l'alternativa de transport ferroviari no era útil; operadors comercials de les estacions afectades; les empreses que tenen treballadors afectats per les alteracions de mobilitat; usuaris d'altres línies que han continuat veient afectats els seus horaris i, en alguns casos, les condicions de transport, a banda de les afectacions indirectes derivades d'aquesta situació.

#### 4. Les conclusions del Síndic a la crisi ferroviària

En vista d'aquesta situació, aquesta institució considera que:

1. *Cal una explicació pública i transparent dels motius pels quals es va aturar la inversió a l'estructura ferroviària catalana. La ciutadania té dret a conèixer les raons de la manca de manteniment de la xarxa.*

Des de la convicció que una empresa de serveis públics no pot afectar drets bàsics (com ara la mobilitat) que, de retruc, incideixen en l'accés al treball, al gaudi i a la vida familiar, el Síndic ha insistit en la necessitat d'una explicació pública i transparent, raonada i documentada, del conjunt d'actuacions o no actuacions, errades, mancances en les previsions (tant a curt, com a mitjà i llarg termini), dèficits en la construcció, i tot allò que hagi incidit en el trasbals ocasionat a milers de ciutadans des de ja fa molts mesos i, més darrerament, als de les línies afectades per la supressió; així com l'explicació clara i general de què s'està fent, i amb quins mitjans, per resoldre la situació creada.

Cal que el conjunt de la ciutadania tingui a l'abast una explicació clara de l'impacte sobre la situació actual de la manca d'inversions de manteniment de la xarxa ferroviària a Catalunya i sobre si les dificul-

tats d'execució del projecte feien previsible una situació com aquesta.

2. *Hi ha responsabilitats tècniques i constructives.*

Cal una explicació a tots els afectats, en tant que subjectes individuals de drets, que deixi clar que s'és conscient dels perjudicis causats a centenars de milers de persones per un dèficit de funcionament d'un servei públic directament imputable a qui el gestiona.

No es tracta de responsabilitats de caràcter polític, que no corresponen a l'àmbit d'actuació del Síndic, sinó d'assumir per part de qui correspongui les responsabilitats tècniques, constructives, d'estat general de la xarxa i d'operacions als diversos nivells que permetin al ciutadà indignat davant la situació creada tenir respostes sobre el causant dels seus problemes.

D'aquestes responsabilitats, se n'ha de derivar una manifestació explícita, contundent i clara que s'establiran formes de rescabament d'aquests perjudicis i que s'assumirà clarament la responsabilitat patrimonial que comporta la supressió d'unes línies ferroviàries sobre la mobilitat de les quals molta gent té construïda la vida i les relacions familiars i laborals.

### Cal compensar els afectats per recuperar la confiança en la bona administració

Renfe ha d'assumir que hi ha una responsabilitat patrimonial en el funcionament anormal d'aquest servei públic, sens perjudici que pugui repetir les seves accions davant de tercers, per la qual cosa ha de posar de manifest davant el conjunt de la ciutadania que compensarà els perjudicis causats.

3. *Cal avaluar els perjudicis materials i morals*

Per fer possible una avaluació dels perjudicis de tot tipus, i a banda de propostes genèriques que tot i que són indispensables deixarien sense compensar una bona part de les afectacions causades, el Síndic ha suggerit a l'empresa Renfe la creació d'un espai on participin les entitats socials representatives dels usuaris, conjuntament amb les empreses causants del problema i les institucions públiques, que concreti l'abast de les indemnitzacions i les compensacions imprescindibles, no solament com a instrument de concreció de formules de rescabament de perjudicis, sinó per ajudar a recuperar la confiança en la "cosa pública".

No pertoca al Síndic quantificar els danys i els perjudicis causats a les persones afectades per la supressió del servei, però sí definir l'abast dels drets afectats perquè es pugui fer aquesta quantificació des de la concertació amb tots els sectors implicats.

El Síndic va traslladar totes aquestes consideracions el mes de novembre passat a l'empresa Renfe i a Adif, i també al Departament de Política Territorial i Obres Públiques i a la institució del Defensor del Poble perquè en tinguessin coneixement. A hores d'ara estan pendents de resposta.

### 5. Les vistes orals a les juntes arbitrals

A banda d'aquestes actuacions d'ofici, cal destacar la queixa 01333/07, plantejada per un veí de Llançà que havia presentat una reclamació contra l'empresa Renfe per mitjà de la Junta Arbitral de Transport de Catalunya en què sol·licitava la devolució de l'import fet efectiu per un trajecte ferroviari i es queixava que la Junta l'hagués convocat a la celebració de la vista oral a la ciutat de Barcelona.

El promotor de la queixa considerava que les despeses que li comportava desplaçar-se a Barcelona eren més elevades que l'import de la reclamació, raó per la qual va decidir no comparèixer a la vista i desistir-ne.

Un cop comprovat que, d'acord amb el que estableix el Reial decret 1211/1990, de 28 de setembre, pel qual s'aprova el reglament de la Llei d'ordenació de transports terrestres, la competència de les juntes està determinada pel lloc d'origen o de destinació del transport o el de celebració del corresponent contracte, a elecció del peticionari o demandant, excepte que expressament i per escrit s'hagi pactat la submissió a una junta concreta.

**Cal garantir el dret de l'afectat a triar el lloc de celebració de les vistes orals**

Un cop constatat que la Junta Arbitral del Transport de Catalunya té seus a les ciutats de Barcelona, Girona, Lleida, Tarragona i Tortosa, i tenint en compte també que el reclamant no sempre coneix els drets que li reconeix la normativa vigent, el Síndic es va adreçar al Departament de Política Territorial i Obres Públiques per suggerir-li la necessitat, en endavant, d'informar el reclamant, per escrit i abans de la celebració de la vista oral, sobre el seu dret a triar-ne el lloc.

Aquest suggeriment va ser acceptat per l'Administració, que es va comprometre a oferir aquesta informació. Així mateix, va comunicar que s'havia posat en contacte amb el promotor de la queixa per informar-lo del dret que tenia de presentar una nova reclamació davant la seu de la Junta Arbitral del Transport de Catalunya a Girona, en tant que va desistir de la demanda que havia formulat davant la seu de la Junta a Barcelona, però no de l'acció, que podia reiniciar una altra vegada, si aquest era el seu interès.

### 6. Títol no exhaurit i canvi de tarifes

Igualment, diverses queixes rebudes han posat de manifest la situació en què es troben els usuaris que disposen d'un títol de transport que ha quedat inutilitzat a causa del canvi de tarifes. Els usuaris no poden ni obtenir el reemborsament dels diners que van fer efectius per a l'adquisició del títol, ni realitzar els viatges perquè aquest no s'ajusta al preu vigent ni obtenir un nou bitllet adequat a la tarifa vigent fent efectiu l'import corresponent a la diferència de preu. Arran d'aquesta situació, aquesta institució va iniciar una actuació d'ofici 06091/05 per analitzar aquest problema.

**S'ha de poder bescanviar un títol no exhaurit quan es modifiquen les tarifes**

Després de valorar les diverses possibles solucions, el Síndic va suggerir a l'Autoritat del Transport Metropolità (ATM) que permetés que, un cop hagués transcorregut el període addicional de validesa establert fins als dies 28 de febrer i 31 de març, segons el títol de transport de què es tracti, l'usuari pogués, com a mínim fins a l'últim dia de l'any en curs, bescanviar el títol caducat de l'any anterior per un de nou conforme a la tarifa vigent abonant la diferència de preu entre una tarifa i l'altra.

Aquesta opció repercutiria en benefici tant dels usuaris dels transports metropolitans com de l'ATM, atès que permetria que l'usuari pogués fer ús del títol de transport adquirit sense tenir un perjudici econòmic, en cap cas desitjable, i alhora es garantiria que l'usuari fa efectiu l'import de la tarifa vigent per fer el trajecte desitjat.

Això no obstant, el criteri del Síndic no ha estat plenament compartit per l'ATM, ja que si bé ha entès la problemàtica plantejada i comparteix la necessitat

de resoldre-la, ha optat finalment per una solució que aquesta institució considera insuficient.

Si bé l'ATM ha aprovat el bescanvi dels bitllets caducats, tal com el Síndic havia suggerit, ho condiciona de la manera següent:

- Només es bescanviaran les targetes de transport que no s'hagin començat a utilitzar perquè, segons l'ATM, aquest és l'únic sistema per poder fer el bescanvi manual sense la necessitat de disposar d'un maquinari específic de lector i generador de títols nous.
- L'usuari ha d'abonar la diferència de preu.
- La data màxima per bescanviar el títol caducat serà fins el 30 de juny de l'any següent d'haver-se caducat.
- Només es podrà fer el bescanvi en determinats punts de la xarxa del sistema tarifari integrat (estacions o oficines d'atenció a l'usuari específiques dels operadors).

Així mateix, l'ATM també ha aprovat donar publicitat d'aquestes condicions de bescanvi per mitjà dels canals habituals d'informació, i ha acordat incloure una llegenda al dors dels mateixos títols de transport en què se n'indicarà la caducitat.

És evident que aquesta decisió comporta una millora de la situació actual. Tanmateix, és una llàstima que l'ATM no hagi acceptat fer extensible el bescanvi de títols caducats també als títols multiviatge que ja s'hagin començat a utilitzar i encara no s'hagin esgotat, ja que el Síndic entén que aquesta opció hauria de ser perfectament compatible amb la configuració actual del sistema tarifari integrat.

## 7. El transport públic urbà a les urbanitzacions

Finalment, cal fer referència a dues queixes relacionades amb mancances en el servei de transport públic urbà. En tots dos casos es tracta d'urbanitzacions allunyades del nucli urbà de la població i les queixes les plantegen persones que resideixen a les urbanitzacions i tenen problemes per fer aquest trajecte amb els propis recursos.

El Síndic considera que el punt de partida de qualsevol valoració sobre els mitjans de transport públic ha de ser necessàriament l'equilibri entre les necessitats globals de mobilitat de la població de referència i els recursos que raonablement s'hi poden destinar. Partint d'aquesta premissa, si bé cal exigir un esforç per donar satisfacció al màxim nombre de necessitats i ciutadans, cal entendre també que difícilment serà viable la cobertura d'aquelles necessitats de mobilitat, per legítimes que siguin, en què la relació entre el cost del servei i els potencials usuaris sigui molt desproporcionada.

D'acord amb això, en el cas plantejat al municipi de Santa Coloma de Farners (Q 07521/05), el Síndic va suggerir a l'Ajuntament que si no considerava viable establir un servei regular de transport de més capacitat, valorés la possibilitat d'implantar un servei de taxi col·lectiu que fes el trajecte entre la urbanització i el nucli central del municipi, sens perjudici de les limitacions econòmiques i prestacionals d'aquest tipus de servei. Finalment, però, l'Ajuntament va modificar el seu criteri inicial i va crear una línia de servei regular d'autobús que connectava els dos nuclis.

En el cas del municipi de Pineda de Mar (Q 04627/07), l'Ajuntament va suprimir la línia d'autobús urbà que donava servei a la urbanització Pinemar perquè en considerava l'explotació inviable econòmicament. El Síndic no va qüestionar aquesta valoració, però sí que va destacar que calia estudiar si hi havia alguna alternativa que permetés donar servei als veïns de la urbanització indicada, ara exclosos del servei públic de transport, sense generar un cost econòmic elevat.

## Les urbanitzacions plantegen problemes de mobilitat sobre els quals cal actuar

En aquest sentit, la promotora de la queixa assenyala la possibilitat de fer una única parada a la urbanització que enllacés amb la línia que continuava funcionant en un punt que no distava més de 400 m del traçat actual, si bé amb una forta inclinació, i per tant, de difícil accés per a persones grans. El Síndic va destacar, pel que fa a aquesta opció, que un desviament de 400 m i una única parada no haurien de tenir, en principi, una excessiva incidència en el funcionament de la línia i el cost del servei, sens perjudici de qualsevol altra opció que l'Ajuntament pogués considerar més adequada per donar servei a aquesta part de població. L'Ajuntament de Pineda de Mar no va acceptar aquesta recomanació.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 03709/07	Sobre els problemes de mobilitat a Catalunya i la conflictivitat entre els diversos sistemes de transport
A/O 04110/06	Sobre incidències a Renfe
Q 01333/07	Sobre el lloc de celebració de la vista oral en les demandes presentades a les juntes arbitral de transport
A/O 06091/05	Sobre el bescanvi de títols de transport de l'ATM no utilitzats que caduquen amb el canvi de tarifes



**Q 07521/05** Sobre la connexió amb transport públic entre el nucli central de Santa Coloma de Farners i una urbanització del mateix municipi

**Q 04627/07** Sobre la supressió d'una línia urbana de transport públic

#### 2.4. Les administracions competents en l'àmbit del consum

La intervenció del Síndic en matèria de consum no es limita a la supervisió de les empreses privades que gestionen serveis públics o acompleixen activitats d'interès general o universal, sinó que el Síndic ha de valorar també l'actuació de les administracions amb competències en matèria de consum, com és el cas de les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor (OMIC i OCIC) o de l'Agència Catalana del Consum.

Tot i no ser la queixa més freqüent en l'àmbit de consum, el Síndic rep també queixes de ciutadans que exposen la disconformitat amb l'actuació d'una determinada oficina municipal o comarcal d'informació al consumidor —a la qual s'han adreçat per presentar una reclamació perquè consideren que els seus drets com a consumidors no han estat suficientment respectats a l'hora de contractar un servei o adquirir un producte determinat— perquè entenen que l'actuació de l'oficina no ha estat prou eficaç o diligent en la tramitació i la resolució de la seva reclamació, o perquè consideren que l'oficina de consum no els ha informat prou de les actuacions que s'estaven portant a terme per resoldre el problema plantejat.

Així mateix, s'han rebut també queixes de persones disconformes amb l'actuació de les juntes arbitral de consum davant la sol·licitud d'arbitratge, o amb relació a l'activitat inspectora i sancionadora que correspon a l'Agència Catalana del Consum, per exemple.

**No hi ha criteris uniformes en les actuacions de les diverses OMIC**

Si bé —i abans d'exposar els problemes concrets que s'han constatat en l'actuació de les administracions amb competències en matèria de consum— també és just esmentar que sovint la queixa del ciutadà s'origina pel desconeixement de les funcions que són pròpies de l'Administració de consum a la qual s'ha adreçat per plantejar la problemàtica que l'afectava,

sobretot pel que fa al fet que l'eficàcia de determinats mecanismes de resolució de conflictes, com és el cas de la mediació o de l'arbitratge de consum, es troba certament condicionada a la lliure voluntat de les parts d'arribar a un acord sobre la controvèrsia.

Quan no hi ha aquest acord, i encara que l'organisme de consum hagi dut a terme totes les actuacions possibles, sovint igualment el consumidor té un sentiment de frustració perfectament comprensible.

En aquest sentit, s'ha destacat sovint la necessitat d'articular i potenciar mecanismes de resolució de conflictes alternatius a la solució judicial, que el consumidor percep com a lenta i costosa en temps i diners, per reclamacions sovint d'escassa entitat econòmica. S'ha d'afegir que cal també que els procediments de tramitació de reclamacions que gestionen les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor garanteixin una adequada informació a qui reclama sobre la tramitació del seu cas i les vies alternatives de reclamació quan no és possible una intervenció medidora o arbitral, ja que aquesta informació incideix en l'exercici del dret a reclamar del consumidor. Alhora, cal també que l'organisme de consum trameti d'ofici la reclamació a l'òrgan competent per instruir procediments sancionadors en matèria de consum, si la reclamació fa referència a fets que podrien ser constitutius d'infracció. En els dos casos que es relaten a continuació no ha estat del tot així. (Q 10421/07 i Q 10885/06).

**Cal millorar la informació als reclamants davant les diverses instàncies**

En una queixa per manca de resposta a una reclamació en matèria de consum que un ciutadà va adreçar a l'OMIC de Sant Feliu de Llobregat, el Síndic va indicar a l'Ajuntament d'aquesta població que l'actuació de l'empresa contra la qual anava adreçada la reclamació podia constituir un incompliment de l'article 6.f de la Llei 23/2003, de 10 de juliol, de garanties en la venda de béns de consum, en la mesura que hi havia hagut una substitució prèvia del producte adquirit i el consumidor havia manifestat la voluntat de canviar el producte o resoldre el contracte. Per aquesta raó, el Síndic va considerar que l'OMIC hauria d'haver comunicat els antecedents a l'organisme competent per sancionar infraccions en matèria de consum perquè valorés si l'actuació de l'empresa podia ser constitutiva de la infracció que estableix l'article 5.g de la Llei 1/1990, de 8 de gener, de disciplina del mercat i de defensa dels consumidors i els usuaris.



D'altra banda, davant una queixa que demanava una indemnització per endarreriment d'un vol aeri, l'OMIC de Barcelona va adreçar encertadament la reclamació a la Junta Arbitral de Consum, la qual la va admetre a tràmit, però no va aconseguir que l'empresa acceptés sotmetre el conflicte a arbitratge.

Sens perjudici d'això, el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Barcelona que calia notificar, amb consència de recepció, l'arxivament de la reclamació, tot indicant-ne el motiu i les vies alternatives de reclamació, ja que la interessada manifestava que no havia rebut cap resposta.

En l'*Informe al Parlament 2006*, al qual es fa referència expressa per evitar reiteracions innecessàries, s'anàlitzava amb detall com la manca de criteris uniformes entre les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor havia donat lloc a la queixa del ciutadà, que havia rebut indicacions contradictòries respecte de quina era l'oficina competent per tramitar la seva reclamació.

## Els criteris d'admissió de reclamacions haurien de ser homogenis

Davant aquesta situació, el Síndic va iniciar una actuació d'ofici 07259/05, en el marc de la qual va traslladar al Departament d'Economia i Finances de la Generalitat de Catalunya, del qual depèn l'Agència Catalana del Consum, una sèrie de consideracions respecte de la necessitat d'homogeneïtzar els criteris d'admissió de reclamacions a les OMIC i les OCIC, i de definir-ne les funcions —que haurien d'incloure, en tots els casos, les d'informació i orientació dels consumidors, i la resolució de reclamacions per mediació i conciliació— de manera que els ciutadans puguin rebre una atenció equiparable en tots aquests organismes, sens perjudici de les especificitats organitzatives i funcionals que cada administració local vulgui incorporar a aquest servei.

En vista de les queixes i les actuacions exposades, enguany s'ha considerat necessari iniciar un estudi més aprofundit del que es pot derivar del tractament i l'anàlisi de queixes individualitzades sobre el funcionament de les oficines municipals i comarcals d'informació al consumidor de Catalunya. Aquest treball pretén ser una primera anàlisi i diagnòstic de la situació actual d'aquests serveis públics d'informació al consumidor, des de la perspectiva dels drets, a fi de valorar les funcions que porten a terme en

matèria de consum, els criteris que segueixen a l'hora d'atendre les consultes i les reclamacions que presenten els usuaris, la suficiència dels mitjans personals i materials de què disposen per a la prestació del servei i, en definitiva, el nivell de qualitat en la prestació dels serveis de consum.

Amb aquesta finalitat, s'ha iniciat una actuació d'ofici A/O 00256/07, actualment en tramitació, en el marc de la qual s'ha lliurat a totes les oficines municipals i comarcals d'arreu de Catalunya una enquesta per emplenar, en la qual es demana informació sobre qüestions tan diverses com ara la ubicació física de l'oficina de consum, l'horari d'atenció al públic, el finançament propi o aliè de què disposa el servei, el nombre de consultes i reclamacions que rep anualment o el nombre de persones que hi treballa i el seu nivell de formació, entre altres. D'aquesta manera es podran contrastar les queixes rebudes amb l'opinió de les oficines.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 10421/07	Sobre la no-comunicació d'antecedents a
Q 10885/06	l'òrgan sancionador per part de l'OMIC
A/O 07259/05	Sobre l'homogeneïtzació de criteris i nivells de qualitat entre les diferents OMIC
A/O 03256/07	Sobre desigualtats en la prestació del servei a les OMIC

### 2.5. Relacions amb les administracions

El canvi d'adscripció departamental de l'Agència Catalana de Consum (ACC) ha dificultat una relació més fluida amb aquest organisme i ha retardat les respostes a les sol·licituds d'informe del Síndic de manera excessiva. A la darrereria de l'exercici, les relacions s'han normalitzat i cal confiar que això porti més agilitat en benefici de les persones que s'adrecen a aquesta institució.

Sens perjudici de la confiança en el redreçament d'aquesta situació, val a dir que a hores d'ara s'acumula un retard exagerat en diversos queixes que afecten majoritàriament l'ACC, però també altres parts del departament. Per exemple, la queixa 10505/06, sobre el retard en la tramitació d'una reclamació i la manca d'informació als afectats per una incidència aèria (pendent des d'octubre de 2006), o la queixa 11390/06, sobre unes línies elèctriques que travessen el casc urbà de Sant Quirze del Vallès (pendent des de novembre de 2006).

D'altra banda, val a dir que el conveni amb Telefónica ha millorat considerablement els processos de tramitació de queixes en aquest sector.

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

**Queixa** 08882/06, 10667/06 i 11481/06

### **Disconformitat amb la prestació del servei postal a diversos municipis del territori de Catalunya**

Amb relació a la queixa pel servei postal que presta Correos y Telégrafos al municipi de Llinars, per raó de retards i errors, l'empresa indica que per normalitzar el servei es va contractar un altre empleat de reforç per intentar pal·liar l'acumulació. Així mateix, tot i que encara no hi ha una data fixada, està previst un estudi de reestructuració dels serveis i la plantilla de la zona per a l'any 2007.

**Actuació correcta de l'Administració**

**Actuació d'ofici** 04110/06

### **Per determinar si hi ha una disfunció entre les necessitats dels usuaris i els paràmetres amb què presta el servei l'empresa Renfe**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre el funcionament deficient del servei de rodalies de Renfe, el Síndic:

1. Demana la previsió d'una inversió suficient, sobretot en parc mòbil i en infraestructures, que permeti garantir la prestació d'un servei adequat.
2. Considera que una millor coordinació i col·laboració entre l'empresa Renfe Operadora i Adif podria evitar o minimitzar els perjudicis que l'execució de les obres del tren d'alta velocitat ocasionen als usuaris de la xarxa de rodalies.
3. Entén imprescindible la millora de la capacitat de gestió i d'actuació a l'hora de garantir una prestació del servei de transport ferroviari.
4. Recorda la necessitat de preveure uns protocols d'actuació eficaços davant possibles avaries o incidències que, com a mínim, considerin la necessitat d'informar els usuaris.
5. Considera inexcusable el deure que l'empresa Renfe té d'informar els usuaris.
6. Recorda la necessitat de:

Per més publicitat sobre els diversos mitjans per formular una reclamació del servei.

Millorar els serveis d'atenció telefònica.

Oferir al reclamant una resposta expressa i prou motivada a la reclamació presentada.

Garantir el lliurament d'un justificant de retard.

Garantir als usuaris la devolució automàtica del bitllet. El Síndic suggereix que es valori la possibilitat d'establir descomptes o títols de transport gratuïts.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Actuació d'ofici** 03646/06

### **Sobre el recàrrec en la facturació d'energia elèctrica al consumidor domèstic amb tarifa 2.0**

Amb relació a la queixa sobre el recàrrec en la facturació del subministrament elèctric per consum excessiu establert per a l'any 2006, el Síndic recomana al departament implicat que valori, d'una banda, la possibilitat de proposar (la competència per aprovar-ho és del Govern de l'Estat) la derogació d'aquesta mesura, si més no tal com es configura actualment, per la desigualtat de tracte i els perjudicis que pot comportar per a determinats usuaris; i de l'altra, la conveniència de cercar mesures alternatives al recàrrec en el consum domèstic per afavorir l'estalvi d'energia elèctrica. D'altra banda, com que el recàrrec indicat ha estat aprovat per una norma d'àmbit estatal, el Síndic demana al Defensor del Poble informació sobre si s'ha adoptat alguna iniciativa amb relació a aquesta qüestió.

**Resolució contestada**

**Queixa** 01681/05

### **Sol·licitud d'una bonificació de les tarifes de l'aigua per a determinats veïns**

Arran de la disconformitat dels promotors de la queixa amb el fet que la bonificació sobre el consum d'aigua establerta per l'Ajuntament de Súria només sigui aplicable a les famílies nombroses, però no a les unitats de convivència nombroses, el Síndic suggereix la necessitat de redactar i aprovar una ordenança municipal que reguli el servei públic de subministrament d'aigua a domicili i que permeti fixar els criteris de la prestació del servei i l'establiment de les tarifes municipals sobre el consum d'aigua i les bonificacions que hagin d'aplicar-se a les persones que per motius socioeconòmics ho requereixin.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

**Queixa** 07699/05

### **Disconformitat pel fet de no rebre l'abastament d'aigua amb prou pressió**

Amb relació a la queixa per la manca de pressió suficient en el servei de subministrament domiciliari d'aigua a la zona de Serra Burgès, al municipi de la Torre de Claramunt, el Síndic recomana que, atès que la pressió d'entrada a la xarxa individual és un element determinant de la qualitat del servei, hauria de formar part de la seva regulació.

**No accepta la recomanació del Síndic**



## 3. CULTURA I LLENGUA

### 3.0. Cultura i llengua en xifres

#### 3.1. Cultura i llengua

1. Introducció
2. Els drets lingüístics
3. Altres aspectes culturals

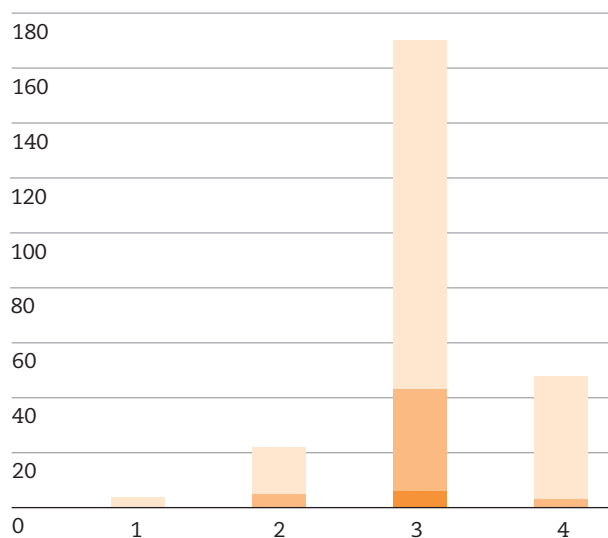
#### 3.2. Relacions amb les administracions

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

### 3.0. Cultura i llengua en xifres

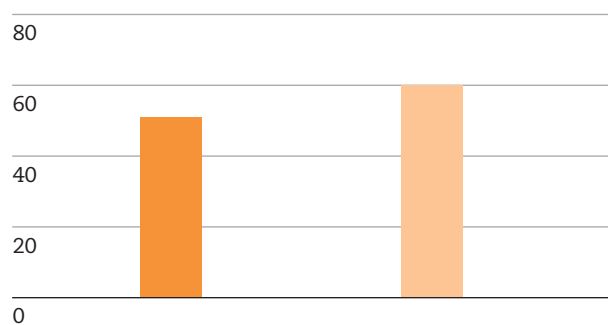
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Arts</b>	-	-	<b>4</b>	<b>4</b>
Música	-	-	3	3
Arts plàstiques	-	-	1	1
<b>2 Cultura</b>	-	<b>5</b>	<b>17</b>	<b>22</b>
Biblioteques	-	1	4	5
Arxius	-	-	1	1
Patrimoni	-	1	1	2
Esports	-	3	11	14
<b>3 Llengua</b>	<b>6</b>	<b>37</b>	<b>127</b>	<b>170</b>
Vulneració drets catalanoparlants	6	26	104	136
Vulneració drets castellanoparlants	-	11	23	34
<b>4 Altres</b>	-	<b>3</b>	<b>45</b>	<b>48</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	<b>193</b>	<b>244</b>



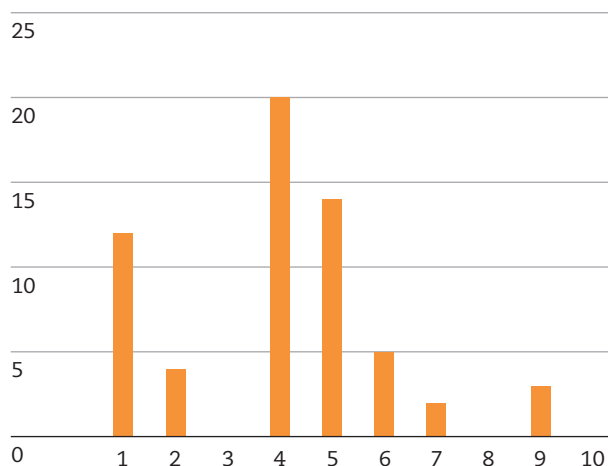
#### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	44	44
Dues administracions	5	10
Tres administracions	2	6
Quatre administracions	-	-
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>60</b>



#### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

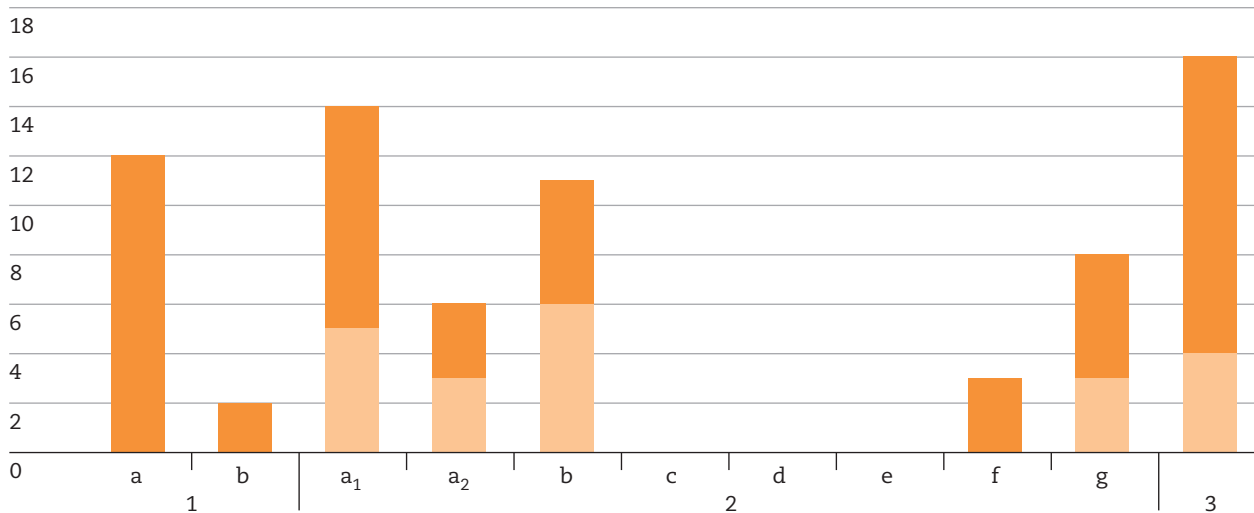
Típus d'administració	O	Q	Total
<b>1</b> Administració central	-	12	<b>12</b>
<b>2</b> Administració perifèrica	1	3	<b>4</b>
<b>3</b> Administracions d'altres comunitats	-	-	-
<b>4</b> Administració autonòmica	-	20	<b>20</b>
<b>5</b> Administració local	1	13	<b>14</b>
<b>6</b> Administració judicial	3	2	<b>5</b>
<b>7</b> Administració institucional	-	2	<b>2</b>
<b>8</b> Administració electoral	-	-	-
<b>9</b> Serveis públics privatitzats	1	2	<b>3</b>
<b>10</b> Privades	-	-	-
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>54</b>	<b>60</b>





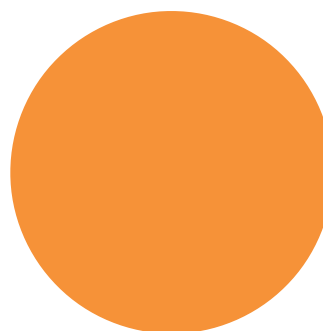
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	-	14	14	<b>19,44%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	-	12	12	16,67%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	-	2	2	2,78%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>17</b>	<b>25</b>	<b>42</b>	<b>58,33%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	5	9	14	19,44%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	3	3	6	8,33%
b Accepta la resolució	6	5	11	15,28%
c Accepta parcialment la resolució	-	-	-	-
d No accepta la resolució	-	-	-	-
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	-	3	3	4,17%
g Desistiment del promotor	3	5	8	11,11%
<b>3 No admesa</b>	<b>4</b>	<b>12</b>	<b>16</b>	<b>22,22%</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>51</b>	<b>72</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	11	100,00%
Accepta parcialment la resolució	-	-
No accepta la resolució	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



### 3.1. Cultura i llengua

#### 1. Introducció

Cal destacar, un any més, que la majoria de les queixes presentades a la institució amb relació a aquest àmbit tenen a veure amb la vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans.

Val a dir que els drets lingüístics han donat lloc també al major nombre d'actuacions d'ofici durant aquests últims anys en aquesta àrea, les quals en la majoria dels casos tenen a veure amb la possible vulneració d'aquests drets en l'àmbit de l'Administració de justícia.

#### L'Estatut d'autonomia de Catalunya garanteix el dret d'opció lingüística

L'Estatut d'autonomia de Catalunya (EAC) dona cobertura legal al dret d'opció lingüística per als ciutadans. Això significa que, en les relacions amb les institucions, les organitzacions i les administracions públiques a Catalunya, totes les persones tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin; alhora implica una obligació per a les institucions, les organitzacions i les administracions públiques, inclosa l'Administració electoral a Catalunya, i en general per a les entitats privades que en depenen quan exerceixen funcions públiques.

També l'Estatut recull en el títol preliminar que el català és la llengua oficial de Catalunya, com també ho és el castellà, que és la llengua oficial de l'Estat espanyol. Estableix, així mateix, el dret de totes les persones a utilitzar les dues llengües oficials i determina que els ciutadans de Catalunya tenen el dret i el deure de conèixer-les.

Amb aquesta intenció enguany s'ha donat a conèixer que el document de bases de la futura Llei d'acollida disposa que la llengua ha de ser un dels eixos fonamentals, atesa la seva importància per integrar-se en una societat i garantir el dret a la igualtat d'oportunitats.

En l'àmbit de l'ensenyament, hi ha diverses sentències del Tribunal Suprem pendents de cassació. Aquestes estableixen l'obligació de l'Administració educativa d'adoptar les mesures necessàries perquè en el model oficial de preinscripció als cursos escolars en centres sostinguts amb fons públics es prengui als pares o els tutors per la llengua habitual

dels infants i es pugui fer efectiu el dret a rebre en la llengua triada els primers ensenyaments. Es fa una referència concreta a aquest dret en la Resolució del Departament d'Educació EDU7904/2007, de 30 de març.

També amb relació a l'ensenyament es van aprovar el mes de juny els decrets pels quals s'estableix l'ordenació dels ensenyaments d'educació primària i secundària per al curs 2007-2008. En aquests decrets es reforça l'ús del català com a llengua vehicular de l'ensenyament, d'acord amb el que estableix l'article 35 de l'Estatut, que disposa que el català s'ha d'utilitzar normalment com a llengua vehicular i d'aprenentatge en l'ensenyament universitari i no universitari, d'acord amb el dret de totes les persones a rebre l'ensenyament en català.

Finalment, cal destacar que el mes de juny de 2007 la Comissió de Treball i Afers Socials del Congrés va aprovar el Projecte de llei de llengües espanyoles de signes, que permet a la llengua de signes catalana adquirir el mateix estatus que l'espanyola. La importància d'aquest decret rau en el fet que si bé el llenguatge de gestos que utilitzen els sords és molt similar a Catalunya i a la resta de l'Estat, n'hi ha una part important que difereix per la seva estreta vinculació amb la cultura, la identitat i els costums.

Pel que fa a altres aspectes relacionats també amb la cultura, continuen sent majoritàries les queixes relatives als béns immobles, tant pel que fa a la conservació com a la declaració i la catalogació d'aquests com a béns rellevants del patrimoni cultural.

#### 2. Els drets lingüístics

##### a. En l'àmbit de l'Administració de justícia

L'EAC estableix que totes les persones en les relacions amb l'Administració de justícia, el Ministeri Fiscal, el notariat i els registres públics tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin en totes les actuacions judicials i a rebre tota la documentació oficial emesa a Catalunya en la llengua sol·licitada, sense que puguin patir indefensió ni dilacions indegudes a causa de la llengua emprada, ni se'ls pugui exigir cap mena de traducció.

Per garantir el dret d'opció lingüística l'Estatut disposa que jutges, magistrats, fiscals, notaris, registradors de la propietat i mercantils, encarregats del Registre Civil i personal al servei de l'Administració de justícia per prestar els seus serveis a Catalunya han d'acreditar, en la forma que estableixen les lleis, que tenen un nivell de coneixement adequat i suficient de les llengües oficials que els fa aptes per complir les funcions pròpies del seu càrrec o lloc de treball.

Enguany el dret d'opció lingüística ha donat lloc a la tramitació de diverses queixes (Q 01924/07 i Q 02791/07) en què els promotors manifestaven que, tot i haver-ho demanat expressament als jutjats en què respectivament es tramitaven les causes en què apareixien com a interessats, no s'havien escoltat les seves demandes.

### **El personal al servei de l'Administració de justícia ha de tenir un coneixement adequat i suficient de les llengües oficials**

El promotor de la queixa 01924/07 considerà una conculcació dels seus drets com a ciutadà el fet que, tot i haver tramès una sol·licitud a la Secció 4a del Jutjat de Primera Instància de Tarragona que els escrits que se li adrecessin fossin en català, setmanes més tard se li va intentar fer una notificació judicial en castellà, que va rebutjar per aquest motiu, i l'agent judicial el va informar que faria constar el motiu del rebuig.

Igualment el promotor de la queixa exposava que posteriorment va rebre una carta certificada del Jutjat i que un cop signat l'acusament de recepció, i quan va veure que l'escrit era en llengua castellana, el va retornar al carter fent constar els motius. Aixa mateix, va trucar al jutjat demanant perquè no li havien portat els documents en català, però li penjaren el telèfon.

El Síndic va demanar a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (en endavant TSJC) que s'interessés pels fets exposats. La presidenta va trametre una còpia d'un informe elaborat pel magistrat jutge titular del Jutjat de Primera Instància núm. 4 de Tarragona, pel qual s'anunciava que es donava per finalitzat l'expedient obert amb relació a la queixa.

En l'informe esmentat el jutge reconeixia de forma expressa que quan es va notificar a l'interessat la interlocutòria sobre la taxació de costes a les parts, el Jutjat va rebre un escrit de l'interessat que sol·licitava rebre les notificacions en català, del qual es va donar trasllat a la part actora, que manifestà el seu desig que la tramitació del procediment continués en castellà.

Igualment, afirmava que posteriorment el promotor havia reiterat la sol·licitud que el procediment es tra-

mités en català, i conclouia que tot i que totes les notificacions que s'havien intentat practicar a l'interessat havien estat en castellà, no s'havien volgut qüestionar ni vulnerar els seus drets. D'altra banda, segons el jutge, el promotor mostrava un deliberat ànim de dilatar el procediment, ja que, segons ell, havia començat a fer valer els seus drets lingüístics quan no quedaven recursos per mantenir la seva oposició.

El Síndic va manifestar la disconformitat amb la decisió de donar per finalitzada la qüestió invocant el dret de tria lingüística de totes les persones d'acord amb l'Estatut i amb la Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, que reconeix a tothom el dret a relacionar-se oralment i per escrit amb l'Administració de justícia en la llengua oficial que esculli i estableix per a tothom qui ho sol·liciti, com en aquest cas, el dret a rebre en la llengua oficial demanada les testimoniances de les sentències i els actes resolutoris que l'afecten, sense retards per raó de llengua.

Amb independència, doncs, que la part actora hagués demanat que la tramitació del procediment es fes en una de les llengües oficials a Catalunya, quedava clar que el promotor de la queixa, exercint els seus drets, havia sol·licitat de forma expressa en un determinat moment processal que totes les notificacions que se li adrecessin fossin en català, sense que el jutge actuant hagués adoptat cap acord tendent a protegir aquest dret, ni hagués tramès la testimoniança traduïda de les actuacions que afectaven l'interessat.

### **A Catalunya tothom té dret a rebre en la llengua oficial que triï els documents judicials sense retards per raó de llengua**

Per aquesta raó, el Síndic va manifestar a la presidenta del TSJC que pel fet de no atendre el desig de l'interessat s'havien vulnerat els seus drets lingüístics i que calia donar les ordres oportunes per garantir que tothom que ho sol·liciti pugui rebre en la llengua oficial demanada les testimoniances dels actes que l'afecten, sense retards per raó de llengua, en compliment de les disposicions legals vigents.

El promotor de la queixa 02791/07 també va mostrar la disconformitat amb la conculcació dels seus drets com a ciutadà dins del procediment que es tramitava

al Jutjat d'Instrucció núm. 2 de l'Hospitalet de Llobregat (Judici de faltes 873/2006), on havia presentat diverses instàncies perquè totes les comunicacions que se'n derivessin se li tramessin en llengua catalana, les quals foren denegades.

En aquest cas, el magistrat, d'acord amb la provisió dictada i de la qual l'interessat va trametre una còpia, manifestava la inaplicabilitat del que estableix l'Estatut, en tant no s'hagués resolt el recurs. Concretament, la provisió assenyalava que "no a lugar a lo solicitado en cuanto no sea resuelto el recurso de inconstitucionalidad contra el Estatuto de Cataluña".

La presidenta del TSJC va trametre un escrit al Síndic en què, a banda de declarar ambdós casos equiparables, adjuntava un acord adoptat per la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, en sessió de 4 de setembre de 2007. L'acord, un cop invocada la legislació vigent, admetia com a indiscutible que qualsevol persona que participa en una actuació judicial practicada a Catalunya té dret a utilitzar la llengua oficial que triï d'acord amb el dret d'opció lingüística reconegut en l'Estatut. A més, reconeixia el dret de les persones a rebre tota la documentació oficial emesa a Catalunya en la llengua sol·licitada, i més concretament, a rebre en la llengua oficial triada els testimonis de les sentències i interlocutòries resolutòries que els afecten sense retards per raó de llengua.

### Els jutges han de garantir plenament l'efectivitat del dret d'opció

L'acord determinava que, per disposició legal, les actuacions judicials o les resolucions judicials són vàlides sigui quina sigui la llengua utilitzada, castellà o català, exceptuant-ne supòsits d'indefensió. Per tant, les comunicacions i les resolucions efectuades en castellà tenen plena validesa jurídica, però els jutges han de garantir plenament l'efectivitat d'aquest dret d'opció i disposar quan calgui de les traduccions oportunes perquè el ciutadà pugui rebre sense dilació la documentació en l'idioma escollit.

En conseqüència, s'imposà als jutges afectats donar compliment a l'obligació de disposar les mesures necessàries per garantir el dret dels interessats a rebre la documentació que van sol·licitar en llengua catalana.

Amb relació als drets lingüístics en l'Administració de justícia, enguany s'han dut a terme les actuacions d'ofici 01586/07, 02261/07 i 04508/07.

L'actuació d'ofici 01586/07 es va iniciar arran dels fets que van tenir lloc el mes de juny de 2006, quan el responsable del Registre Civil de Badalona no va respectar la voluntat d'una parella que havia sol·licitat de forma expressa el desembre de 2005 que la llengua de la cerimònia del matrimoni fos el català.

En resposta a la sol·licitud d'informació, la presidenta del TSJC va trametre una còpia dels acords adoptats per la Sala de Govern del Tribunal amb relació al cas, relatius a la comunicació a la Direcció General de Registres de la disfunció produïda en el funcionament del Registre Civil per la inexistència de llibres oficials en català en el moment en què van tenir lloc els fets; alhora exposava que la competència en matèria de responsabilitat disciplinària correspon exclusivament al Consell General del Poder Judicial.

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

El Síndic va posar en relleu que actuacions com la del responsable del Registre Civil de Badalona vulneren el dret d'opció lingüística dels ciutadans que estableix l'EAC. Per evitar, doncs, situacions semblants, i amb independència de l'adopció de mesures disciplinàries (expressament es va fer constar que no correspon a aquesta institució ni instar-les ni supervisar-les), va manifestar que caldria esmerçar tots els esforços a l'abast del poder judicial per impedir la vulneració dels drets lingüístics dels ciutadans.

Pel que fa a l'actuació d'ofici 02261/07, es va obrir arran de les informacions publicades amb relació a la resolució dictada per la jutgessa responsable del Registre Civil de Vilafranca del Penedès per la qual es declarava la nul·litat dels assentaments fets en català en els llibres de registre dels jutjats de pau de Mediona i Santa Margarida i els Monjos.

L'any 2004 ja s'havien tramitat en aquesta institució dues queixes relatives a l'actuació de la jutgessa de Santa Coloma de Farners, que sobre la base de la llei preconstitucional del registre civil havia impedit als jutges d'Anglès i Arbúcies fer els assentaments en català, per la qual cosa es va demanar a la presidenta del TSJC informació sobre aquest assumpte.

La Llei 12/2005, de 22 de juny, va modificar l'article 23 de la Llei del registre, per la qual cosa tots els assen-

taments al registre civil s'han de fer en llengua castellana o en l'oficial pròpia de la comunitat autònoma on estigui el registre, en la llengua en què estigui redactat el document o en què es faci la manifestació.

D'acord amb la informació tramesa, la declaració de nul·litat no es va produir. Allò que es qüestionava era si els assentaments fets en català quan la Llei del registre encara no havia estat modificada eren vàlids i si existia un defecte formal que en determinés la nul·litat pel fet d'haver estat redactats en un idioma diferent del castellà.

La rectificació a què es referia l'encarregada del Registre va ser objecte de resolució per part la Direcció General de Registres i del Notariat, que determinà, sobre la base de la reforma de la llei esmentada, que les inscripcions redactades en català abans de la vigència de la norma no afectaven res més que la regularitat de l'assentament, però no la validesa del fet o de la relació jurídica reflectida; per tant, dispensava de traduir al castellà els redactats anteriors a l'entrada en vigor de la disposició, exceptuant-ne aquells que, d'acord amb el precepte 23 de la Llei del registre, s'haguessin de redactar en castellà.

Per finalitzar aquest apartat cal fer referència a l'actuació d'ofici 04508/07, oberta arran de l'actuació de la magistrada del Cas Isanta, que jutjava l'assassinat d'un jove a Berga i que presumptament havia imposit a un testimoni de l'agressió que fes la seva declaració en castellà.

Atès que tant l'article 33.2 de l'Estatut com l'article 13.2 de la Llei de política lingüística estableixen que totes les persones, en les relacions amb l'Administració de justícia, tenen dret a utilitzar la llengua oficial que elegeixin sense que puguin patir indefensió, ni dilacions indegudes a causa de la llengua emprada, ni se'ls pugui exigir cap mena de traducció, el Síndic va demanar a la presidenta del TSJC que l'informés sobre aquest assumpte.

La presidenta del TSJC va recordar al Síndic que la Comissió del Consell General del Poder Judicial (CGPJ) era l'única competent per resoldre sobre l'actuació professional de la magistrada i que aquest òrgan havia decidit arxivar les actuacions iniciades a partir d'una denúncia relativa als fets pels quals s'interessava aquesta institució.

EL CGPJ va estimar que la magistrada va demanar al testimoni que s'expressés en castellà amb la finalitat de salvaguardar el dret a la tutela judicial efectiva dels tres acusats, sense que aquest s'hi oposés i sense que es pogués ajornar la seva declaració, atès que el testimoni no podia comparèixer la resta dels dies assenyalats per a la pràctica de la prova.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01924/07	Negativa, per part d'un jutjat de Tarragona, a lliurar els escrits sol·licitats en català
Q 02791/07	Manca de notificació en català de resolucions judicials per part d'un jutjat de l'Hospitalet de Llobregat
A/O 01586/07	No se celebra en català la cerimònia d'un matrimoni civil al Jutjat de Badalona, tot i la sol·licitud expressa dels contraents
A/O 02261/07	Presumpte decret de nul·litat d'assentaments fets en català pels jutges de pau de Mediona i Santa Margarida i el Monjos
A/O 04508/07	Obligat a declarar en castellà el testimoni d'un judici d'assassinat

#### b. En l'àmbit de l'Administració perifèrica estatal i altres institucions públiques

Sembla que tot i el temps que fa que la Llei de política lingüística és vigent encara no és suficient per poder afirmar que en alguns àmbits de l'Administració perifèrica estatal hagin variat determinades conductes poc respectuoses amb el dret dels administrats a Catalunya a fer servir la llengua pròpia i a ser atesos sense que se'ls exigeixi cap mena de traducció

No es pot obviar que la Llei 1/ 1998, de 7 de gener, va reconèixer a tothom el dret a relacionar-se amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua oficial que esculli i a ser atès sense que se li pugui exigir cap mena de traducció.

Concretament, cal fer referència a l'actuació d'ofici 00304/07, fruit de la vulneració, per part la Guàrdia Civil de la duana de la frontera amb Andorra, del dret d'atendre els ciutadans amb independència de la llengua oficial en què aquests s'hi adrecin.

**Tothom té dret a relacionar-se amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua oficial que esculli i a ser-hi atès**

Els fets, ocorreguts el 6 de gener de 2007 a la duana de la frontera amb Andorra, van ser posats en coneixement del delegat del Govern a Catalunya, a



qui es va comunicar també la identitat dels agents que van intervenir-hi i es va demanar informació sobre l'incident i sobre els usos lingüístics de la Guàrdia Civil al lloc fronterer esmentat, sense que fins ara s'hagi proporcionat a la institució la informació sol·licitada.

L'EAC, per garantir el dret d'opció lingüística de totes les persones, estableix que el personal de l'Administració de l'Estat situada a Catalunya ha d'acreditar un nivell de coneixement adequat i suficient de les llengües oficials que els fa aptes per complir les funcions pròpies del seu càrrec o lloc de treball. En aquest sentit cal que l'Administració perifèrica esmerci tots els esforços en el foment de l'aprenentatge, el perfeccionament i l'ús del català amb normalitat per part dels funcionaris que presten serveis públics en aquesta administració.

La Llei de política lingüística fa referència a la validesa de les actuacions administratives dels òrgans i ens de l'Administració de l'Estat, tant les orals com les escrites, dutes a terme a Catalunya en qualsevol de les llengües oficials, sense necessitat de traducció.

D'aquest expedient, encara no se'n té resposta, tot i que la institució ha tingut contactes amb els màxims responsables de l'Administració de l'Estat a Catalunya i de la Guàrdia Civil.

En aquest sentit, en la queixa 04624/07, l'interessat, sense discutir la validesa de l'actuació administrativa, manifestà el descontentament perquè malgrat que s'adreçà a la Tresoreria General de la Seguretat Social —Direcció Provincial de Girona— (per demanar informació sobre la imputació dels seus pagaments a un embargament relatiu a un deute que manté amb la Seguretat Social) i sol·licità que en endavant la documentació se li trametés en català, en data 4 de setembre de 2007 i 13 de setembre de 2007, aquest organisme li havia notificat diversos documents en castellà.

El Síndic de Greuges entén que, d'acord amb l'EAC i la resta de disposicions legals vigents, correspon a la Generalitat garantir que totes les persones puguin utilitzar a Catalunya les dues llengües oficials establint les mesures necessàries per facilitar l'exercici dels drets lingüístics. Per aquesta raó, s'ha adreçat al Departament de la Vicepresidència per demanar-li la intervenció amb relació a aquest assumpte de conformitat amb les competències que té atribuïdes.

Finalment, cal fer referència en aquest apartat, precisament, a la institució del Defensor del Poble. Enguany s'ha tramitat la queixa 0577/07, en què el promotor s'adreçà a aquesta institució demanant que es fessin les gestions oportunes perquè el web del Defensor fos accessible en les diverses llengües espanyoles.

El Defensor del Poble va manifestar que, d'acord amb la Constitució, el castellà és la llengua espanyola oficial de l'Estat i s'imposa a tots els espanyols el deure de conèixer-la i d'usar-la, i que la resta de les llengües són també oficials en les respectives comunitats autònomes d'acord amb els seus estatuts.

Els estatuts autonòmics i les diverses lleis de normalització lingüística vigents en les comunitats autònomes amb llengua pròpia estableixen el caràcter oficial de les respectives llengües pròpies i dedueixen la conseqüència que les esmentades llengües són el vehicle habitual de comunicació intern i en les seves relacions amb els ciutadans.

El Defensor fa referència, però, que la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, estableix, entre altres, que la llengua dels procediments tramitats per l'Administració General de l'Estat és el castellà i assenyala que, quan es tracti d'òrgans de l'administració esmentada presents en el territori d'una comunitat autònoma amb llengua pròpia, els ciutadans poden triar la llengua dels procediments en què tinguin la condició d'interessats.

### **El Defensor del Poble al·lega manca de recursos humans i materials per tenir el web en totes les llengües de l'Estat**

Nogensmenys, recalca que únicament es reconeix aquest deure en l'àmbit dels procediments administratius i amb relació als òrgans de l'Administració estatal radicats en la comunitat autònoma. Seguidament, justifica la manca de disponibilitat del web en altres llengües cooficials en les comunitats autònomes amb el fet que ni la legislació estatal ni l'autònoma imposen a la institució del Defensor del Poble el deure o l'obligació d'utilitzar-les en les seves relacions amb els ciutadans.

El Defensor al·lega la inexistència d'obligació legal i s'excusa en la manca de mitjans personals, materials i de coneixements necessaris per atendre la sol·licitud de l'interessat. Afegeix, així mateix, que hi va haver d'una proposició de llei que va intentar modificar la Llei orgànica de la institució perquè el Defensor fes servir com a llengua habitual de les seves comunicacions, a banda del castellà, la resta de les llengües cooficials en les diverses comunitats autònomes, però que no va prosperar.

Igualment, el mateix Defensor recorda que, atesa la freqüència amb què se li adrecen ciutadans estrangers, per raó de les habituals relacions que mantenen amb les diverses administracions públiques, sí que va considerar convenient incloure informació en el web de la institució en anglès i francès per facilitar l'accés d'aquestes persones, a les quals no afecta el deure de conèixer la llengua castellana.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00577/07	Manca de disponibilitat del web del Defensor del Poble en altres llengües espanyoles diferents del castellà
Q 04624/07	La Tresoreria Provincial de la Seguretat Social a Girona no tramet les notificacions en català tot i la sol·licitud expressa
A/O 00304/07	Manca d'atenció en català per part de la Guàrdia Civil

### c. En l'àmbit de l'Administració autonòmica i local

La determinació de la llengua oficial d'ús per part de les administracions públiques té una importància cabdal pel que fa a la connexió d'aquesta amb principis jurídics bàsics com ara el de no-discriminació, el de seguretat jurídica, el de publicitat de les normes o el de dret a la defensa.

Atorgar a una llengua el caràcter d'oficial vol dir que aquesta s'adopta com a vehicle de comunicació dels poders públics, entre ells mateixos i envers els ciutadans. Això implica que els ciutadans no poden al·legar desconeixement de la llengua envers les comunicacions, les notificacions o les publicacions d'actes o de normes dictades en llengua oficial.

La Constitució espanyola només estableix l'oficialitat de la llengua castellana en l'àmbit estatal i permet que el caràcter oficial de les altres llengües sigui també reconegut pels respectius estatuts d'autonomia, que, òbviament, només ho poden fer amb relació al territori que regulen.

### Les administracions de la Generalitat han d'emprar el català en les seves actuacions

L'Estatut, com s'ha assenyalat més amunt, estableix el dret d'opció lingüística entre les dues llengües oficials que els ciutadans poden fer servir en les seves relacions amb les administracions públiques a Catalunya.

La Llei 1/1998, de 7 de gener, de política lingüística, també recull el dret d'opció per als ciutadans. Pel que fa a la Generalitat, les administracions locals, les altres corporacions públiques de Catalunya, les institucions i les empreses que en depenen i els concessionaris dels seus serveis, estableix que han d'emprar el català en les seves actuacions internes i en la relació entre ells.

Igualment, han d'emprar el català normalment en les comunicacions i les notificacions adreçades a persones físiques o jurídiques residents en l'àmbit lingüístic català, sens perjudici del dret dels ciutadans a rebre-les en castellà si ho demanen.

Per tant, cal concloure que la llei faculta el ciutadà per escollir la llengua de les comunicacions i les notificacions en les seves relacions amb les administracions, però en el cas que la llengua escollida sigui la castellana, hi haurà d'haver una elecció prèvia per part del ciutadà.

El Síndic ha intervingut amb relació a les queixes 00981/07 i 03269/07, en què els interessats manifestaven la disconformitat per la presumpta vulneració dels seus drets lingüístics en l'àmbit de l'Administració local.

### L'elecció del castellà com a llengua de comunicació entre el ciutadà i l'Administració catalana exigeix una acció positiva d'aquest

Concretament, el promotor de la queixa 00981/07 manifestava el descontentament amb el fet que, tot i els requeriments que havia adreçat a l'Ajuntament de Manlleu, amb relació al compliment de les disposicions legals, no se li trametien en castellà les respostes a les sol·licituds presentades, tal com havia demanat. Així mateix, considerava una vulneració dels drets lingüístics el fet que per al consistori municipal el català fos la llengua única i exclusiva en totes les notificacions.

Atès que l'interessat aportava proves que demostraven que, tot i haver demanat expressament a l'Ajuntament que li respongués en castellà, aquest li continuava responnent els escrits en català, el Síndic va demanar al consistori municipal que tingués present els drets lingüístics de l'interessat i, més concretament, el seu dret a rebre les comunicacions i les notificacions en castellà.

Amb relació a l'ús de les llengües oficials en els procediments administratius, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, disposa que, pel que fa als procediments administratius tramitats per les administracions de les comunitats autònomes i dels ens locals, l'ús de la llengua s'ha d'ajustar al que estableixi la legislació autonòmica corresponent, però en tots els casos s'han de traduir al castellà els documents que hagin de produir efectes fora del territori de la comunitat autònoma i els adreçats als interessats que així ho sol·licitin.

Igualment, s'estableix que l'administració pública instructora ha de traduir els expedients o parts d'aquests redactats en una llengua cooficial diferent del castellà quan hagin de produir efectes fora del territori de la comunitat autònoma.

El cas exposat pel promotor de la queixa 01049/07 fa referència a aquest supòsit. En concret, l'interessat s'havia adreçat al Departament d'Educació sol·licitant-li la traducció d'un document que formava part d'un expedient en què tenia la consideració d'interessat, i es manifestava disconforme amb la resposta facilitada, en què se li denegava la sol·licitud per manca de competència de l'òrgan a què s'havia adreçat.

**S'han de traduir al castellà els documents que hagin de produir efecte fora de Catalunya i els adreçats als interessats que ho sol·licitin**

Anteriorment, el promotor de la queixa havia adreçat una sol·licitud a l'ICAM amb relació a la traducció d'un document elaborat per aquest organisme que havia d'aportar davant un tribunal militar a Saragossa. L'ICAM el va trametre als Serveis Territorials de Barcelona del Departament d'Educació, ja que l'esmentat document era un dictamen de l'any 2003 de reconeixement mèdic en procediments de jubilació per incapacitat permanent de funcionaris civils de l'Estat que formava part de l'expedient de jubilació de l'interessat que tramitava el Departament.

Els serveis territorials van denegar l'admissió de la sol·licitud al·legant que aquest organisme només és competent per traduir els documents que hagin de ser tinguts en compte fora de Catalunya i dins un

procediment administratiu propi, o en procediments en els quals el Departament d'Educació hagi d'intervenir per imperatiu legal.

El Síndic va manifestar que el Departament d'Educació de la Generalitat, en tant que administració pública instructora del procediment de jubilació, sí que era competent per traduir al castellà, a requeriment de l'interessat, un document que formava part d'un expedient que havia tramitat i que havia de produir efectes fora del territori de Catalunya. Per aquest motiu, va demanar al Departament que revisés el determini pres i donés les ordres oportunes perquè es fes la traducció del document d'acord amb la sol·licitud formulada pel promotor de la queixa.

**Després de la intervenció del Síndic, el Departament va dir que traduiria el document i el remetria a l'interessat**

El Departament va informar el Síndic que un cop traduït el document demanat per l'interessat l'hi faria arribar.

Finalment, cal ressaltar l'actuació d'ofici 01579/07, oberta per la institució arran dels problemes amb què es trobaven algunes persones per a la inscripció correcta en català dels seus noms i cognoms; problemes causats per la manca de reconeixement pels sistemes informàtics dels padrons municipals de determinats caràcters ortogràfics i signes de puntuació.

Havent sol·licitat informació, la Diputació de Barcelona confirmà que s'està duent a terme un projecte de millora de la gestió del padró d'habitants d'àmbit nacional, que haurà de preveure l'ús de tots els caràcters necessaris per a la correcta grafia de les dades del padró i eliminar les deficiències del model actual.

Tot i que el projecte estarà en fase de proves pilot en alguns ens al llarg de l'any 2008, la càrrega de dades inicials segurament no inclourà caràcters com ara els accents. Per tant, caldrà un període transitori perquè els ajuntaments actualitzin aquesta informació a la base de dades nacional de població.

Igualment, va reconèixer que la manca d'accents als noms i els cognoms catalans havia produït des de l'inici del procediment problemes pel que fa a la correcta identificació de les persones amb casos para-

digmàtics que donen peu, fins i tot, a errors en la verificació del sexe associat a l'habitant (Maria-Marià, Júlia-Julià). Així mateix, va assenyalar que si bé és cert que els ajuntaments tenen l'obligació de fer els intercanvis d'informació d'una determinada manera seguint les instruccions vigents, res no els impedeix de dur a terme la gestió interna del padró.

Això vol dir que els ajuntaments poden decidir l'ús de tots els caràcters possibles per a la gestió del padró i possibilitar, d'aquesta manera, que els documents que són lliurats als ciutadans incorporin les dades amb la correcta grafia catalana.

### Els ajuntaments poden mecanitzar les dades personals dels ciutadans amb la grafia correcta

De la informació tramesa consta que la Diputació dóna suport a 229 municipis de la província per a la gestió informatitzada dels padrons, però, atesa l'existència d'alguna queixa, el Síndic va suggerir a l'organisme esmentat que estudiés la conveniència d'informar-los de la possibilitat que, amb independència que els lliuraments telemàtics que es realitzen a l'INE no incorporin més que els caràcters permessos a la fase 1, els ajuntaments poden mecanitzar les dades personals dels seus ciutadans tal com són en realitat per mitjà del programari web de què disposa la Diputació des de l'any 1997.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00981/07	L'Ajuntament de Manlleu s'adreça només en català a un ciutadà que ha demanat expressament que les comunicacions se li trametin en castellà
Q 01049/07	Negativa del Departament d'Educació a traduir un certificat que havia de produir efectes fora de la comunitat autònoma
A/O 01579/07	Manca de reconeixement pels sistemes informàtics dels padrons municipals de determinats caràcters ortogràfics i signes de puntuació

#### d. En l'àmbit de les empreses prestadores de serveis públics

Un dels objectius de la Llei de política lingüística és regular i normalitzar l'ús i la presència del català en àmbits socioeconòmics on, per raons de mercat o d'altres tipus, aquesta presència no és prou garantida.

La finalitat és avançar cap a una situació d'igualtat entre ambdues llengües en el món econòmic i alhora garantir els drets lingüístics dels consumidors i dels usuaris; per aquesta raó, la regulació la Llei distingeix entre empreses públiques i concessionàries de la Generalitat i dels ens locals, el règim de les quals s'equipara al de les administracions catalanes, i empreses i entitats públiques prestadores de serveis públics (transport, subministraments o comunicacions), per a les quals s'estableix l'obligació de fer servir almenys el català en la retolació i les comunicacions per megafonia, i en les comunicacions i les notificacions escrites i adreçades a persones residents a Catalunya.

Finalment, la Llei també es refereix a les empreses i els establiments en general que, dedicats a la venda de productes o a la prestació de serveis, desenvolupen la seva activitat a Catalunya i als quals imposa l'obligació d'atendre els consumidors quan s'expressin en qualsevol de les llengües oficials a Catalunya.

En aquest sentit, destaca que la reforma de l'Estatut va significar l'extensió del principi de disponibilitat lingüística en l'àmbit privat, i no únicament al tradicional de les relacions dels ciutadans amb les administracions públiques. L'Estatut disposa que les entitats, les empreses i els establiments oberts al públic de Catalunya estan subjectes al deure de disponibilitat lingüística en els termes legalment establerts.

Enguany el Síndic ha tramitat diverses queixes amb relació a empreses prestadores de serveis en què els interessats, en primer lloc, s'havien adreçat a l'Oficina de Garanties Lingüístiques i, finalment, davant la resposta insatisfactòria, van presentar queixa davant aquesta institució.

En el cas concret de les queixes 00494/07 i 03089/07, l'interessat manifestava la disconformitat que l'incompliment de la normativa vigent en matèria de política lingüística per part de l'empresa Renfe-ADIF es continués produint, malgrat les respostes facilitades a aquesta institució tant pel Departament de Política Territorial i Obres Públiques (en endavant DPTOP) com pel Departament de la Vicepresidència.

### Els consumidors han de ser atesos amb independència de la llengua oficial en què s'expressin

Concretament, l'interessat assenyalava incompliments relatius a l'ús en castellà de topònims cata-



lans en la megafonia i el fet que a les pantalles que informen del proper tren la destinació i la via apareixen, en la majoria de les estacions, únicament en castellà. De fet, l'interessat manifestava que a l'única estació que la informació apareix en català és a la de plaça Catalunya (explotada per Renfe Rodalies).

Igualment, pel que fa a Renfe Rodalies i ADIF, afirmava que les informacions megafòniques sobre avaries o irregularitats del servei són únicament en castellà, si bé la majoria d'informacions prèviament gravades són bilingües, i que es vulneren les disposicions normatives vigents que estableixen que les informacions megafòniques de les empreses i entitats públiques o privades que ofereixen serveis públics s'han de donar almenys en català.

També manifestava el descontentament pel fet que els trens de totes les sèries que circulen pel nucli de Barcelona no tenen la retolació fixa en català, ja que si bé tenen en català el plànol de zones i la informació de les tarifes, hi ha nombroses deficiències pel que fa als botons d'obertura de portes i als cartells de places màximes als trens o amb relació a les precaucions que han de tenir els viatgers per accedir al tren; la majoria de bitllets, tant de finestreta com de les màquines d'autoventa, són monolingües (excloent-hi els integrats de l'ATM); a l'estació de plaça Catalunya hi ha vuit rètols on únicament consta "CERCA-NÍAS"; a l'estació de l'Aeroport hi ha un indicador per on han de passar les maletes dels viatgers únicament en castellà; a l'estació de Badalona hi ha un rètol que informa únicament en castellà sobre la possibilitat de fer reclamacions a la finestreta; el web de Renfe Rodalies, el canal de contacte i de relació de l'empresa i l'usuari, només hi són en castellà.

### L'Oficina de Garanties Lingüístiques ha d'evitar el pelegrinatge administratiu als ciutadans que denuncien la vulneració de drets lingüístics

La resposta rebuda del Departament de la Vicepresidència, que informava aquesta institució de les gestions dutes a terme per l'Oficina de Garanties Lingüístiques, la qual, al seu torn, va traslladar aquesta queixa al DPTOP, conclouia que cap dels dos departaments tenen capacitat inspectora i sancionadora. En conseqüència, es va dur a terme una reunió amb els representants de la Secretaria de Política Lingüística que va finalitzar amb un suggeriment del Síndic.

Concretament, el Síndic ha manifestat que malgrat conèixer les limitacions dels organismes esmentats i, fins i tot les dificultats que sovint comporta provar determinats incompliments lingüístics, la Llei de política lingüística imposa deures a les administracions, com ara el foment de la llengua conjuntament amb els col·legis professionals (Q 03299/07), i els atorga potestats, com ara la sancionadora (Q 03089/07).

Per aquesta raó el Síndic entén que l'Oficina de Garanties Lingüístiques s'ha de convertir, si més no, en una eina que estalvi als ciutadans un pelegrinatge administratiu, de manera que davant les queixes d'aquests relatives a la vulneració de drets lingüístics ha d'estar en situació de poder adreçar-se a qui té, en última instància, potestat per donar resposta als interessats respecte del resultat de les seves denúncies.

La queixa 03485/07 fou presentada per una veïna de Sitges que es mostrava disconforme amb l'infructuós pelegrinatge seguit davant diversos organismes per aconseguir que se li lliurés una còpia en castellà de l'annex del contracte de subministrament d'aigua, que se li havia denegat al·legant que el Reglament del servei i les ordenances municipals estan redactats únicament en català.

La interessada es va dirigir a l'Oficina d'Atenció al Ciutadà del consistori municipal, la qual la va adreçar a aquesta institució en defensa dels seus drets lingüístics. Després de la intervenció del Síndic, l'empresa prestadora del servei va trametre a la interessada una traducció al castellà del document que reclamava.

Pel que fa a l'empresa Telefónica, SAU, el Síndic va obrir una actuació d'ofici 03948/07 amb l'objectiu d'analitzar el compliment de l'obligació establerta per l'EAC, l'Estatut del consumidor i la Llei de política lingüística del deure de disponibilitat lingüística dels ciutadans a ser atesos i no ser discriminats per raó de la llengua oficial que empren quan s'adrecen a les empreses prestadores de serveis a Catalunya.

Més concretament, es pretenia esbrinar si eren certes les informacions a què s'havia tingut accés, relatives al fet que l'empresa només atén en català en un número de telèfon d'informació d'abonats, del qual està obligat a disposar, que té un cost de trucades superior al normal.

L'empresa, en resposta a la sol·licitud del Síndic, ha indicat que al telèfon d'informació 11822 s'atenen en llengua catalana les trucades d'origen en l'àmbit geogràfic del català des del centre de l'empresa a València.

Des del telèfon 11818, que pràcticament està deslocalitzat a Tànger, s'ofereix als clients que volen ser



atesos en català el servei de trucada diferida que comporta l'atenció en català pel personal present al centre de l'empresa a Barcelona.

Aquest servei tenia una disponibilitat limitada d'atenció de 8 a 22 hores des del mes de juny de 2007, si bé l'empresa manifesta el compromís de donar-li properament cobertura fins i tot en dies festius i nits.

Les tarifes d'ambdós telèfons d'informació són les que es troben disponibles al web de la companyia. El telèfon 11818 té un cost d'accés al servei de 0,5750 euros, que no es tarifa per temps i que permet una única consulta i no admet la progressió de trucada al número sol·licitat. El cost del telèfon 11822 es determina a partir de l'establiment de trucada 0,30 euros i el preu per segon, que és de 0,0110 euros. Aquest últim telèfon permet fer consultes il·limitades i també la progressió de trucades amb una taxa de 0,7 euros.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00494/07	Vulneració de drets lingüístics per Renfe
Q 03089/07	i Adif
Q 03485/07	Negativa de l'empresa SOREA a lliurar còpia de l'annex del contracte de subministrament d'aigua en castellà
A/O 03948/07	Possible discriminació dels usuaris de Telefónica, SAU, amb relació al cost de les trucades d'informació quan s'adrecen a l'empresa en català

### 3. Altres aspectes culturals

Tal com s'ha posat en relleu a la introducció d'aquesta àrea, les queixes rebudes enguany sobre cultura fan referència als béns immobles.

La queixa 15533/06 es refereix a l'incompliment de l'Ajuntament de Malgrat de Mar dels deures de protecció, conservació, manteniment i difusió del patrimoni cultural amb relació a un dels seus béns culturals d'interès local, l'anomenada Torre de la Vídua de Can Sala.

## La protecció del patrimoni cultural ha centrat les queixes de l'àrea de cultura

La queixa, promoguda per una plataforma cívica, posava en coneixement del Síndic la passivitat del consistori municipal davant les denúncies relatives a la desatenció del bé immoble, respecte del qual es

demanava una actuació urgent atès l'estat de degradació i el risc de runa en què es trobava.

La plataforma manifestava que tot i que es tractava d'un bé de titularitat privada, aquest forma part del patrimoni urbanístic i cultural inclòs, en tant que bé cultural d'interès local, al catàleg del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM) de Malgrat de Mar, vigent des del 22 d'octubre de 2005, on apareix com a "equipament públic".

La promotora de la queixa havia denunciat que l'immoble va patir danys com a conseqüència de l'enferocament d'una finca confrontant, però l'Ajuntament no havia manifestat les seves intencions vers la Torre de la Vídua de Can Sala, ni havia contestat els escrits que la Plataforma li havia adreçat perquè es prenguessin mesures per evitar que continuessin els danys.

Igualment, s'adjuntava a la queixa un informe elaborat per la Direcció General del Patrimoni Cultural, del Departament de Cultura, en què s'acreditava que l'edifici presentava un estat de conservació molt deficient i que les patologies estructurals i constructives eren importants o greus.

Malgrat tot, l'edifici mantenia la seva essència arquitectònica i gran part dels seus elements ornamentals, raó per la qual el Departament havia determinat que l'immoble havia de ser objecte d'un procés encaminat vers la restauració que en garantís la salvaguarda i la posada en valor dels trets patrimonials distintius, però, pel que sembla, el consistori no havia dut a terme cap actuació en el sentit apuntat.

En resposta a la demanda d'informació del Síndic, l'Ajuntament de Malgrat va manifestar que el mes de març de 2006 la propietària de l'immoble havia presentat una sol·licitud de declaració de ruïna de l'edifici, de la qual es va declarar desistida en data 21 de juliol de 2006 per manca d'esmena dels defectes dins del termini que se li atorgà.

Per decret de l'alcaldia de data 14 d'agost de 2006, es va resoldre ordenar a la propietària l'adopció de les mesures necessàries en el termini d'un mes per garantir la seguretat de l'immoble, mesures que havien de ser proposades per un tècnic competent, que alhora havia de responsabilitzar-se d'executar-les.

El 29 de gener de 2007 la propietat va presentar a la corporació municipal l'aprovació d'un conveni urbanístic i va demanar la corresponent redacció i l'aprovació d'una modificació puntual del POUM per a la delimitació d'un polígon d'actuació urbanística en els termes definits en la minuta del conveni.

El ple municipal, en sessió del 15 de febrer de 2007, va aprovar el conveni urbanístic proposat per la pro-

pietat i també la modificació puntual del text refós del POUM per a la delimitació del polígon.

El 17 de gener de 2007 l'Ajuntament va sol·licitar al Col·legi d'Arquitectes de Catalunya la col·laboració d'un membre de l'Agrupació d'Arquitectes per a la Defensa i la Intervenció en el Patrimoni Arquitectònic per redactar el projecte i dirigir les obres dels treballs d'implantació de les mesures tendents a la protecció de l'edifici en el seu estat actual i la prevenció de nous desperfectes que en dificultin encara més la rehabilitació posterior.

Finalment, l'Ajuntament informà el Síndic que s'havia donat una àmplia difusió de l'acord municipal d'adquisició pels mitjans de comunicació locals i que, fins i tot, la plataforma impulsora de la queixa s'havia mostrat satisfeta amb la solució.

També ha finalitzat enguany la tramitació d'una queixa que es va iniciar l'any 2006 (Q 13031/06), en què les institucions promotores havien demanat al Departament de Cultura la incoació d'un expedient previ per a la declaració de bé cultural d'interès nacional, d'acord amb les disposicions de la Llei 9/1993, del patrimoni cultural català, de l'antic cementiri jueu de l'època medieval a la muntanya de Montjuïc de Barcelona, sense que se'ls hagués proporcionat cap resposta.

A la demanda del Síndic, el Departament de Cultura va respondre que la Direcció General de Patrimoni Cultural havia fet una anàlisi acurada de tota la documentació i una valoració del significat patrimonial de les restes de l'antic cementiri jueu d'època medieval de Montjuïc.

Un cop estudiat el tema i en vista dels resultats dels treballs arqueològics duts a terme, va constatar, ateses les característiques i l'estat de conservació de la necròpoli (extensió, antiguitat, gran nombre de lloses amb inscripcions funeràries, etc.), que es tractava del conjunt més gran, més significatiu i representatiu de la memòria i la cultura de la comunitat jueva durant l'època medieval en l'àmbit de Catalunya i molt probablement de la Mediterrània occidental.

La mateixa Direcció General de Patrimoni Cultural comunicà alhora a les interessades aquesta informació, juntament amb l'acord pel qual es disposava la incoació de l'expedient de declaració de bé cultural d'interès nacional (lloc històric) a favor de la necròpoli i la declaració de les institucions promotores com a part interessada en el procediment, amb el dret que comporta a ser informades puntualment del seu desenvolupament i la possibilitat d'exercir el dret d'audiència quan ho considerin oportú.

Amb relació a l'Administració autonòmica, cal ressaltar que enguany ha finalitzat la tramitació de la

queixa 07722/06, presentada per un membre de l'Associació de Veïns del Poblenou i del col·lectiu ciutadà Salvem Can Ricart.

La queixa se centrava en la manca de resposta, per part del Departament de Cultura, a una sol·licitud formulada el mes de març de 2005 d'incoació d'un expedient de declaració de bé cultural d'interès nacional (BCIN) del conjunt monumental de caràcter històric urbà industrial del Poblenou, establert i delimitat en la proposta de Pla integral de patrimoni industrial del Poblenou.

En resposta a la sol·licitud d'informació el Departament va manifestar que, si bé era cert que la resposta estava pendent, això era conseqüència de la manca de finalització de les actuacions coordinades amb l'Ajuntament de Barcelona que responien al compliment de la Resolució 280/VII del Parlament de Catalunya sobre l'estudi, la difusió i la protecció del patrimoni industrial del barri del Poblenou a Barcelona.

Això no obstant, atès que l'article 8.1 de la Llei 9/1993, de 30 de setembre, que regula el patrimoni cultural català, determina que la declaració de BCIN requereix la incoació prèvia d'un expedient, iniciat d'ofici per l'Administració de la Generalitat o bé a instància d'una altra administració pública o de qualsevol persona física o jurídica, i concreta que els acords de no-incoació han de ser motivats, el Síndic, tot i entendre que la decisió d'incoació respon a una potestat discrecional de l'Administració, va fer un suggeriment al Departament perquè respongués de forma expressa i motivada a la sol·licitud del promotor.

En resposta, el Departament va informar aquesta institució que el 23 de març de 2007 el conseller va dictar la resolució per la qual s'incoava l'expedient de declaració de BCIN en la categoria de conjunt històric a favor d'una agrupació d'edificis del recinte fabril de Can Ricart a Barcelona, la qual es va publicar en el DOGC i es notificar als interessats.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 15533/06	Presumpte incompliment de deures de l'Administració amb relació a un bé d'interès local
Q 13031/06	Manca de resposta a sol·licitud
Q 07722/06	d'incoació d'expedient previ d'un BCIN

### 3.2. Relacions amb les administracions

El Síndic, mitjançant els seus col·laboradors, manté una relació constant amb l'Oficina de Garanties Lingüístiques de la Secretaria de Política Lingüística, pel que fa aquesta àrea d'actuació. Fins i tot, es produeixen contactes presencials amb la finalitat de

coordinar i millorar l'abast de la col·laboració entre ambdues institucions en defensa dels drets i les llibertats dels ciutadans.

Igualment, i quan ha estat el cas, es relaciona amb diversos departaments de la Generalitat sense que hagi constatat una manca de col·laboració, encara que sí un retard considerable en les respostes, sobretot pel que fa al Departament de Cultura, a qui s'ha reiterat des del mes de juny de 2006 una sol·licitud d'informació amb relació a la queixa 02935/04 la tramitació de la qual es va iniciar l'any 2004.

Amb relació a la Delegació del Govern, està pendent de resposta l'actuació d'ofici 00304/07, iniciada a principi de l'any 2007. Cal destacar també que, fruit d'una instrucció d'aquest organisme, no es proporciona informació al Síndic de Greuges quan aquesta és requerida als òrgans de l'Administració general de l'Estat ubicats a Catalunya, raó per la qual les queixes dels interessats en aquest àmbit s'han tramès al Defensor del Poble (Q 04624/07).

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

Actuació d'ofici	12196/06
<b>Sobre l'incompliment per efectius de la Guàrdia Civil del deure d'atendre els ciutadans en qualsevol de les llengües oficials</b>	
Arran de l'actuació d'ofici amb relació a la vulneració dels drets dels catalanoparlants per la Guàrdia Civil, el Síndic suggereix al Departament de Presidència que prengui les mesures oportunes i vetlli perquè la normativa i l'actuació administrativa dels poders públics de l'Estat, incloent-hi els cossos i les forces de seguretat, respectin el dret a relacionar-se oralment i per escrit amb l'Administració de l'Estat a Catalunya en la llengua oficial que s'esculli i el dret a ser-hi atès, sense que se'n pugui exigir cap mena de traducció.	
<b>Accepta la resolució del Síndic</b>	



## 4. EDUCACIÓ

### 4.0. Educació en xifres

#### 4.1. Educació no universitària

1. Introducció
2. Les dificultats de consolidació del servei públic educatiu
3. La segregació escolar i les polítiques de ràtios, grups i reserves de places
4. Problemes amb la planificació de l'oferta de places escolars
5. Irregularitats en el procés d'admissió
6. Dèficits d'informació de les famílies en el procés d'admissió
7. Dèficits en l'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya
8. L'atenció a l'alumnat amb necessitats educatives especials
9. Transport escolar

#### 4.2. Educació universitària

#### 4.3. Relacions amb les administracions

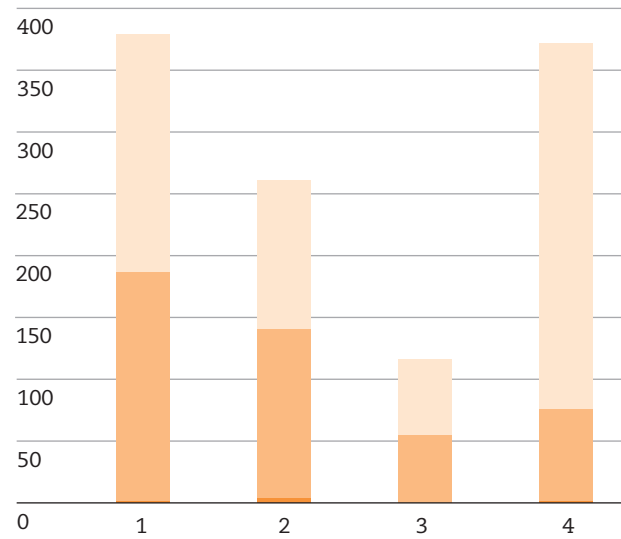
#### 4.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors



#### 4.0. Educació en xifres

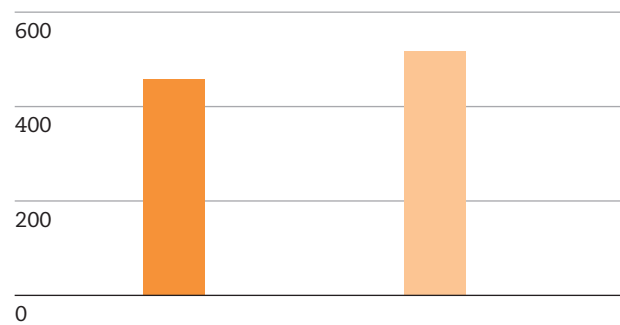
##### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Educació infantil i preescolar</b>	<b>1</b>	<b>186</b>	<b>192</b>	<b>379</b>
Accés a l'educació	1	125	88	214
Curriculums	-	-	1	1
Drets i deures dels alumnes	-	4	37	41
Infraestructures	-	8	8	16
Gratuïtat de l'ensenyament	-	8	2	10
Assetjament escolar	-	6	17	23
Necessitats educatives especials	-	23	20	43
Organització i planificació del sistema escolar	-	8	8	16
Professors	-	4	11	15
<b>2 Educació primària i secundària</b>	<b>4</b>	<b>136</b>	<b>121</b>	<b>261</b>
Accés a l'educació	1	55	18	74
Assetjament escolar	-	19	18	37
Curriculums	-	-	1	1
Drets i deures dels alumnes	-	12	40	52
Gratuïtat de l'ensenyament	1	5	-	6
Infraestructures	-	6	6	12
Model educatiu	-	-	1	1
Necessitats educatives especials	1	27	20	48
Organització i planificació del sistema escolar	1	10	4	15
Professors	-	2	13	15
<b>3 Educació universitària</b>	<b>-</b>	<b>55</b>	<b>61</b>	<b>116</b>
Alumnes	-	3	2	5
Beques i ajuts	-	15	31	46
Gestió acadèmica	-	30	23	53
Professorat	-	7	5	12
<b>4 Altres</b>	<b>1</b>	<b>75</b>	<b>296</b>	<b>372</b>
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>452</b>	<b>670</b>	<b>1.128</b>



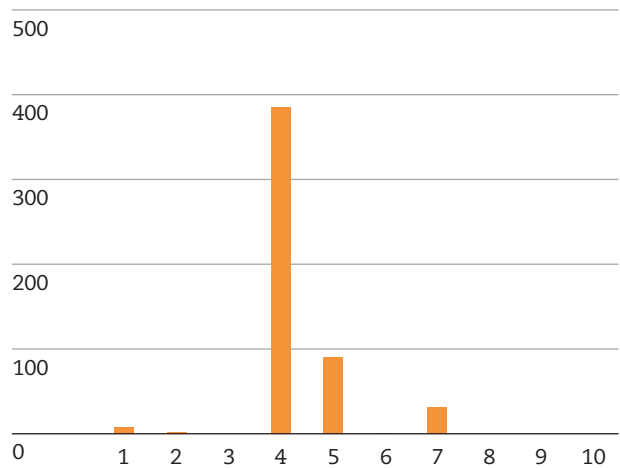
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració	408	408
Dues administracions	42	84
Tres administracions	7	21
Quatre administracions	1	4
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>458</b>	<b>517</b>



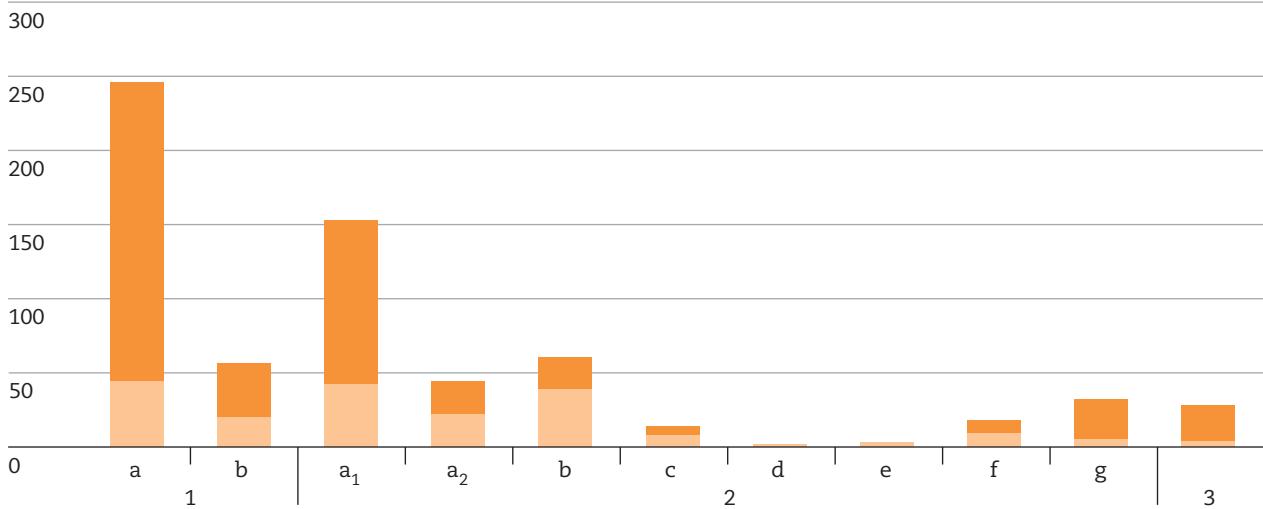
### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

Típus d'administració	O	Q	■ Total
1 Administració central	-	8	8
2 Administració perifèrica	-	2	2
3 Administracions d'altres comunitats	-	-	-
4 Administració autonòmica	6	379	385
5 Administració local	1	89	90
6 Administració judicial	-	1	1
7 Administració institucional	-	31	31
8 Administració electoral	-	-	-
9 Serveis públics privatitzats	-	-	-
10 Privades	-	-	-
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>510</b>	<b>517</b>



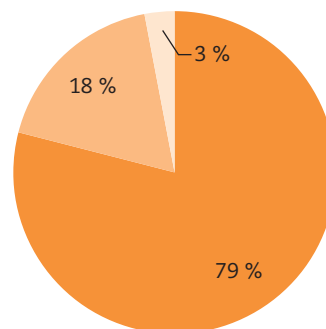
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>64</b>	<b>238</b>	<b>302</b>	<b>46,04%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	44	202	246	37,50%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	20	36	56	8,54%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>130</b>	<b>196</b>	<b>326</b>	<b>49,70%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	42	111	153	23,32%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	22	22	44	6,71%
b Accepta la resolució	39	21	60	9,15%
c Accepta parcialment la resolució	8	6	14	2,13%
d No accepta la resolució	2	-	2	0,30%
e No col·labora	3	-	3	0,46%
f Tràmit amb altres ombudsmen	9	9	18	2,74%
g Desistiment del promotor	5	27	32	4,88%
<b>3 No admesa</b>	<b>4</b>	<b>24</b>	<b>28</b>	<b>4,27%</b>
<b>Total</b>	<b>198</b>	<b>458</b>	<b>656</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	60	78,95%
Accepta parcialment la resolució	14	18,42%
No accepta la resolució	2	2,63%
<b>Total</b>	<b>76</b>	<b>100,00%</b>



## 4.1. Educació no universitària

### 1. Introducció

Seguint la tendència observada els darrers anys, l'any 2007 ha continuat augmentant el nombre de queixes relacionades amb el funcionament del sistema educatiu. Destaquen un cop més les queixes relacionades amb la planificació educativa, especialment les relatives a la disconformitat de les famílies amb l'escola assignada. L'aprovació de la Llei orgànica d'educació l'any 2006 va comportar l'obligació dels poders públics d'oferir zonificació idèntica per a escoles públiques i concertades. Aquest aspecte, recollit en el Decret 75/2007, sobre l'admissió de l'alumnat a centres sostinguts amb fons públics, ha comportat canvis en els sistemes d'elecció escolar respecte a cursos anteriors i ha estat el causant de queixes relacionades amb la interpretació del dret de les famílies a escollir escola.

L'any 2007 ha evidenciat també un conjunt de dificultats relacionades amb el compliment d'alguns dels compromisos inclosos en el Pacte nacional per a l'educació. Els problemes amb l'aplicació de la sisena hora a l'educació primària pública són, sens dubte, el més destacat, però cal ressaltar també la lentitud amb la qual s'avança cap a la consolidació del servei públic educatiu (amb pocs centres encara amb contractes-programa) o la persistència de nombroses irregularitats en els processos de selecció de l'alumnat o en els cobraments irregulars a les famílies. Els problemes de planificació educativa es fan també evidents en la quantitat excessiva de centres que funcionen amb mòduls prefabricats o en les conseqüències de segregació escolar que tenen determinades decisions sobre les ràtios o l'obertura de nous grups.

**Les queixes pel funcionament del sistema educatiu han continuat augmentant**

Aquest capítol es fa ressò també dels aspectes més destacats de l'Informe extraordinari relatiu a l'educació de zero a tres anys que aquesta institució va lliurar al Parlament de Catalunya el dia 3 de setembre de 2007. Es destaquen els problemes més significatius en aquest sector i els suggeriments del Síndic pel que fa tant a la quantitat com a la qualitat de l'oferta d'aquest servei. Finalment, cal posar en relleu que, un any més, les necessitats educatives especials tornen a ser un capítol destacat de les queixes que rep aquesta institució. Les necessitats en aquest àmbit són moltes i alguns dels dèficits requereixen

una capacitat de reacció més àgil que la mostrada fins ara pel Govern o els ajuntaments. Cal, en aquest sentit, dotar d'un marc normatiu específic les necessitats d'aquest alumnat i emprendre polítiques que avancin cap a una escola efectivament inclusiva.

### 2. Les dificultats de consolidació del servei públic educatiu

El Pacte nacional per a l'educació, signat el dia 20 de març de 2006 entre el Govern de la Generalitat de Catalunya i vint organitzacions vinculades al món de l'educació, plantejava la importància de consolidar un servei públic educatiu integrat pels centres públics i els centres privats concertats.

Aquest objectiu passa, entre altres, per polítiques que contribueixin a reduir les diferències existents entre centres escolars en la composició social de l'alumnat i en altres característiques estructurals (qualitat de les instal·lacions, tipus d'oferta, a banda dels projectes educatius, que lògicament difereixen). La incidència de la segregació escolar en el sistema educatiu català constata la importància d'aplicar aquestes polítiques. Cal abordar les diferències entre sectors de titularitat, però també les diferències entre centres dins de cada sector, que en molts territoris arriben a ser més intenses.

Les queixes rebudes al Síndic de Greuges palesen que la consolidació del servei públic educatiu presenta encara dèficits importants, i que les polítiques que havia previst el Pacte nacional, per diversos motius, no sempre s'estan aplicant amb la celeritat que les necessitats del sistema requereixen.

Una de les mesures que incideix més significativament en l'homogeneïtzació dels centres ha estat la implantació de la sisena hora als centres públics de primària. L'aplicació d'aquesta mesura ha topat amb un cert rebuig d'una part de la comunitat educativa, però també amb la provisió dels recursos financers i dels mitjans de personals necessaris per dur-la a terme. La queixa presentada pel retard en l'aplicació de la sisena hora al municipi de Calldetenes (Q 02992/07) ho constata, segons l'informe aportat pel Departament d'Educació.

La previsió que tenia el Departament d'Educació amb l'aprovació de l'Ordre EDC/207/2006, de 24 d'abril, per la qual s'establí el calendari escolar del curs 2006-2007 per als centres educatius no universitaris, era aplicar la sisena hora durant aquell curs als centres públics de municipis capital de comarca i de més de 10.000 habitants, mentre que, pel que fa a la resta de centres, se n'havia previst l'aplicació per al curs 2007-2008. Aquesta previsió inicial, però, va canviar amb la publicació de l'Ordre EDU/117/2007, de 25 d'abril, per la qual s'estableix el calendari escolar del

curs 2007-2008, i en què es confirmà que la sisena hora durant el curs 2007-2008 s'aplicaria als centres públics del Departament d'Educació de municipis capital de comarca i de municipis de més de 5.000 habitants. Aquesta nova planificació, doncs, ha retardat l'aplicació de la mesura a Calldetenes i a la resta de municipis de menys de 5.000 habitants.

Una altra mesura important per equiparar l'oferta escolar té a veure amb garantir la gratuïtat real de l'escolarització als centres sufragats amb fons públics. Tal com ja apuntava l'*Informe al Parlament 2006*, el desacord d'algunes famílies amb el pagament de quotes als centres de titularitat privada concertats continua sent enguany un motiu d'actuació del Síndic de Greuges.

Tot i que la normativa educativa bàsica impedeix obligar les famílies a pagar quotes escolars perquè poden discriminar l'alumnat per raons econòmiques, molts centres encara opten per establir unes aportacions "voluntàries" que s'acaben pagant com a norma. És interessant destacar les queixes que des de l'any 2004 s'han rebut pel pagament de quotes en un centre concertat de Sant Boi de Llobregat (Q 04791/04 i altres). Inicialment, algunes famílies van demanar separar en rebuts diferents el cobrament de quotes, ja que aquestes han de ser voluntàries. Tal com va demanar aquesta institució, el curs 2006-2007 el centre va deixar de girar el rebut corresponent a l'anomenada *aportació voluntària* a les famílies que ho havien sol·licitat. Finalment, l'any 2007 les mateixes famílies presenten noves queixes referents a presumptes discriminacions que hauran de ser comprovades pel Departament d'Educació.

**Encara són pocs els centres concertats que han establert contractes-programa amb el Departament d'Educació**

En el marc d'aquest informe, convé posar de manifest que el cobrament de quotes fomenta la segregació als centres, perquè dissuadeix les famílies amb menys recursos a accedir-hi. L'impacte segregador sobre la composició social dels centres s'il·lustra clarament amb les circumstàncies relatades en una queixa presentada per una família resident a Terrassa que volia canviar els fills a una escola pública perquè no podia assumir econòmicament el cost que li comportava continuar l'escolarització al centre concertat (Q 03018/07). En la resolució del Síndic, es va suggerir buscar mecanismes per garantir la gra-

tuïtat real i efectiva d'aquests alumnes al mateix centre concertat.

Els contractes-programa, promoguts en el marc del Pacte nacional per a l'educació, com a solució als problemes de finançament dels centres privats concertats, han de ser un instrument fonamental per implicar més el conjunt de centres en l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques. Fins ara, val a dir que són pocs els centres que estan acollits a aquests contractes-programes. La disponibilitat de recursos financers del Departament d'Educació condiona el ritme d'aplicació d'aquesta mesura.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02992/07	Desacord que durant el curs 2007-2008 la sisena hora no s'apliqui als municipis de menys de 5.000 habitants
Q 04791/04	Queixes sobre el cobrament de quotes per part d'un centre concertat de Sant Boi de Llobregat
Q 03018/07	Queixa sobre el procediment de canvi d'escola al municipi de Terrassa

### 3. La segregació escolar i les polítiques de ràtios, grups i reserves de places

Durant l'any 2007 el Síndic de Greuges ha rebut 148 queixes relacionades directament o indirectament amb el fenomen de la segregació escolar a Catalunya. Moltes d'aquestes queixes tenen a veure amb la percepció de determinades famílies que l'Administració o bé no fa prou per combatre el fenomen o bé, quan ho fa, vulnera la llibertat d'elecció de centre.

En el primer cas, es tracta majoritàriament de famílies amb fills escolaritzats en centres que pateixen el problema de la segregació escolar, com succeeix, per exemple, en la queixa presentada sobre la situació del CEIP Collaso i Gil del districte de Ciutat Vella de Barcelona (Q 04080/07). Aquest és un centre amb un percentatge d'alumnat estranger que supera el 80%, proporció que s'ha incrementat els darrers anys progressivament i que no és atribuïble únicament al pes i el comportament del fet migratori al barri on s'ubica l'escola.

I en el segon cas, es tracta de famílies que volen fugir de determinats centres en el procés d'admissió i que, un cop constatada la impossibilitat d'accedir al centre sol·licitat, manifesten el desacord sobre la plaça assignada d'ofici i sobre el fet que les polítiques de planificació educativa dutes a terme per l'Administració els condicionin les opcions de tria. Són queixes relacionades amb la importància del criteri de proximitat als efectes de barem, amb la zonificació escolar, amb la no-ampliació de ràtio al centre sol·licitat,



etc. En la majoria d'aquests casos, la institució comunica a les persones interessades el deure que té l'Administració de promoure l'equitat del sistema per mitjà de la planificació educativa. En cas que la plaça assignada d'ofici per l'administració competent no satisfaci les necessitats de les famílies, aquestes poden sol·licitar plaça en qualsevol dels centres que tinguin vacants. És així com l'Administració els garanteix la llibertat d'elecció de centre.

Ara bé, tant en el primer cas com en el segon, el Síndic de Greuges constata la necessitat que l'Administració combati la segregació escolar amb tots els instruments que té a l'abast. Les diferències existents entre centres en la composició social de l'alumnat reforcen tant els processos de "fugida" de la demanda cap a determinades escoles com de concentració de vacants en d'altres, i aquest desequilibri és propici per a la reproducció del fenomen.

Sobre la intervenció de l'Administració educativa, cal reconèixer les limitacions existents a l'hora de garantir la distribució equitativa de la població escolar. Els forts processos de segregació residencial que pateixen molts municipis catalans o la protecció de la llibertat d'elecció d'escola en l'ordenament jurídic vigent són algunes de les limitacions. No obstant això, convé destacar que hi ha un marge d'actuació encara ampli per a la política educativa, i les queixes que rep la institució del Síndic de Greuges constaten que aquestes possibilitats d'intervenció no sempre s'aprofiten prou.

**L'Administració ha de combatre la segregació escolar amb tots els instruments que té a l'abast**

En aquest sentit, per exemple, val a dir que el Decret 75/2007 no incorpora gaires canvis significatius per poder combatre d'una manera més intensa el fenomen de la segregació. Bàsicament, es limita a reproduir el contingut de l'anterior Decret 252/2004 i hi incorpora les modificacions que estableix la Llei orgànica 2/2006, d'educació. Sobre aquesta qüestió, l'any 2008 es presentarà un informe extraordinari sobre la segregació escolar a Catalunya, que farà suggeriments de millora de la normativa d'admissió.

A aquesta reflexió cal afegir-hi que de vegades la mateixa aplicació per l'Administració de les mesures establertes pel Decret 75/2007 pot contribuir a reforçar o reproduir la segregació escolar dels centres. Les polítiques d'ampliació i reducció de ràtios, d'obertura

de grups o de reserves de places per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques que s'han dut a terme en determinades zones ho exemplifiquen.

**Les polítiques de ràtios i d'obertura de nous grups contribueixen a vegades a reproduir la segregació escolar**

Pel que fa a l'ampliació de ràtios, tot i l'avenç que ha representat el Decret 75/2007 per restringir-la bàsicament a l'escolarització de l'alumnat amb necessitats educatives específiques, la pràctica constata que en algun territori s'aplica amb caràcter menys excepcional del que estableix la normativa. Sengles queixes als municipis de Girona (Q 03616/07) o Sant Adrià del Besòs (Q 04910/07) confirmen que aquesta mesura s'ha aplicat als centres més sol·licitats —generalment concertats— quan encara hi havia places vacants en altres centres de la zona, generalment públics i amb una concentració més elevada d'alumnat amb necessitats educatives específiques. Sigui quin sigui el motiu de l'ampliació de la ràtio, aquesta situació ajuda a reproduir la segregació escolar.

La matrícula viva, conformada per alumnat amb necessitats educatives específiques, principalment tendirà a absorbir-se en aquelles escoles que ja tenen una presència més alta d'aquest tipus d'alumnat, perquè també són els centres que acumulen més vacants. Per minimitzar aquesta situació, doncs, se suggereix evitar concedir ampliacions de ràtio mentre altres centres amb una demanda més feble encara tinguin vacants. En darrer terme, això afavoreix una millor distribució de l'alumnat amb necessitats educatives específiques entre centres.

Precisament per a aquests centres amb una demanda feble, que conclouen el procés de preinscripció i matrícula amb vacants, hi ha la possibilitat de reduir la ràtio dels grups un cop es tanca el procés ordinari d'admissió. Això contribueix a evitar que la concentració de vacants pugui comportar una acumulació de la matrícula viva en aquests centres durant el curs. La saturació de l'oferta escolar en molts territoris, però, fa que aquesta sigui una mesura no sempre aplicada als centres guetitzats. Com es constata en algunes queixes, quan s'ha aplicat, es destaca com a bona mesura per evitar la concentració de la matrícula viva al centre i per reduir la complexitat socioeducativa que el professorat ha de gestionar.

Pel que fa a l'obertura de nous grups, a banda dels efectes que pugui tenir sobre la massificació de

determinats centres, també passa que aquesta mesura s'aplica de vegades quan encara hi ha un nombre suficient de vacants disponibles als centres de la zona. De fet, aquesta obertura de nous grups als centres més sol·licitats tendeix més a satisfer la demanda de les famílies respecte a un determinat centre, que no pas les necessitats d'equitat del sistema, ja que deixa amb vacants els centres amb una demanda més feble. Igualment pot passar amb l'obertura de grups en aquests centres menys sol·licitats, ja que amplia encara més la disponibilitat de vacants.

Per il·lustrar aquesta situació, és pertinent mencionar la controvertida obertura de grup al CEIP Fort Pienc, del barri de Fort Pienc de Barcelona (Q 02580/07 i altres). Si bé podria justificar-se pels nivells de saturació de l'oferta escolar de les dues zones de referència del centre (amb un dèficit de 15 places), també hi ha indicis que aquesta ampliació de grup podia no haver estat del tot necessària. Havent fet l'assignació de places i l'obertura de grup, per exemple, encara hi havia centres de les dues zones abans esmentades que continuaven tenint vacants (36 a la zona), prou vacants per poder fer l'assignació d'ofici de 25 infants. Havent fet la matrícula, el 10 de juliol els centres de la zona amb una demanda més feble encara tenien vacants (20 vacants en total, que podrien sumar-se a altres vacants en centres ubicats a les zones limítrofes). Aquesta mesura ha pogut contribuir a reproduir la segregació escolar de determinats centres perquè es parteix de la premissa que en aquests centres no s'hi voldran matricular les famílies que no l'han sol·licitat, i no es combat frontalment aquest fenomen amb els instruments de política educativa de què disposa l'Administració. La planificació ha de servir, entre altres coses, per orientar la demanda envers aquests centres no desitjats.

En aquest sentit, segons el posicionament del Síndic de Greuges, calia haver fet un esforç suplementari d'acompanyament i d'atracció de les famílies que no havien obtingut plaça en cap dels centres sol·licitats vers les escoles amb vacants. Precisament, d'acord amb això, el Síndic va suggerir que durant el curs 2007-2008, d'acord amb el Departament d'Educació, el Consorci d'Educació de Barcelona desenvolupés un pla d'actuació per atraure les famílies del barri específicament vers aquestes escoles, i que en garantis l'acompanyament durant el període de preinscripció i matrícula.

Val a dir que, en resposta a aquesta resolució del Síndic de Greuges, el Consorci d'Educació de Barcelona va exposar que les seves línies prioritàries de treball se centren a oferir escoles de proximitat a les diverses zones de la ciutat i equilibrar la xarxa de centres, tant pel que fa a la titularitat i l'homologació de l'oferta que fan, com pels diversos condicionants de qualitat, específics de cada centre. Sobre la base d'a-

questes línies, va mantenir que l'increment de places de P3 dut a terme al CEIP Fort Pienc era necessari, per la qual cosa considerava adequada la decisió adoptada.

Una altra queixa prou il·lustrativa fa referència a l'augment de quatre línies del centre privat Avantis a la zona de Gornal-Bellvitge, a l'Hospitalet de Llobregat (Q 02710/07 i altres), quan els centres docents de la zona disposaven de prou llocs escolars per cobrir la demanda existent a P3. L'estudi de la queixa va constatar un defecte important de planificació, especialment perquè les ampliacions de grups proposades, que van generar una oferta de places escolars clarament superior a la demanda existent (131 places més que sol·licituds) van acabar generant un nombre significatiu de vacants al sistema (47 vacants, el 17 de juliol), distribuït de manera desigual entre els centres escolars. D'una banda, això demostra que l'ampliació tan elevada de grups prevista al centre Avantis (inicialment 4, finalment 3) no era justificada; i de l'altra, que aquesta política de seguiment de la demanda ha contribuït a consolidar les diferències entre centres relacionades amb la disponibilitat de vacants. Els centres que acumulen una proporció més elevada de vacants (el mes de juliol, uns centres plens i uns altres amb un 40% de places vacants) són els que tenen un percentatge més significatiu d'alumnat amb necessitats educatives específiques. Com ja s'ha indicat, aquest escenari genera les bases per a l'augment de la segregació escolar.

**La reserva de places no sempre representa una distribució equitativa de l'alumnat amb necessitats educatives específiques**

Finalment, pel que fa a la reserva de places, val a dir que aquesta no sempre ha representat realment i de manera efectiva una distribució equitativa de l'alumnat amb necessitats educatives específiques en el procés d'admissió. En molts centres, aquesta reserva de places no es cobreix perquè l'alumnat amb necessitats educatives específiques no hi demana accedir. En canvi, els centres que tenen més demanda d'alumnat amb necessitats educatives específiques, amb un nombre superior al fixat per aquesta reserva, acostumen a ser els que tenen més vacants. Sense una actuació intensiva de l'Oficina Municipal d'Escolarització, i sense uns límits màxims d'admissió d'alumnat amb necessitats educatives específiques per grup, aquesta mesura és poc efectiva.

Per il·lustrar aquesta situació, val la pena fer referència al procediment de preinscripció i matrícula dels municipis de Blanes (Q 02247/07) i Mataró (Q 02762/07), estudiats fruit de sengles queixes. Pel que fa a Blanes, malgrat la reserva de quatre places per grup per a alumnes amb necessitats educatives específiques, dues més que les establertes per la normativa, la distribució d'aquests infants es continuava realitzant de manera poc equitativa entre el conjunt de centres. En canvi, pel que fa al municipi de Mataró, aquests desequilibris es van aconseguir compensar parcialment gràcies a polítiques més proactives en la distribució de l'alumnat amb necessitats educatives específiques.

Cal tenir present, a més, que el Decret 75/2007 estableix que la reserva de llocs escolars per a l'alumnat amb necessitats educatives específiques sigui vigent fins al dia anterior a la publicació de les llistes d'admesos, quan ja s'han atès totes les sol·licituds presentades durant el procés de preinscripció que afecten aquest alumnat. Les queixes relacionades amb el procediment d'admissió comentades constaten que limitar aquesta mesura al procediment de preinscripció ordinari pot ser útil per equilibrar la distribució d'alumnat amb necessitats educatives específiques durant aquest procés, però no ho és per fomentar la distribució de la matrícula viva.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04080/07	Queixa sobre la segregació del CEIP Collaso i Gil del districte de Ciutat Vella de Barcelona
Q 03616/07	Queixa sobre la saturació de places escolars al municipi de Girona
Q 04910/07	Queixa sobre l'ampliació de ràtio en un centre de Sant Adrià del Besòs
Q 02580/07	Queixa sobre l'obertura de grup al CEIP Fort Pienc, del barri de Fort Pienc de Barcelona
Q 02710/07	Queixa sobre l'augment de línies en un centre privat de Gornal-Bellvitge, a l'Hospitalet de Llobregat
Q 02247/07	Queixa sobre el procediment de preinscripció i matrícula al municipi de Blanes
Q 02762/07	Queixa sobre el procediment de preinscripció i matrícula al municipi de Mataró

#### 4. Problemes amb la planificació de l'oferta de places escolars

L'obertura de nous grups i les ampliacions de ràtio són mesures que s'utilitzen per compensar dèficits de places en una determinada zona escolar. Les queixes rebudes al Síndic de Greuges constaten que

aquesta saturació s'està produint en diverses zones de nombrosos municipis catalans.

A tall d'exemple, el dèficit de places escolars del barri de Poblenou de Barcelona va comportar un nombre significatiu de queixes rebudes a aquesta institució (Q 02705/07 i altres) i l'aplicació de diverses mesures dutes a terme pel Consorci d'Educació de Barcelona després del procés de preinscripció consistents en l'ampliació d'un grup al CEIP Fluvià i de les ràtios d'alumnes per grup al conjunt de centres de la zona. En la resolució del Síndic de Greuges, es va recordar a l'administració competent que aquestes mesures ad hoc, que van servir per ajustar l'oferta inicial a la demanda real existent, poden tenir efectes negatius sobre la qualitat del sistema (pel que fa a la possible massificació d'aules i centres) i denoten certs dèficits de previsió de l'evolució de la demanda i certs dèficits de planificació de l'oferta existent.

Aquesta manca de planificació també s'ha constatat en les queixes que es referien a la proliferació d'escoles ubicades en aularis prefabricats, quinze en total durant l'any 2007. A més de les queixes comentades sobre el barri de Poblenou de Barcelona, són especialment il·lustratives les queixes corresponents als municipis de Terrassa (Q 02462/07), Girona (Q 03616/07) o Mataró (Q 02762/07).

D'una banda, és cert que aquests tres territoris es caracteritzen per un creixement important de la demanda els darrers anys i per elevats nivells de densitat urbana, circumstàncies que fan més complexa la planificació. D'altra banda, però, també ho és que aquesta complexitat ha comportat actualment importants desequilibris interns en la distribució de l'oferta d'aquests municipis i una elevada saturació de places global.

### El Departament d'Educació mostra dificultats per anticipar-se al comportament de la demanda educativa

En el cas del barri del Poblenou, per exemple, la demanda educativa va ser superior a l'oferta durant el darrer procés d'admissió (amb un dèficit de 37 places). Això mateix va passar en el cas de Mataró, amb la zona oest, o de Terrassa, amb el Districte 2-Llevant i el Districte 3-Sud, encara que el superàvit d'oferta a la zona est o al Districte 1-Centre, respectivament, tendís a compensar aquest dèficit. Malgrat que l'obertura de nous grups i la construcció de nous centres tendeixi a equilibrar els nivells d'oferta i

demanda, l'elevada saturació de places escolars i la proliferació d'aularis prefabricats deixen entreveure problemes en la capacitat d'anticipació del comportament d'aquesta demanda.

Tres circumstàncies, fonamentalment, posen de manifest aquests dèficits de planificació.

En primer lloc, l'elevada presència de centres ubicats en aularis prefabricats que hi ha en aquests tres territoris. En el cas del Poblenou, per exemple, dels nou centres públics, tres funcionen en instal·lacions provisionals i un altre està pendent de construcció. Aquesta situació demostra que l'oferta de places a la zona està creixent i garanteix que ho continuarà fent els propers anys. No obstant això, no s'ha de perdre de vista que la proporció de centres que funcionen amb aularis prefabricats i provisionals és alta, i aquest no és un model desitjable per a l'escolarització dels infants i per a la imatge del sector públic. De fet, si el centre que està pendent de construcció hagués estat ja en funcionament, en el proppassat procés d'admissió d'alumnat s'hauria cobert la demanda del barri sense necessitat ni d'ampliar ràtios, ni d'ampliar línies. Aquesta circumstància evidencia un cert retard en la capacitat de resposta que demostra el Departament d'Educació.

En segon lloc, el fet que mesos més tard de la posada en funcionament en mòduls prefabricats dels centres, de vegades encara no se sàpiga ni quina en serà la ubicació final ni quan s'haurà construït definitivament l'edifici. En el cas de la queixa de Girona, per exemple, això succeeix amb el nou CEIP Girona. Cal advertir que aquest centre s'ubica provisionalment en un solar on dos altres centres (CEIP Marta Mata i CEIP Pericot) hi desenvolupen o hi han desenvolupat en algun moment, també de forma provisional, la seva activitat.

L'informe del Departament d'Educació assenyala que la construcció d'aquest centre està pendent de la cessió del solar de l'ajuntament per a la ubicació definitiva de l'escola. L'any 2004, amb motiu de la revisió del mapa escolar de la ciutat, aprovat pel Consell Escolar Municipal, es va fer una previsió de necessitats fins a l'any 2015, i en el Pla quadriennal 2008-2011 del Departament d'Educació hi consta l'edificació definitiva per a l'any 2008, sempre que es disposi del solar corresponent.

I en tercer lloc, el retard en les previsions de construcció de l'escola definitiva. En el cas de Poblenou, per exemple, cal destacar una queixa sobre la manca d'inici de les obres del CEIP Pere IV (Q 00881/07). L'escola va entrar en funcionament el curs 2004-2005 en unes instal·lacions provisionals amb quatre línies de P3, a més del P4 i el P5, i el Departament d'Educació va assumir el compromís amb les famílies que el setembre de 2007 el curs començaria en un nou edi-

fici que s'havia de construir al carrer de Bilbao. La construcció d'aquest nou centre va topar, però, amb diversos entrebancs i retards relacionats amb l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona i del Departament d'Educació (referent a la cessió del terreny, la tramitació de la llicència d'obres i d'activitat, etc.). Finalment, les obres van començar el dia 2 de març de 2007, i el curs 2007-2008 no s'havia iniciat a les instal·lacions definitives.

En aquests casos, les resolucions del Síndic de Greuges fan referència als aspectes següents.

En primer lloc, es posa l'èmfasi en la necessitat de fer més esforços a l'hora de preveure i anticipar l'evolució de la demanda. És important anticipar el comportament de la demanda amb temps per poder articular mesures que donin respostes adequades a aquest comportament.

En segon lloc, i amb la finalitat de promoure la cobertura de la demanda i evitar la massificació de l'oferta ja existent, es demana accelerar tant la construcció definitiva dels centres que funcionen de forma provisional, com l'obertura i la construcció dels centres que estiguin pendents. L'acceleració en la creació d'oferta és important, precisament per evitar la necessitat d'impulsar mesures extraordinàries que incideixin negativament en la qualitat del sistema.

I en tercer lloc, ateses les condicions de provisionalitat descrites (mòduls prefabricats, ubicació provisional, etc.), se suggereix controlar l'impacte que aquesta situació pugui tenir sobre l'atracció de la demanda i sobre la disponibilitat de places vacants en el període de matrícula viva. Les dades de preinscripció per al curs 2007-2008 constaten que, en uns casos més que en d'altres, les condicions de provisionalitat poden no haver afavorit l'atracció de la demanda. Cal tenir present aquesta circumstància en el procés de matrícula viva, i evitar que la disponibilitat de places vacants durant el curs escolar pugui afavorir dinàmiques de concentració d'alumnat amb necessitats educatives específiques als centres. Aquests suggeriments demanen més coordinació del Departament d'Educació i dels ajuntaments per millorar les condicions materials dels centres educatius.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02705/07	Queixes sobre la saturació de places escolars i sobre l'obertura de grup al CEIP Fluvià al barri de Poblenou de Barcelona
Q 02462/07	Queixa sobre el procediment de preinscripció i matrícula al municipi de Terrassa
Q 00881/07	Queixa sobre la manca d'inici de les obres del CEIP Pere IV al barri de Poblenou de Barcelona



## 5. Irregularitats en el procés d'admissió

Les irregularitats en el procés d'admissió en cap cas representen una pràctica estesa, però sí que afegeixen inseguretat i més tensió en el procés de preinscripció i matrícula de moltes famílies. En aquesta línia, la institució rep queixes sobre presumptes irregularitats comeses tant per determinades famílies que al·leguen, als efectes de barem, circumstàncies que presumptament són falses, com també per alguns centres que cometen irregularitats per alterar el resultat de les llistes baremades d'admesos. En concret, durant el procés d'admissió corresponent a l'any 2007 es van rebre 19 queixes relacionades amb aquest tipus de qüestions.

**Alguns ajuntaments no posen tots els mitjans per investigar presumptes irregularitats en els empadronaments**

Pel que fa a les irregularitats comeses per famílies, aquestes fan referència a falsos empadronaments o també a falses malalties. Aquestes pràctiques intenten aconseguir el màxim de punts possibles per accedir a un dels centres desitjats, com a estratègia, generalment, per evitar els centres més estigmatitzats del territori. De fet, les queixes s'han produït més freqüentment en municipis caracteritzats per una elevada segregació escolar, com és el cas de les ciutats de Badalona o Barcelona.

En el cas dels falsos empadronaments, el Departament d'Educació trasllada la denúncia a l'ajuntament corresponent perquè realitzi les investigacions pertinents, tal com estableix l'article 62 del Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació de les entitats locals. Sobre aquest procés, el Síndic de Greuges constata diversos aspectes que cal millorar.

Un primer aspecte és que el grau de comprovació del domicili habitual dels alumnes per part dels ajuntaments és molt variable. Val a dir que la tramitació de les queixes demostra que hi ha ajuntaments que no mostren gaire interès a investigar aquestes presumptes irregularitats, bé perquè consideren que l'aplicació dels criteris d'admissió d'alumnat correspon al Departament d'Educació, bé perquè consideren que el domicili de l'infant als efectes escolars no ha de coincidir necessàriament amb el domicili de residència, bé per altres circumstàncies.

Sovint, només actuen quan hi ha denúncies específiques, amb noms i cognoms dels alumnes que presumptament han falsejat l'empadronament. En aquests casos, l'Administració local informa les persones interessades que si no aporten dades concretes no es procedeix a fer cap investigació (Q 03190/07 i altres). En aquest sentit, el Síndic de Greuges considera que hi ha formes d'acotar la investigació de possibles casos de frau. A tall d'exemple, s'esmenten les actuacions dutes a terme per l'Ajuntament de Cerdanyola amb motiu d'una queixa sobre falsos empadronaments en dos centres escolars (Q 04476/07). En concret, l'Ajuntament va investigar els canvis de residència durant el darrer any a la zona de proximitat dels centres i va notificar al Departament d'Educació els casos d'irregularitat detectats per la policia local.

Un segon aspecte a millorar, precisament, fa referència a l'ús que es fa dels resultats d'aquestes comprovacions. L'empadronament en un domicili diferent del de residència no sempre és identificat pels ajuntaments com a situació irregular (per exemple, quan és a casa dels avis), de manera que la detecció d'aquestes situacions no sempre comporta la tramitació de la baixa del padró d'habitants. En aquests casos, el Síndic informa l'Administració local que la Llei reguladora de les bases de règim local estableix que els ajuntaments han de realitzar les operacions i les actuacions necessàries per mantenir actualitzats els padrons, de manera que les dades que aquests contenen concordin amb la realitat. Alhora, també recorda que el reglament estatal de població i demarcació territorial de les entitats locals estableix l'obligació dels ajuntaments de donar de baixa d'ofici les persones que hi figurin empadronades incomplint els requisits que estableix el mateix reglament.

En aquest sentit, és prou il·lustrativa la manca d'actuació de l'Ajuntament de Badalona davant els indicis de frau en l'empadronament (Q 02182/07 i altres). Els mateixos informes de la policia local de comprovació del domicili habitual de les persones que presumptament havien comès frau van concloure que hi havia evidències, en la majoria de casos investigats, que la inscripció padronal no coincidia amb la residència real. Davant d'aquests indicis clars, sorprenentment, l'Ajuntament de Badalona va comunicar a les persones interessades, i també al Síndic de Greuges, que no s'havia detectat cap problema en l'empadronament de les famílies denunciades. Aquest és un exemple clar d'omissió de l'Administració local davant la presumpta existència de falsos empadronaments.

Davant d'aquesta inacció, hi ha casos que, malgrat formalment no consideren que s'hagi produït cap irregularitat, l'Administració aplica mesures per



facilitar l'escolarització en un dels centres desitjats a les persones que han presentat les denúncies de falsos empadronaments (ampliacions de ràtio, prioritització en les llistes d'admissió, etc.). Això es va produir en el cas descrit de Badalona (Q 02182/07 i altres) i també, per exemple, a Sant Sadurn d'Anoia (Q 03832/07).

### La coordinació entre administracions i la celeritat en les actuacions són fonamentals per resoldre presumptes irregularitats

Altres ajuntaments, en canvi, havent comprovat les irregularitats, inicien els tràmits corresponents per donar de baixa del padró d'habitants les persones que han falsejat les dades del domicili habitual. Generalment, quan el Departament d'Educació rep el certificat de la baixa padronal, l'actuació conclou també amb la baixa dels alumnes del centre on havien aconseguit plaça amb la documentació falsa. Aquesta mateixa situació ja es va destacar en *Informe al Parlament 2006* amb motiu d'una queixa al municipi de Figueres (Q 06861/06). La coordinació entre administracions i la celeritat en les actuacions resultaren fonamentals.

Precisament, un tercer aspecte que cal millorar és la celeritat de les diverses administracions que hi intervenen per garantir la resolució de les presumptes irregularitats abans de començar el curs escolar, quan és més senzill fer canvis en les llistes d'admesos. Així mateix, determinats ajuntaments, tot i dur a terme les investigacions pertinents, no actuen amb la rapidesa necessària per tramitar i notificar la baixa del registre padronal al Departament d'Educació, o bé l'Administració educativa, un cop notificada la baixa, no actua amb prou diligència per donar de baixa els alumnes implicats del centre.

En aquest sentit, és il·lustratiu exposar la situació ocorreguda en dos municipis diferents. D'una banda, davant unes queixes sobre falsos empadronaments a Vilanova i la Geltrú (Q 08282/06 i altres), l'Ajuntament va comunicar al Departament d'Educació que havia iniciat el procediment per incoar d'ofici la baixa del padró municipal d'habitants de les famílies denunciades, i el Departament, en canvi, com que encara no tenia formalment la notificació de la baixa padronal, va decidir desestimar el recurs de la persona que havia denunciat els fets.

D'altra banda, en la queixa ja comentada de Cerdanyola del Vallès (Q 04476/07), l'ajuntament lamenta no haver pogut concloure abans de l'inici del curs escolar el procés d'investigació de totes les famílies que podien haver comès cometre algun tipus d'irregularitat, i també lamenta que el procediment per donar de baixa d'ofici una persona empadronada no faciliti la celeritat. De fet, el procediment que determina l'article 72 del Reial decret 1690/1986, d'11 de juliol, pel qual s'aprova el Reglament de població i demarcació de les entitats locals, requereix la comprovació de l'incompliment dels requisits i, un cop comprovada aquesta circumstància, la realització d'una audiència amb les persones implicades, que han de comunicar el lloc on viuen habitualment i sol·licitar per escrit l'alta en el padró municipal corresponent i la tramitació de la sol·licitud d'alta.

Si l'interessat no està d'acord amb la baixa, aquesta només es pot dur a terme amb un informe favorable del Consell d'Empadronament, organisme d'àmbit estatal. Segons el procediment establert, doncs, en cas de disconformitat de les persones interessades, l'Administració local pot no tenir prou temps per resoldre les denúncies presentades abans que s'iniciï el curs escolar. En la queixa de Cerdanyola del Vallès, per exemple, l'Ajuntament va iniciar el procediment per incoar d'ofici la baixa del padró a diversos alumnes el mes de juliol de 2007, i el desembre de 2007 encara no es coneixia la resolució final dels que van recórrer contra la decisió.

### Cal més control de l'Administració sobre l'ús dels certificats mèdics en els processos de matriculació

Certament, fa alguns anys el Departament d'Educació ja va introduir mecanismes de caràcter preventiu dins el procés de preinscripció i matrícula per intentar evitar que les famílies poguessin fer valer informació no ajustada a la realitat. S'augmentaren, per exemple, les exigències relacionades amb la documentació acreditativa dels criteris de baremació, com ara la necessitat d'aportar el certificat o el volant municipal de convivència de l'alumne i el resguard de la renovació del DNI en els casos en què l'adreça que apareixia en el DNI del sol·licitant no coincidís amb el domicili que s'havia comunicat en el procés d'admissió. No obstant això, atès que les irregularitats continuen existint, les instruccions que despleguen el Decret 75/2007 haurien de preveure un tractament excepcional per als casos en què els ajuntaments aporten informes sobre irregularitats

en l'empadronament i es notifica que s'inicia el procediment per donar de baixa un determinat alumne del padró, la qual cosa significa que l'ajuntament en qüestió certifica que el domicili on està empadronat l'alumne no és el seu domicili habitual. Es podrien ampliar, per exemple, els requeriments per demostrar el domicili real de residència, no solament amb el certificat d'empadronament.

Pel que fa a les falses malalties, destaquen queixes presentades per famílies que es veuen perjudicades a l'hora d'accedir a un determinat centre a causa de l'inusual nombre de certificats mèdics que presenten altres famílies en el procés de matriculació i que redueixen sensiblement les seves probabilitats d'obtenir plaça. Arran d'una queixa d'un centre concertat al municipi de Lleida (Q 03096/07), es va constatar que 6 infants havien al·legat aquesta circumstància del total de 75 alumnes admesos, xifra aparentment superior a la prevalença d'aquestes malalties entre la població infantil. Les dades aportades pel Departament també constataren diferències entre centres públics i centres concertats en el nombre d'alumnes que al·legaven patir aquestes malalties, als efectes de barem, amb els certificats mèdics corresponents. Aquests poden ser indicis sobre el falsejament d'aquestes circumstàncies en el procés d'admissió, que fan aconsellable un control més rigorós de l'Administració sobre aquests processos de certificació. Per exemple, es podria requerir que el certificat mèdic fos expedid pel metge de capçalera de la seguretat social.

### Alguns centres escolars cometen irregularitats per seleccionar la demanda

Tant en casos de falses malalties com de falsos empadronaments, el Departament d'Educació també revisa que el centre escolar, que custodia la documentació, hagi realitzat una correcta baremació de les llistes i que totes les famílies hagin aportat la documentació acreditativa necessària. En la majoria de queixes, la Inspecció educativa constata que el centre actua correctament.

Aquestes investigacions, però, també constaten que hi ha alguns centres que no realitzen correctament la baremació de les llistes. La revisió de la documentació per part de la Inspecció educativa va permetre resoldre queixes sobre centres concertats als municipis de Manresa (Q 02244/07) i de Premià de Mar (Q 02513/07). En aquest darrer cas, per exemple, el centre havia concedit els punts de pare o mare treballadora al centre a un alumne que tenia un familiar

de segon grau contractat per l'escola. Un cop detectades les irregularitats, es va corregir la llista baremada.

Precisament, altres queixes il·lustren fins a quin punt alguns centres poden arribar a distorsionar la baremació com a estratègia per seleccionar la demanda. És el cas, per exemple, d'una queixa presentada per una família sobre la baremació realitzada per un centre concertat al municipi de Premià de Dalt (Q 02799/07), que havia constatat que més del 90% de l'alumnat admès tenia els punts de germans o de fills de treballadors del centre. Per exemple, una manera distorsionar la baremació és la contractació temporal de familiars per obtenir els punts corresponent. Tot i que aquesta institució va tenir indicis de la veracitat dels fets relatats en la queixa, i malgrat que la sol·licitud d'informe es va fer el mes de juny de 2007, al final de desembre, sis mesos més tard, el Departament d'Educació encara no havia donat cap resposta oficial.

És el cas també d'una queixa referent a la invitació a les famílies per part de la direcció d'un centre concertat de la ciutat de Barcelona a falsejar la informació del domicili de residència a la sol·licitud de preinscripció, sense la necessitat de falsejar la documentació acreditativa (Q 02323/07). En la investigació realitzada, el Consorci d'Educació de Barcelona va comprovar que, en efecte, hi havia hagut errors de baremació en l'acreditació de l'àrea territorial de proximitat, i que aquests errors s'havien d'imputar a la mateixa direcció del centre. També a la ciutat de Barcelona, val la pena fer menció d'una altra queixa sobre la baremació realitzada per un altre centre concertat, que havia adjudicat els 40 punts en el procediment d'admissió a P3 a alumnes que tenien germans matriculats i prematriculats al primer cicle d'educació infantil, no concertat (Q 02661/07).

Val a destacar que, en la resolució d'aquests casos, el Consorci d'Educació de Barcelona va optar per no modificar la matrícula existent, bé perquè la responsabilitat era imputable principalment al centre, bé perquè el curs escolar era a punt de començar, o bé per no alterar l'equilibri assolit en el procés d'admissió entre l'oferta i la demanda. En aquest sentit, el Síndic de Greuges va demanar a aquesta administració restablir la situació de dret, clarament vulnerada, i donar a les famílies a qui hauria correspost accedir al centre l'oportunitat de fer-ho. Això podia significar, lògicament, assignar a altres centres amb vacants algunes de les famílies ja matriculades. Sobre aquest assumpte, el rigor de l'Administració en el compliment de la normativa és fonamental per prevenir en el futur aquesta pràctica.

Paral·lelament, també va suggerir, tal com estableix l'article 24 del Decret 75/2007, aplicar les sancions corresponents establertes en l'article 62 de la Llei orgànica 8/1985, reguladora del dret a l'educació. L'incompliment greu comporta, fins i tot, la rescissió del concert.

Per prevenir les pràctiques irregulars en el procés d'admissió diverses persones interessades qüestionen en els escrits de queixa que els centres escolars s'ocupin, en primera instància, de la custòdia i la revisió de la documentació acreditativa sobre el compliment dels criteris de prioritat de les famílies. Sobre aquesta qüestió, val a dir que el Decret 252/2004, sobre l'admissió d'alumnat, anterior al vigent, d'1 d'abril, dotava les oficines municipals d'escolarització de competències per baremar les sol·licituds rebudes per aquest servei i per remetre aquestes sol·licituds baremades als centres de primera opció (article 18.5). El cert és, però, que l'aplicació d'aquest article (i d'altres que afecten la capacitat de les comissions d'escolarització o de l'oficina municipal d'escolarització corresponent d'assignar equitativament la matrícula viva als centres escolars) es va suspendre arran d'un procés judicial obert que encara ara està pendent de resolució per part del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, i el nou Decret 75/2007, de 27 de març, ja no ho recull.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03190/07	Queixes sobre falsos empadronaments en el procés d'admissió
Q 04476/07	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió al municipi de Cerdanyola
Q 02182/07	Queixes sobre irregularitats en el procés d'admissió al municipi de Badalona
Q 0.3832/07	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió al municipi de Sant Sadurní d'Anoia
Q 06861/06	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió al municipi de Figueres
Q 08282/06	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió al municipi de Vilanova i la Geltrú
Q 03096/07	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió al municipi de Lleida
Q 02244/07	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió al municipi de Manresa
Q 02513/07	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió al municipi de Premià de Mar
Q 02799/07	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió d'un centre privat del municipi de Premià de Dalt
Q 02323/07	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió d'un centre privat al municipi de Barcelona
Q 02661/07	Queixa sobre irregularitats en el procés d'admissió d'un centre privat al municipi de Barcelona

## 6. Dèficits d'informació a les famílies en el procés d'admissió

Durant l'any 2007, s'han incrementat les queixes que tenen relació amb la informació de què disposen les

famílies en el procés d'admissió. Aquest augment s'explica, d'una banda, per factors conjunturals atribuïbles a l'aprovació del nou Decret 75/2007; de l'altra, per factors estructurals relacionats amb l'accés a la informació.

Pel que fa als factors conjunturals, les persones interessades manifestaven, entre altres coses, el desconeixement que havien tingut, en el procés d'admissió, dels canvis normatius que va introduir el Decret 75/2007. És especialment il·lustrativa una queixa relacionada amb un error en la informació de les circumstàncies al·legades als efectes de barem per part d'un alumne a la ciutat de Barcelona (Q 02227/07). La persona interessada exposava que no va al·legar que el seu fill tenia un germà petit al mateix centre, ja que en el moment de la preinscripció desconeixia el canvi de criteri que incorporava l'article 10 del Decret 75/2007, segons el qual els centres de primària i secundària adscrits "es consideren un centre únic pel que fa a l'aplicació del criteri d'admissió d'existència de germans matriculats al centre".

La tardana aprovació del Decret 75/2007 va afectar negativament la informació de les famílies. El Decret es va aprovar el dia 27 de març, just abans de Setmana Santa, i el període de preinscripció es va iniciar el dia 10 d'abril, just després de Setmana Santa. Aquesta família, per exemple, manifestava que, tot i haver participat en sessions informatives en diversos instituts, prèvies a l'aprovació del decret esmentat, ningú no va informar-los d'aquest canvi en els criteris d'admissió.

**Les famílies no sempre obtenen la informació sobre tots els aspectes relacionats amb la preinscripció amb prou antelació**

Tampoc va afavorir l'adequada informació de les famílies el fet que els instruments d'informació i suport a la preinscripció (webs de l'Administració, sol·licitud de preinscripció, etc.), fins i tot després de l'aprovació del dit decret, no esmentessin aquests canvis de criteri. La sol·licitud de preinscripció corresponent al curs 2007-2008 penjada al web del Departament d'Educació demanava, als efectes de barem, sense cap aclariment, la informació següent: Existència de germans al centre sol·licitat en primer lloc o pares o tutors legals que hi treballin: Sí/No. D'aquesta formulació no es desprèn directament que els alumnes que realitzin la preinscripció a l'educació

secundària obligatòria puguin al·legar el criteri de germans al centre si aquests estan escolaritzats en qualsevol dels centres de primària adscrits.

I pel que fa als factors estructurals, cal fer referència a les desigualtats socials en l'accés a la informació, que es plasmen amb diferències en el nivell de coneixement del sistema educatiu i dels processos d'admissió segons el nivell econòmic i educatiu de les famílies, l'existència de prejudicis socials sobre l'oferta escolar que contribueixen a consolidar la segregació escolar, tal com es constata en algunes de les queixes presentades al Síndic de Greuges sobre la impossibilitat d'accedir a l'escola sol·licitada en primera opció i als dèficits d'informació relacionats amb els drets de les famílies vinculats a l'escolarització dels fills. A tall d'exemple, moltes famílies consideren que el dret de llibertat d'elecció de centre obliga l'Administració a assignar plaça al centre desitjat per la família, sigui quina sigui la disponibilitat de places. Aquestes apreciacions, no ajustades a la realitat, condicionen negativament la gestió dels processos de preinscripció i matrícula, especialment en les famílies que no han aconseguit plaça en cap dels centres sol·licitats.

En qualsevol cas, amb motiu de diverses queixes sobre el darrer procés d'admissió (Q 02036/07 i altres), es posa de manifest la conveniència que el Departament d'Educació optimitzi el procés d'informació i adequi els instruments que té a l'abast (web, documents informatius, sol·licitud de preinscripció, etc.) a les necessitats d'informació de les famílies, especialment sobre els aspectes següents:

- Aclariment sobre els drets de les famílies en l'escolarització dels fills.
- Aclariment sobre la consideració, als efectes de barem, de l'existència de germans al centre adscrit al centre sol·licitat.
- Criteris de prioritat i barem corresponent.
- Explicació sobre la baremació de les sol·licituds (especialment sobre el fet que el barem corresponent a la primera opció s'apliqui a la resta d'opcions sol·licitades).
- Documentació acreditativa que cal adjuntar per certificar les circumstàncies al·legades als efectes de barem.
- Aspectes bàsics sobre el procediment de preinscripció i matrícula per conèixer els passos a seguir i les instàncies de suport.

Així mateix, cal abordar també polítiques d'informació que tendeixin a contrarestar els prejudicis sobre les característiques del sistema educatiu, tot donant a conèixer les virtuts dels diversos centres que l'integren, especialment durant el procés d'admissió d'alumnat.

El Decret 75/2007 estableix que les oficines municipals d'escolarització també assumeixin un paper

central en els processos d'informació de les famílies. Al Síndic de Greuges s'han rebut queixes sobre l'atenció prestada per aquests serveis, concretament a Mataró (Q 02556/2007) i Terrassa (Q 02942/2007 i altres). El cert és que, des d'un punt de vista formal, no s'han detectat irregularitats en els protocols d'informació d'aquests serveis.

No obstant això, atesa la tensió amb què moltes famílies viuen el procés de preinscripció i matrícula, especialment en el període comprès entre la publicació de les llistes baremades i l'assignació de plaça, i ateses queixes per l'atenció rebuda, el Síndic de Greuges va fer avinent la necessitat de reflexionar sobre la metodologia utilitzada, amb la finalitat de millorar la informació que reben les famílies en el procés d'admissió d'alumnat (sistematització de les reclamacions rebudes, immediatesa en la resposta; informació escrita sobre què cal fer si la plaça assignada per l'Administració no respon a les pròpies necessitats; terminis previstos de reclamació; llocs on es poden recollir i presentar impresos de reclamació; possibilitats de reassignació de plaça; models d'impresos, informació i documentació necessària per emplenar els impresos i models de sol·licitud de plaça nova, etc.).

En aquest procés de revisió es planteja la necessitat de garantir l'actualització de la informació disponible per part d'aquests serveis sobre l'oferta de places vacants, un cop ja s'ha realitzat l'assignació d'ofici. La pràctica constata, en aquest sentit, dèficits d'integració dels sistemes informàtics d'informació del Departament d'Educació i de les mateixes oficines municipals d'escolarització, la qual cosa dificulta a aquests serveis poder dur a terme correctament la funció informativa.

En aquesta mateixa línia, el Síndic de Greuges també va rebre una queixa sobre la manca d'argumentació i motivació de les respostes del Consorci d'Educació de Barcelona a les reclamacions efectuades sobre les assignacions d'ofici de places escolars (Q 03386/2007). En aquesta ocasió, el Síndic de Greuges va recordar que, segons la Llei 30/1992, del règim jurídic de les administracions públiques i el procediment administratiu comú, la resposta que dona l'Administració en el procés d'admissió d'alumnat ha de ser congruent amb el contingut de les reclamacions presentades per les mateixes famílies i fer menció dels principals arguments assenyalats. Addicionalment, també han d'aparèixer de forma suficientment clara i argumentada els motius que justifiquen la resolució adoptada per l'Administració i les vies administratives o judicials, si escau, de què disposa la persona interessada per continuar amb el procés de reclamació. En aquest cas, aquests criteris no es respectaven suficientment, tal com va reconèixer la mateixa administració afectada. En la resposta a aquesta resolució, el Consorci d'Educació de Barce-



lona es va comprometre a revisar els procediments seguits per respondre les reclamacions.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02227/07	Queixa sobre problemes d'informació relacionats amb el procés d'admissió al municipi de Barcelona
Q 02068/07	Queixa sobre el model de zonificació a Santa Coloma de Gramenet
Q 02036/07	Queixa sobre problemes relacionats amb el procés d'admissió
Q 02556/07	Queixa sobre l'atenció rebuda per l'Oficina Municipal d'Escolarització de Mataró
Q 02942/07	Queixes sobre l'atenció rebuda per l'Oficina Municipal d'Escolarització de Terrassa
Q 03386/07	Queixa sobre la resposta rebuda per part del Consorci d'Educació de Barcelona en el darrer procés d'admissió

## 7. Dèficits en l'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya

El 4 de setembre de 2007, el Síndic de Greuges va lliurar al Parlament l'Informe extraordinari sobre l'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya. Aquest informe posa l'accent sobre quatre grans temes: la quantitat d'oferta, la provisió territorial, l'accessibilitat i la qualitat.

Pel que fa a la quantitat d'oferta, i en positiu, destaca la bona posició comparada de Catalunya amb relació als nivells de cobertura dels serveis adreçats a la primera infància que presenta la majoria de comunitats autònomes i països europeus. No obstant els bons nivells d'escolarització globals, cal tenir present que la demanda educativa en aquesta edat continua sent superior a l'oferta de places, i que Catalunya presenta dèficits de provisió pública d'aquest tipus de serveis. La baixa diversificació de polítiques de cura a la primera infància, molt centrades en l'escolarització, i el curt abast de les llicències parentals, comparativament curtes i mal retribuïdes, restringeix les oportunitats de les famílies de prendre cura dels fills.

L'aprovació del Decret 5/2004, de 9 de juliol, de creació de llars d'infants de qualitat i el conseqüent desplegament del Pla de creació de 30.000 places públiques entre 2004 i 2008 han de representar un augment considerable de l'oferta existent, específicament del sector públic, i han de permetre compensar, encara que sigui parcialment, aquests dèficits de provisió. Al final de l'any 2007, el Departament d'Educació va comprometre amb els ajuntaments d'arreu del territori la creació de quasi la totalitat de les 30.000 places, i d'aquestes, se n'han creat vora la meitat.

Pel que fa a la provisió territorial, destaquen les importants desigualtats existents entre comarques i municipis en l'escolarització dels infants de 0 a 2 anys, desigualtats que denoten la manca de planificació de l'oferta escolar durant anys. El desenvolupament del Pla de creació de 30.000 places hauria pogut servir per compensar aquestes desigualtats territorials, però en realitat no ha estat del tot així. Val a dir que hi ha importants diferències entre comarques en el grau de compliment del pla: hi ha comarques amb taxes d'escolarització baixes que mostren graus d'assoliment inferiors al 70%, mentre que hi ha comarques amb taxes d'escolarització altes que presenten graus d'assoliment superiors al 120% (segons el mapa de places elaborat inicialment). En alguns casos, doncs, les desigualtats territorials fins i tot s'han incrementat.

Pel que fa a l'accessibilitat, cal destacar que hi ha importants desigualtats socials. Els infants adscrits als grups socials amb més capital educatiu i econòmic són els que participen més en aquest àmbit. El dèficit d'oferta pública existent, que representa el volum d'oferta econòmicament més accessible, i els costos d'accés, també importants en el sector públic, accentuen aquestes desigualtats. Darrerament, el Departament d'Educació ha impulsat polítiques de beques per donar suport a l'accés de les famílies amb menys recursos econòmics. Cal que aquestes polítiques d'accessibilitat s'estenguin progressivament a un nombre més alt de famílies i de municipis.

**Continuen sense regulació els serveis educatius a la primera infància que funcionen com a escoles bressol sense autorització**

I finalment, pel que fa específicament al control de la qualitat, cal destacar que, malgrat l'aprovació recent del Decret 282/2006, que regula l'educació infantil de primer cicle, queden sense regulació els serveis educatius adreçats a la primera infància que ofereixen una atenció regular i funcionen de forma anàloga a les escoles bressol. Els requisits que estableix la normativa, especialment les ràtios d'alumnes i professionals, no sempre es compleixen a la pràctica, i la inspecció educativa no sempre fa un esforç per supervisar-les. Hi ha centres que no respecten les ràtios d'infants, de professionals ni de mestres establertes legalment.

En un altre sentit, el marc normatiu atorga competències als ajuntaments que ho sol·liciten sobre el



procés d'admissió d'alumnat. Sobre això, l'Informe exposa algunes experiències que afecten negativament la qualitat. Destaquen municipis, per exemple, en els quals s'incorpora com a criteri de prioritat determinats anys d'empadronament, criteri discriminatori per a la població nouvinguda, o en els quals hi ha poca transparència en la cobertura d'eventuals baixes a mig curs, un cop acabat el procediment ordinari d'admissió, com passa amb les llistes d'espera a la ciutat de Barcelona.

Sobre la integració de l'educació infantil de primer cicle al sistema educatiu, cal destacar els dèficits de reconeixement educatiu d'aquest àmbit. L'Informe constata dèficits relacionats amb la poca valoració dels aspectes educatius en els procediments de concessió de la gestió de les escoles bressol municipals, amb l'existència de llars d'infants que funcionen sense projecte educatiu o amb la mala dotació i organització dels recursos humans. En aquesta línia, convé esmentar també la manca d'accés dels professionals del sector als serveis de suport a l'escolarització i a les necessitats educatives especials pròpies del sistema educatiu.

En darrer lloc, sobre les condicions de treball, també com a conseqüència dels dèficits de reconeixement anteriorment esmentats, cal destacar que aquestes són pitjors per als professionals de l'educació infantil de primer cicle que per als de la resta d'etapes educatives: perceben menys salari per més hores treballades i tenen menys temps per planificar l'acció educativa que els professionals d'altres etapes. Aquesta situació s'agreuja en el sector privat. El baix nivell retributiu, el no-pagament de les hores extres, l'assignació "a la baixa" de les categories professionals establertes per conveni, etc. són algunes de les situacions relativament recurrents.

**Els docents de l'etapa de 0 a 3 anys tenen pitjors condicions laborals que els de la resta d'etapes educatives**

Davant d'aquests dèficits, l'Informe del Síndic formula propostes en l'àmbit de l'oferta de places, com ara donar continuïtat al pla de creació d'oferta escolar pública amb un nou pla que incorpori les millores que es desprenguin de l'avaluació del procés d'aplicació del pla esmentat, fixar taxes d'escolarització pública mínimes obligatòries, per combatre les desigualtats territorials, i diversificar polítiques d'educació i cura adreçades a la primera infància.

Des del punt de vista de l'equitat del sistema, l'Informe destaca la necessitat d'incorporar nous criteris d'accés que donin més pes a la renda en el procés d'admissió i prioritzar l'accessibilitat dels grups socials amb més risc d'exclusió social (llars monoparentals o de rendes baixes), unificar criteris de prioritat d'accés entre els diversos municipis o promoure polítiques d'accessibilitat, quant als costos, amb una extensió superior de les polítiques de transferència que donin suport econòmic a les famílies amb dificultats d'accés.

Finalment, pel que fa a la qualitat del sistema, destaquen les propostes encaminades a regular els serveis que actuen de forma equivalent a les escoles bressol sense autorització del Departament d'Educació; augmentar la proporció de mestres i equiparar progressivament els requisits de qualificació del personal de l'educació infantil de primer cicle a la resta d'etapes educatives (especialment al segon cicle); millorar el compliment de la normativa pel que fa a ràtios i qualificació de professionals; establir protocols de coordinació entre l'Administració local i educativa en el procés de concessió de llicències d'activitat relacionades amb l'educació i cura dels infants de zero a tres anys o amb l'accés dels centres d'educació infantil de primer cicle als serveis de suport a l'escolarització.

## 8. L'atenció a l'alumnat amb necessitats educatives especials

Una bona part de les queixes que el Síndic ha rebut enguany en l'àmbit d'educació plantegen dificultats o mancances relacionades amb l'atenció d'alumnes que, per diverses circumstàncies, necessiten una atenció educativa diferenciada o un suport específic per fer efectiu el seu dret a l'educació.

### a) El suport escolar als infants amb necessitats educatives especials

Dins d'aquest apartat cal destacar les queixes referents a l'escolarització d'alumnat en què les necessitats especials deriven de discapacitat o de trastorns greus de conducta; és a dir, d'acord amb la normativa, necessitats educatives especials en sentit estricte.

Pel que fa a aquests alumnes, el Síndic vol fer esment de dos problemes específics que a hores d'ara continuen condicionant la realització del dret a l'educació en els termes que estableix la Convenció sobre els drets de l'infant i, especialment, la Convenció sobre els drets de les persones amb discapacitat, proclamada l'any 2006, quant a la garantia de l'accés a una educació inclusiva i a l'establiment de mesures de suport personalitzades per aconseguir-la.

En aquest sentit, cal assenyalar que si bé durant el curs 2006-2007 s'ha produït un important augment del nombre d'unitats de suport a l'educació especial (USEE), unitats de recursos per afavorir la participació de l'alumnat en entorns escolars ordinaris, no se n'ha completat la implantació i a hores d'ara algunes demarcacions romanen encara sense aquest recurs, amb les dificultats que això implica per fer efectiva la inclusió dels alumnes amb discapacitat que viuen en aquests àmbits territorials.

Aquest és el cas que es planteja en la queixa 03620/07, per la qual la mare d'un infant amb necessitats educatives especials exposa el desacord amb la impossibilitat d'escolaritzar el seu fill en un centre ordinari a temps complet pel fet que cap centre de la comarca de l'Alt Penedès disposa d'USEE.

Altres queixes, nombroses, posen de manifest la insuficient dotació d'auxiliars d'educació especial (vetlladors), situació que afecta de forma directa l'escolarització normalitzada dels alumnes amb necessitats educatives especials i de vegades el funcionament dels centres.

### El Síndic ha exposat la necessitat d'oferir suport als infants amb necessitats educatives especials durant el servei de menjador

Dins aquest grup destaquen les queixes provinents d'alumnes i també d'escoles en desacord que alumnes escolaritzats en centres ordinaris que tenen assignat el suport d'un auxiliar durant l'horari lectiu no disposin d'aquest servei durant el temps de migdia i, en conseqüència, no puguin fer ús del servei de menjador com la resta d'infants.

Aquest és el cas de la queixa 02054/07, en aquest cas plantejada des de l'escola. En resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic, el Departament d'Educació va informar que, com a criteri general, no destina hores del servei de vetllador per al menjador escolar perquè considera que la necessitat d'aquest suport durant el temps de migdia deriva únicament de la voluntat de la família de fer ús del servei de menjador, i aquest constitueix un servei opcional únicament de prestació obligatòria en aquells supòsits en què els alumnes es veuen obligats a desplaçar-se de municipi.

El Síndic ha exposat al Departament d'Educació el desacord amb aquest criteri perquè ignora el principi

de no-discriminació que recull la Convenció sobre els drets de l'infant en l'article segon i la resta de drets que la mateixa Convenció i l'altra normativa vigent en matèria d'educació reconeixen als alumnes amb necessitats educatives especials. Així doncs, ha suggerit al Departament que faciliti el suport necessari perquè els alumnes amb necessitats educatives especials escolaritzats en centres ordinaris amb un suport de vetllador puguin disposar del suport per accedir al servei de menjador en les mateixes condicions que la resta d'alumnat del centre.

En aquest sentit, el Síndic ha assenyalat que es tracta d'alumnes amb discapacitat als quals l'ordenament fa creditors d'una atenció específica per evitar qualsevol tipus de discriminació a causa de la seva condició i, per tant, un cop establert el servei de menjador en un centre, els alumnes hi han de poder tenir accés amb independència de la seva discapacitat. A hores d'ara, el Síndic està pendent de rebre la resposta a aquest suggeriment.

Un altre grup de queixes posa de manifest la dotació insuficient dels recursos que es destina a fer efectiva la inclusió de l'alumnat i, en concret, la dotació dels auxiliars d'educació especial. Si en el cas anterior es plantejava la manca d'aquest suport en el temps de migdia, altres queixes plantegen la insuficient dotació de suport en l'horari lectiu i les dificultats que aquesta situació genera.

Així, en el cas de la queixa amb 02638/07, els pares d'un alumne amb grau de discapacitat del 52% referien que tot i disposar de la proposta de 30 hores setmanals de vetllador per al seu fill, se li n'havien concedit 12,5. Posteriorment, s'havien assabentat que en realitat eren 25 les hores de vetllador aprovades, però que com que coincidien amb un alumne d'un altre grup de P3 de la mateixa escola, ambdós alumnes havien de compartir la dotació de vetllador. Finalment, a l'inici d'aquest curs 2007-2008 el Síndic ha tingut coneixement que l'alumne ja té assignades les hores de vetllador que necessita. Això no obstant, el Síndic ha recordat al Departament d'Educació la necessitat que s'eviti posar terminis per a la sol·licitud de vetllador, a fi que cap alumne deixi de tenir aquest suport en el moment del curs en què se'n detecta la necessitat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03620/07	Manca d'unitats de suport a l'educació especial (USEE) a la comarca de l'Alt Penedès
Q 02054/07	Impossibilitat d'accés al servei de menjador d'un alumne amb discapacitat perquè no disposa de suport
Q 02638/07	Incompliment de l'assignació d'hores de suport d'educació especial proposada per a un alumne

**Q 05161/07 Insuficiència de les hores de vetllador assignades a un centre per atendre quatre alumnes amb necessitats educatives especials**

b) L'atenció dels alumnes amb trastorns per dèficit d'atenció i hiperactivitat

Com en anys anteriors, el Síndic continua rebent queixes que plantegen les mancances existents en l'atenció educativa dels alumnes que pateixen el trastorn per dèficit d'atenció i hiperactivitat (TDAH). Això no obstant, enguany destaca la queixa que el Síndic ha rebut de la Federació Catalana d'Associacions de Mares i Pares d'Alumnes amb TDAH (Q 02371/07), que relata les dificultats amb què es troben aquests alumnes per la inexistència de recursos per atendre les seves necessitats educatives. En aquest sentit, es refereixen a:

- La manca de reconeixement per part d'alguns EAP d'aquest trastorn, tot i que en alguns casos els alumnes disposen fins i tot d'un diagnòstic clínic de centres sanitaris de la xarxa pública i del reconeixement de la condició de discapacitat del Departament d'Acció Social i Ciutadania.
- La manca d'adaptacions curriculars per a aquests alumnes, fins i tot en alguns casos en què hi ha una discapacitat reconeguda.
- La manca de formació i d'informació suficient sobre aquest trastorn per part dels docents i dels professionals dels EAP.
- Una actitud en general culpabilitzadora dels alumnes i les seves famílies.
- L'aplicació de sancions i, finalment, l'expulsió d'aquests alumnes sense tenir en compte l'existència del trastorn i les dificultats que comporta.
- En conseqüència, l'existència d'un elevat índex d'absentisme i de fracàs escolar, i la derivació a unitats d'escolarització compartida (UEC) com a recurs per aquests alumnes, especialment en el tram d'educació secundària obligatòria.

### Educació ha incrementat en 95 el nombre de psicopedagogs dels EAP

Aquesta institució ha demanat informació als Departaments d'Educació i Salut sobre aquestes qüestions. El Departament d'Educació informa el Síndic que ha posat a disposició dels EAP i del professorat una guia en la qual s'expliquen les característiques de l'alumnat amb TDAH, els elements per al diagnòstic i orientacions per a la intervenció, i que el nou pla de formació adreçat a mestres d'educació especial, professorat de psicologia i pedagogia i professionals

d'EAP preveu el desenvolupament d'un mòdul específic relatiu al TDAH.

El Departament d'Educació també manifesta que els tres darrers cursos escolars ha incrementat en 95 el nombre total de psicopedagogs dels EAP (equips d'assessorament psicopedagògic que donen suport i orientació al professorat en la identificació de les necessitats educatives de l'alumnat i en la concreció de mesures per atendre'ls) i ha creat 400 places de professionals en psicologia i pedagogia (200 l'any 2005 i 200 l'any 2007).

També indica que s'ha incrementat de 6 a 9 el nombre d'hores lectives que els professionals de psicologia i pedagogia dediquen al suport al professorat i a l'acció tutorial per atendre l'alumnat que requereix atencions específiques. Finalment, també informa que la regulació curricular preveu l'elaboració d'adaptacions i modificacions del currículum per ajustar les programacions a la diversitat de necessitats educatives de l'alumnat i que aquestes adaptacions són elaborades pel professorat amb la col·laboració de la Fundació Adana.

Quant al Departament de Salut, aquest informa que el TDAH és una de les patologies més prevalents en el grup de població infantil i juvenil, i pot afectar al voltant del 5%-7% dels infants i joves. Dins de les deu patologies prevalents ateses als centres de salut mental infantil i juvenil a Catalunya 2004, en el cas dels nens ocupa el tercer lloc, mentre que en les nenes el vuitè.

### Una resolució del Parlament de Catalunya insta el Govern a prendre diverses mesures per millorar l'atenció dels infants amb TDAH

Afegeix que el Pla director de salut mental i addiccions (PDSMiAd) ha prioritzat un seguit d'actuacions i projectes per als propers anys i la reordenació de l'atenció de determinats problemes de salut, i un dels problemes de salut prioritzats en l'etapa infantil i juvenil és el TDAH. Entre les actuacions previstes s'inclou:

- La millora de la detecció dels factors de risc i senyals d'alarma en l'atenció primària, amb formació específica i amb equips de suport especialitzats.

- L'elaboració d'una guia clínica d'aplicació en els diversos serveis assistencials de la xarxa pública que reculli els tractaments farmacològics, psicològics i psicosocials.
- El programa de cribatge i intervenció en adolescents i joves amb trastorns per l'ús o l'abús de substàncies.
- L'atenció i el suport a les famílies dels afectats.
- La col·laboració amb centres educatius en l'atenció psicoeducativa.

Així mateix, el Departament de Salut informa que s'han posat en marxa dues unitats d'atenció específica d'aquests trastorns: una a l'Hospital Clínic, per a l'atenció dels infants i els adolescents, i l'altra a l'Hospital Universitari de la Vall d'Hebron, per a l'atenció dels adults.

Després de l'emissió d'aquesta informació, mitjançant la Resolució del 8 de novembre de 2007, el Parlament de Catalunya insta per unanimitat el Govern a elaborar i trametre al Parlament un estudi sobre les necessitats educatives dels infants i els adolescents afectats pel TDAH durant el proper curs escolar; i a crear una mesa tècnica amb membres dels departaments de Salut i d'Educació i les entitats que treballen en el TDAH, en col·laboració amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania, per contrastar estratègies d'intervenció i establir referents departamentals per als afectats, i incorporar als plans de formació del personal dels departaments de Salut i d'Educació el coneixement sobre la naturalesa i els tractaments possibles del TDAH. Aquesta resolució també estableix que el Departament d'Educació ha de garantir que aquesta formació s'adrexi al professorat i als professionals d'assessorament psicopedagògic a partir del curs 2007-2008.

Per tot això, el Síndic s'ha adreçat al Departament d'Educació per conèixer quines noves actuacions té previst dur a terme per millorar l'atenció dels alumnes amb TDAH aquest curs i durant els propers cursos.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02371/07	Deficiències en l'atenció educativa que reben els alumnes amb TDAH

#### c) L'atenció als infants malalts

Finalment, dins l'apartat referent a l'atenció que es presta als infants que requereixen una atenció educativa específica, enguany cal fer referència a l'atenció domiciliària dels alumnes malalts pel caràcter significatiu de les queixes rebudes i la problemàtica d'abast general que plantegen.

Així, amb motiu de la queixa 01101/07, presentada per la família d'un infant malalt en desacord que no

s'hagués atès la seva sol·licitud d'atenció domiciliària ni se li hagués ofert la possibilitat alternativa de rebre un ajut perquè aquests no s'havien convocat el curs 2006-2007, el Síndic ha constatat que l'aplicació del procediment per a l'atenció d'aquests alumnes no els garanteix prou el dret a l'educació, ja que:

- L'oferta de mestres a domicili té caràcter opcional, i si aquesta oferta no interessa cap dels professionals de l'educació que es troba en la borsa de treball, el lloc quedarà sense cobrir.
- La manca de convocatòria dels ajuts deixa sense recursos alternatius al mestre d'educació pública al domicili de l'alumne malalt.
- Els ajuts econòmics, en el cas que es concedeixin, s'atorguen quan les classes ja han finalitzat i l'import es fa efectiu posteriorment; això implica una despesa avançada per part dels pares o familiars que no en tots els casos és possible.

L'Administració educativa té una actitud reactiva a les sol·licituds dels pares dels alumnes amb malaltia, ja que són aquests, ajudats per l'escola, els que han de fer les gestions per demanar els recursos perquè el fill pugui continuar l'escolarització. En conseqüència, si els pares d'un alumne amb malaltia no ho sol·liciten, ja sigui per manca de motivació, per la preocupació amb relació a l'afecció del seu fill o per altres causes, l'alumne pot quedar sense escolaritzar.

Per aquest motiu, el Síndic s'ha adreçat al Departament d'Educació i li ha comunicat que, com a administració responsable en matèria d'educació, hauria d'adoptar mesures actives mitjançant la creació dels mecanismes necessaris per assegurar que ningú no en queda exclòs, de forma que no quedés en mans de les famílies la iniciativa i l'esforç d'aconseguir l'educació dels fills quan aquests pateixen una llarga malaltia.

El Síndic també ha manifestat al Departament d'Educació que la despesa d'un professor particular no hauria de recaure en els pares, que es veuen obligats a avançar els diners, sinó que se n'hauria de fer càrrec directament l'Administració, ja que la manca de mestre no és imputable a les famílies.

**L'Administració educativa té una actitud reactiva a les sol·licituds dels pares d'alumnes amb malaltia**

D'acord amb això, el Síndic ha suggerit al Departament d'Educació que es modifiquin les disposicions



relatives als ajuts als alumnes que pateixen una malaltia prolongada perquè garanteixin:

- que l'alumne malalt tingui un mestre d'educació al domicili sufragat amb fons públics;
- que aquest professional comenci a impartir les classes tan bon punt sigui possible per la malaltia i el tractament de l'alumne;
- que si en un cas excepcional la plaça del mestre a domicili no s'ha pogut cobrir, l'Administració es faci càrrec de la despesa del mestre particular sense que els pares n'hagin d'avançar el pagament;
- que el Departament, per mitjà dels serveis educatius corresponents (EAP, Inspecció, etc.), sigui el qui prengui la iniciativa de les actuacions per assegurar el compliment del dret a l'educació dels alumnes que pateixen una malaltia en igualtat d'oportunitats respecte a la resta dels alumnes.

El Departament d'Educació no ha acceptat aquests suggeriments que el Síndic ha reiterat, i en aquest sentit, per mitjà de la Resolució EDU/3699/2007, ha aprovat les instruccions relatives al procediment perquè l'alumnat que pateix malalties prolongades pugui rebre atenció domiciliària. Aquesta resolució manté la iniciativa de les famílies respecte a la sol·licitud dels ajuts.

A hores d'ara s'està pendent de conèixer si el Departament d'Educació ha previst introduir millores en el procés de selecció dels docents i respecte a la gestió dels ajuts alternatius.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01101/07	Manca d'atenció educativa domiciliària a un infant malalt

## 9. Transport escolar

Al Síndic continuen arribant nombroses queixes que fan referència a la prestació del servei de transport escolar. Aquest el regula la Llei orgànica 2/2006, de 3 de maig, d'educació (LOE), en el títol dedicat a l'equitat en l'educació i, dins d'aquest, en l'article referent a la igualtat d'oportunitats al món rural.

D'aquesta ubicació se'n desprèn que el servei de transport és considerat per la normativa estatal un instrument per fer efectiva la igualtat d'oportunitats al món rural. Amb tot, reconeix la prestació gratuïta del servei únicament en els casos en què l'escolarització té lloc fora del municipi de residència.

Coincidint amb aquesta regulació, a Catalunya el Decret 161/1996, de 14 de maig, condiona la gratuïtat del servei de menjador a l'escolarització fora del municipi de residència en un centre proposat pel

Departament d'Educació, i estableix la possibilitat d'atorgar ajuts.

Tot i que s'ha rebut alguna queixa puntual referent a supòsits en què la norma estableix la prestació obligatòria del servei de transport, el gruix més important es refereix a la manca de prestació del servei als alumnes residents en municipis integrats per nuclis disseminats, o bé en urbanitzacions allunyades dels nuclis de població.

A partir de les queixes rebudes, s'observa que la situació de partida és desigual depenent del municipi. Mentre que en algun municipi amb nombroses urbanitzacions, com és el cas de Corbera de Llobregat, s'ha trobat una solució i hi ha establert una línia de transport escolar que connecta les urbanitzacions amb el nucli, en d'altres aquest servei és inexistent.

Cal assenyalar que la percepció de greuge pels afectats davant la manca d'aquest servei s'accentua en aquells municipis i centres on s'escolaritza alumnes de municipis veïns que de vegades, per la configuració dels termes municipals, han de realitzar desplaçaments més curts, a vegades situats a pocs metres de distància dels centres, i que en canvi tenen reconeguda la gratuïtat del servei.

**Alguns ajuntaments s'han adreçat al Síndic per demanar canvis en la normativa que evitin situacions de discriminació en el transport escolar**

És significatiu el fet que les queixes són presentades no solament per alumnes i famílies, sinó també per alguns ajuntaments que, havent-se fet ressò d'aquesta problemàtica, s'han adreçat al Departament d'Educació i han posat aquesta situació en coneixement del Síndic, tot demanant un canvi en la normativa que regula el servei de transport escolar per evitar situacions objectivament injustes com les descrites.

Aquest és el cas de l'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles (Q 05167/07), que s'ha adreçat al Síndic per comunicar-li la sol·licitud que ha fet al Departament d'Educació en aquest sentit. Aquest ajuntament exposa que el 28% de la població viu a una distància superior als 3,5 Km del centre escolar i de l'IES i no té reconeguda la gratuïtat del transport,



mentre que alumnes de Martorelles, que viuen a pocs metres del centre educatiu, tenen el servei gratuït perquè es tracta d'un altre terme municipal.

L'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera també va trametre al Síndic un acord municipal en el mateix sentit (Q 04332/07) que demanava un canvi en la normativa per donar una resposta a la situació dels alumnes que resideixen en determinats barris del municipi que es troben situats a diversos quilòmetres del centre i no disposen del servei, a diferència dels alumnes del municipi veí que, en canvi, viuen a pocs metres.

El Síndic ha plantejat aquesta situació al Departament d'Educació amb motiu de les successives queixes que han anat arribant. El Departament ha informat el Síndic que s'està preparant una nova normativa sobre el transport escolar, però també que la seva aprovació està pendent de l'aprovació de la futura llei d'educació. En qualsevol cas, el Síndic ha remarcat a aquest Departament la importància de disposar d'una nova regulació d'aquest servei escolar, que afecta en gran part l'economia i l'organització de les famílies, que tingui en compte la configuració dels municipis i que a partir d'aquí fixi criteris objectius, com ara la distància, l'existència de transport públic, la presència o no d'entramat urbà i qualsevol altre que en pugui assegurar la prestació en condicions d'equitat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 05167/07	L'Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles demana que es revisi la normativa que regula el servei de transport escolar per evitar els resultats injustos de la seva aplicació
Q 04332/07	L'Ajuntament de Santa Maria de Palautordera demana que es revisi la normativa que regula el servei de transport escolar per evitar els resultats injustos de la seva aplicació

## 4.2. Educació universitària

Enguany, les universitats s'han trobat immerses en un procés de transformació mentre es tramitava la reforma de la Llei orgànica d'universitats, la qual va ser modificada finalment per la Llei orgànica 4/2007, de 12 d'abril, que va establir les bases per a la modernització de la universitat espanyola.

La detecció d'algunes deficiències en el funcionament de la Llei i altres circumstàncies, com ara els acords en política d'educació superior a Europa i l'impuls que la Unió Europea pretén donar a les investigacions en tots els països membres han induït les modificacions d'una llei que aposta per l'harmonització dels sistemes educatius superiors.

En un termini no superior a tres anys, les noves carreres tindran una estructura homogènia a Europa, amb independència del país de la Unió en què es cursin, d'acord amb les recomanacions de la Declaració de Bolonya i amb la intenció d'aconseguir la mobilitat sense obstacles tant d'alumnes com de docents i investigadors universitaris.

Tot aquest procés d'adaptació ha posat de manifest, enguany, l'existència a les universitats catalanes d'una oferta d'estudis superior a la demanda dels alumnes i, fins i tot, el fet que hi ha centres en què el nombre d'alumnes matriculats en qüestiona la viabilitat econòmica i acadèmica.

Enguany el Decret 151/2007, de 10 de juliol, va fixar els preus dels serveis acadèmics de les universitats públiques de Catalunya i de la Universitat Oberta de Catalunya per al curs 2007-2008 i, com ja es va fer per primer cop l'any passat, es fixen els preus dels estudis universitaris oficials de postgrau.

**S'ha reduït el nombre de queixes rebudes arran de l'aplicació del conveni amb els síndics universitaris**

A començament d'any el Govern central va anunciar que s'apujarien els llindars de la renda de les famílies per accedir a una beca en tot l'ensenyament postobligatori; i en l'àmbit dels ajuts per als alumnes que cursen estudis universitaris en el curs 2007-2008, aquest llindar va quedar fixat en 11.563 euros, la qual cosa significa que poden ser beneficiaris d'una beca de matrícula universitària els alumnes la renda familiar dels quals no sobrepassi l'esmentat llindar, d'acord amb les disposicions del Reial decret 545/2007, de 27 d'abril.

L'Ordre 1386/2007, de 14 de maig, va convocar públicament els ajuts i les beques universitaris i va preveure la signatura de convenis de col·laboració amb les comunitats autònomes amb la finalitat que aquestes poguessin complir les funcions de tramitar, resoldre, pagar, inspeccionar, verificar, controlar i, si escau, resoldre els recursos corresponents a aquesta convocatòria.

Pel que fa a les queixes rebudes en l'àmbit de l'educació universitària, sens dubte, la signatura l'any 2007 del Conveni marc de col·laboració entre el Síndic de Greuges i els síndics de les universitats de Catalunya, en què el Síndic s'obliga a informar els ciutadans de la possibilitat de presentar les seves

queixes davant el síndic universitari, ha comportat una reducció del nombre de queixes rebudes pel Síndic de Greuges.

Al llarg d'aquest any no s'han palesat novetats en les queixes que han arribat a la institució, que continuen centrant-se, d'una banda, en els retards en les homologacions, les quals com que són competència del Ministeri d'Educació i Ciència es trameten al Defensor del Poble en tant que institució competent per supervisar-les; i de l'altra, en la tramitació de recursos contra la denegació o el pagament de les beques, la majoria de les quals s'han resolt al moment de demanar informació a l'Administració.

Cal fer palès que en la majoria dels casos no s'ha detectat una actuació administrativa irregular més enllà d'un retard en la tramitació de la concessió de les beques (Q 2223/07, Q 700/07), moltes vegades imputable a la intervenció en la tramitació del procés de diverses administracions i a la necessitat que cadascuna emetés els certificats requerits.

En altres casos, les queixes no tenien una base real, ja que en realitat els interessats no complien els requisits de les convocatòries (Q 2488/07, Q 2666/07, Q 2637/07). En aquests casos, s'ha recordat als promotors que la jurisprudència ha determinat que l'establiment de les subvencions pot ser discrecional per a l'Administració, però un cop establertes finalitza la discrecionalitat i comença la regla, i el repartiment concret fuig del voluntarisme de l'Administració. Per tant, en matèria de beneficis i subvencions cal atènyer-se als termes de la norma que els crea i els regula, per la qual cosa la institució només podria intervenir en casos d'arbitrarietat.

### Les convocatòries de beques o ajuts han d'indicar els mitjans per impugnar-ne la resolució

Un supòsit concret de disconformitat amb la denegació d'una beca va ser objecte d'un recordatori legal a la Universitat de Barcelona (Q 14652/06). L'interessat es mostrava descontent pel fet que no se li havia adjudicat d'una beca d'intercanvi internacional per realitzar pràctiques com a mestre al Regne Unit.

En resposta a la sol·licitud d'informe, la Universitat de Barcelona va reconèixer que al moment de publicar al taulell d'anuncis i en el web de la Facultat de Formació de Professorat l'acord de la comissió de selecció dels ajuts no es va indicar, com era precep-

tiu, quins eren els mitjans per impugnar l'esmentat acord.

Això no obstant, com que es tractava d'un acord que no exhauria la via administrativa i contra el qual es podia interposar un recurs d'alçada en el termini d'un mes, aquest no afectà l'interessat, perquè com que la resolució no havia estat ben notificada, els terminis no començaven a comptar fins que de les seves actuacions es podia deduir que s'havia assabentat de l'acte administratiu.

Havent examinat la resolució dictada pel rector, el Síndic la va trobar motivada i documentada, però atès que es comprovà que al moment de la convocatòria la comissió de selecció ja havia pres l'acord respecte dels criteris aplicables al procés, va suggerir al rector que en endavant en la publicitat de les convocatòries de beques aquests criteris s'explicitessin perquè els participants els coneguessin de forma indubtable a l'hora de presentar les sol·licituds.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00700/07	Retard de l'AGAUR en la concessió d'una beca de residència
Q 02223/07	Retard en la comunicació de la concessió d'una beca del Ministeri d'Educació i Ciència
Q 02488/07	Denegació d'una beca per incompliment dels requisits econòmics de la convocatòria
Q 02637/07	Disconformitat amb la denegació d'una beca per incompliment dels requisits econòmics exigits
Q 02666/07	Disconformitat amb determinats requisits d'exclusió per a l'accés a un ajut econòmic
Q 14652/07	Denegació d'una beca d'intercanvi internacional

#### 4.3. Relacions amb les administracions

La resposta de les diverses administracions amb competències en educació respecte a les sol·licituds d'informació del Síndic continuen tenint un caràcter desigual segons el tipus de queixes plantejades. Cal destacar, en general, que continuen havent-hi millores pel que fa al temps de resposta per part del Departament d'Educació. En el cas dels ajuntaments aquests temps són molt desiguals. En canvi, el Consorci d'Educació de Barcelona acostuma a respondre a temps i amb informes força complets sobre les demandes d'informació formulades pel Síndic.

Hi continuen havent esculls en la qualitat d'alguns informes lliurats pel Departament d'Educació, amb l'estancament de determinats expedients que, per diversos motius, pateixen dilacions excessives. Espe-

cialment, pel que fa a queixes relatives a les presumptes situacions de maltractament entre iguals als centres escolars, davant d'informes d'inspecció que acostumen a ser complets i detallats, en les respostes del Departament predomina la negació dels fets o la consideració que les interpretacions dels interessats són simplement "esbiaixades". No hi ha dubte que aquest pot ser el cas algunes vegades, però crida l'atenció que aquesta sigui la reacció més habitual, la qual comporta sovint el canvi de centre de la presumpta víctima. D'altra banda, en alguns casos es constata un dèficit en la capacitat correctora o coactiva del Departament d'Educació davant la detecció d'irregularitats comeses per centres privats concertats.

Pel que fa al temps de resposta, destaquen els casos en els quals la tardança en la resposta deixa sense sentit la queixa. Les demandes de revisió de les assignacions de plaça escolar o les denúncies presentades per algunes famílies sobre els falsos empadronaments són exemples de casos en els quals la dilació a l'hora de respondre impedeix que el dret de la persona interessada, si és el cas, pugui ser garantit.

A banda d'aquests casos, cal esmentar l'estancament en les respostes d'alguns expedients, com és el cas, per exemple, dels expedients 04116/06 i 04323/06, corresponents a incidents esdevinguts en ludoteques-llars d'infants de Vilanova i la Geltrú i Castellbisbal, respectivament.

Finalment, cal també assenyalar la dificultat perquè el Departament segueixi els suggeriments del Síndic, tant els formulats en resolucions de determinades queixes com en informes extraordinaris específics.

Pel que fa a les relacions amb l'Administració en l'àmbit de l'educació universitària, cal destacar que, a banda de les queixes en què els interessats opten per trametre-les als síndics universitaris corresponents, de conformitat amb el conveni subscrit l'any 2006, el Síndic de Greuges s'ha adreçat als rectors de les diverses universitats, al Departament d'Innovació, Universitats i Empresa, al Departament d'Educació i al Departament de Governació i Administracions Públiques.

Les relacions han estat fluides, si bé ha calgut reiterar les demandes d'informació al Síndic a la Universitat Politècnica de Catalunya (Q 02368/07), d'una banda, per la trigança a facilitar una resposta a les sol·licituds, de l'altra, perquè tot i facilitar una resposta, aquesta no s'ajustava a l'objecte de la sol·licitud i es deixaven qüestions sense resoldre sobre les quals s'havia demanat expressament quina havia estat l'actuació de la universitat.

La relació amb altres departaments de la Generalitat diferents del d'Innovació Universitats i Empresa s'es-

devé, pel que fa al Departament d'Educació, per l'existència de qüestions frontereres quant a la competència material i, pel que fa als altres departaments, per les convocatòries de beques o ajuts adreçats a titulars universitaris i els problemes generats arran de la tramitació dels processos per adjudicar-los.

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

##### Queixa 06535/06

###### **Possibles irregularitats en el procés d'integració d'alumnes de famílies novingudes en un centre**

Amb relació a la queixa que a l'escola Els Convents del municipi de Martorell el 54,04% de l'alumnat sigui d'origen novingut, el Síndic suggereix al Departament d'Educació i a l'Ajuntament de Martorell la possibilitat d'intentar pactar la redistribució de part de l'alumnat, per exemple, oferint compensacions a famílies per equilibrar-ne el percentatge el curs 2006-2007.

**Accepta parcialment el suggeriment del Síndic**

##### Actuació d'ofici 04116/06

###### **Actuació d'ofici iniciada pels incidents ocorreguts en una ludoteca**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre presumptes maltractaments en una llar d'infants-ludoteca de Vilanova i la Geltrú, el Síndic suggereix al Departament d'Educació que promogui la regularització de la situació administrativa d'aquest centre privat i altres de similars que acullin infants de manera regular, que insti que els centres s'adeqüin als requisits que estableix el Decret 282/2006 i que tramiti les autoritzacions administratives corresponents.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

##### Queixa 04323/06

###### **Situació de greu risc d'un infant en patir una crisi al·lèrgica en una escola bressol-ludoteca**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre presumptes maltractaments en una llar d'infants-ludoteca de Vilanova i la Geltrú, el Síndic suggereix al Departament d'Educació que promogui la regularització de la situació administrativa d'aquest centre privat i altres de similars que acullin infants de manera regular, que insti que els centres s'adeqüin als requisits que estableix el Decret 282/2006 i que tramiti les autoritzacions administratives corresponents.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

##### Queixa 01165/06

###### **Incident d'un alumne que va sortir d'una llar d'infants sense que les professionals responsables se n'adonessin**

Amb relació a la queixa per l'actuació de l'Ajuntament de Rosselló davant el fet que un infant es va

escapar de l'escola bressol, el Síndic suggereix al consistori que vetlli perquè el centre mantingui les mesures de seguretat i organitzatives adequades per evitar una situació com aquesta. També li recomana que vetlli per la informació que es dona a les famílies i li recorda que la cooperació amb els pares és un dels principis rectors de l'educació infantil que estableix l'ordenament. Finalment també li suggereix que modifiqui el contingut de les clàusules d'explotació dels contractes de gestió de l'escola bressol municipal perquè recullin de forma expressa la submissió del funcionament del centre a les disposicions de la normativa d'educació.

D'altra banda, el Síndic recomana al Departament d'Educació que el curs vinent es comprovi que s'han esmenat les deficiències que havia observat la Inspecció.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 05130/06**

**Retard del centre a l'hora d'identificar i diagnosticar les situacions d'assetjament**

Arran de la queixa per la manca d'intervenció suficient del centre escolar i del Departament d'Educació davant un cas d'assetjament, el Síndic suggereix millorar la resposta del centre en aquestes situacions; en concret, quant a la manca de detecció de la situació de maltractament; la dificultat per aturar les amenaces i els insults i, en aquest sentit, la insuficiència de les mesures preventives de protecció adoptades; la manca de reconeixement per part del centre que es tracta d'una situació de maltractament perllongada en el temps; i la manca de recurs a serveis externs a l'escola, com ara l'equip d'atenció psicopedagògica (EAP) o el suport de la unitat de convivència.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

**Queixa 07033/06**

**Manca de flexibilitat d'un centre i aplicació presumptament discriminatòria de les normes de funcionament i dels criteris d'avaluació a un infant que pateix una malaltia crònica**

Amb relació a la queixa per l'aplicació discriminatòria pel Departament d'Educació de les normes de funcionament i dels criteris d'avaluació de batxillerat dels malalts crònics, el Síndic suggereix que es donin les instruccions oportunes:

1. perquè les resolucions de les reclamacions contra qualificacions finals siguin emeses abans de l'inici del següent curs escolar;
2. perquè es doni resposta escrita a les sol·licituds dels interessats al més aviat possible.
3. respecte a l'obligació del centre d'informar les famílies de la possibilitat de presentar recurs administratiu contra les desestimacions de reclamacions efectuades pel centre.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

**Queixa 07683/06**

**Privació a un infant amb TDAH d'assistir al centre escolar**

Amb relació a la queixa pel tracte d'un centre privat de Badalona a un alumne que pateix un trastorn per dèficit d'atenció amb hiperactivitat (TDAH), el Síndic suggereix que es revisi la intervenció del centre en aquest cas i que s'adoptin les mesures necessàries per millorar l'atenció als alumnes amb TDAH, que hauria de tenir com a punt de partida el dret dels alumnes amb necessitats educatives especials a rebre l'atenció adequada a les seves necessitats i la correlativa obligació dels centres de prestar-la.

**Accepta parcialment el suggeriment del Síndic**

**Queixa 05410/06**

**Disconformitat amb el fet que els equips d'assessorament psicopedagògic no siguin competents per intervenir en el primer cicle d'educació infantil**

Amb relació a la queixa per la denegació per part del Departament d'Educació del reforç addicional per a infants discapacitats en l'etapa 0-3 anys, el Síndic suggereix al Departament d'Educació que s'adoptin els mecanismes i les mesures provisionals necessaris en l'etapa 0-3 perquè els infants que ho necessitin (en l'edat compresa entre 0-3 o els més grans que tinguin un dictamen de l'equip d'atenció psicopedagògica) puguin rebre un reforç addicional individualitzat, i per millorar les condicions d'aprenentatge a les escoles bressol que garanteixin una atenció suficient i de qualitat i un bon procés d'aprenentatge de l'infant.

**Accepta parcialment el suggeriment del Síndic**

**Queixa 05333/06**

**Manca de transport escolar d'una escola bressol especialitzada**

Amb relació a la manca de transport escolar adaptat per assistir a l'escola bressol, un cop constatat que el transport escolar adaptat per als alumnes de fora de Barcelona ha estat assumit finalment pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Síndic entén atesa la queixa i dona per finalitzada la intervenció.

**Actuació correcta de l'Administració**

**Queixa 03580/05**

**Problemes d'escolarització d'una noia amb discapacitat psíquica**

Amb relació a la queixa pels problemes d'escolarització d'una adolescent que pateix un trastorn generalitzat de desenvolupament, el Síndic suggereix que s'activin urgentment els mecanismes de coordinació necessaris i s'esmercin els esforços perquè es doni una resposta institucional satisfactòria a les necessitats tant educatives com d'atenció assistencial i mèdica que requereix l'adolescent.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**





## 5. IMMIGRACIÓ

### 5.0. Immigració en xifres

#### 5.1. Introducció

#### 5.2. Informe sobre la gestió municipal de l'empadronament dels immigrants

1. Plantejament de l'Informe
2. Conclusions de l'Informe
3. Recomanacions del Síndic

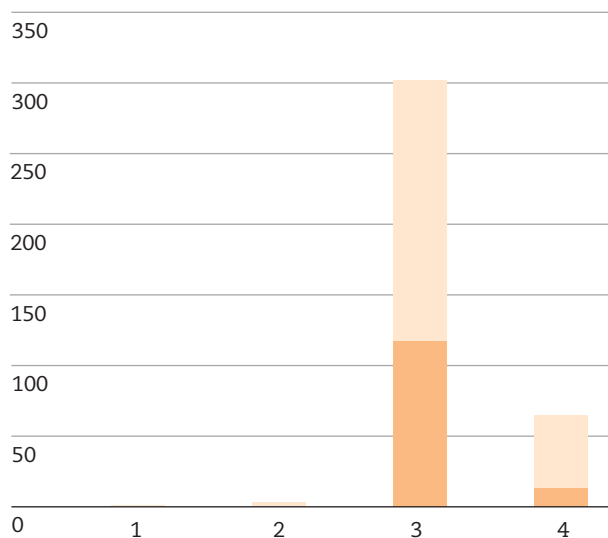
#### 5.3. Relacions amb les administracions

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

## 5.0. Immigració en xifres

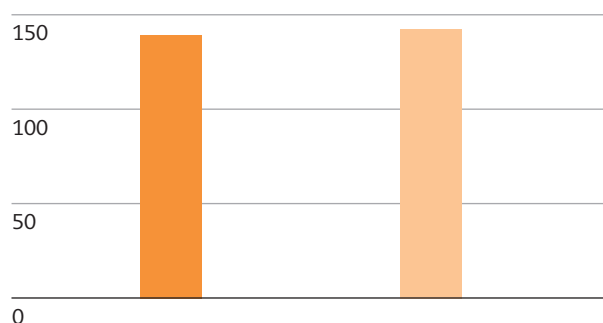
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Marc normatiu de l'estrangeria</b>	-	-	1	1
<b>2 Menors immigrants no acompanyats</b>	-	-	3	3
<b>3 Gestió administrativa de l'estrangeria</b>	-	117	185	302
Processos de regularització	-	11	20	31
Permisos inicials	-	10	23	33
Permisos d'arrelament	-	2	7	9
Permisos de reagrupament	-	4	14	18
Permisos de renovació	-	44	47	91
Permisos de modificació	-	2	3	5
Visats	-	23	17	40
Matrimonis mixtes	-	7	11	18
Nacionalitat	-	10	23	33
Altres	-	4	20	24
<b>4 Altres</b>	-	13	52	65
<b>Total</b>	-	130	241	371



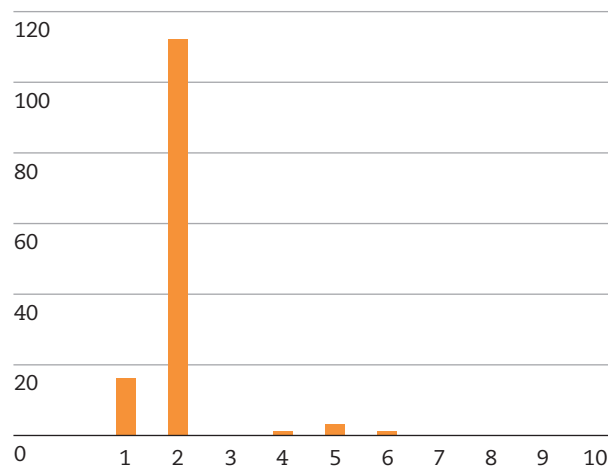
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	127	127
Dues administracions	3	6
Tres administracions	-	-
Quatre administracions	-	-
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>130</b>	<b>133</b>



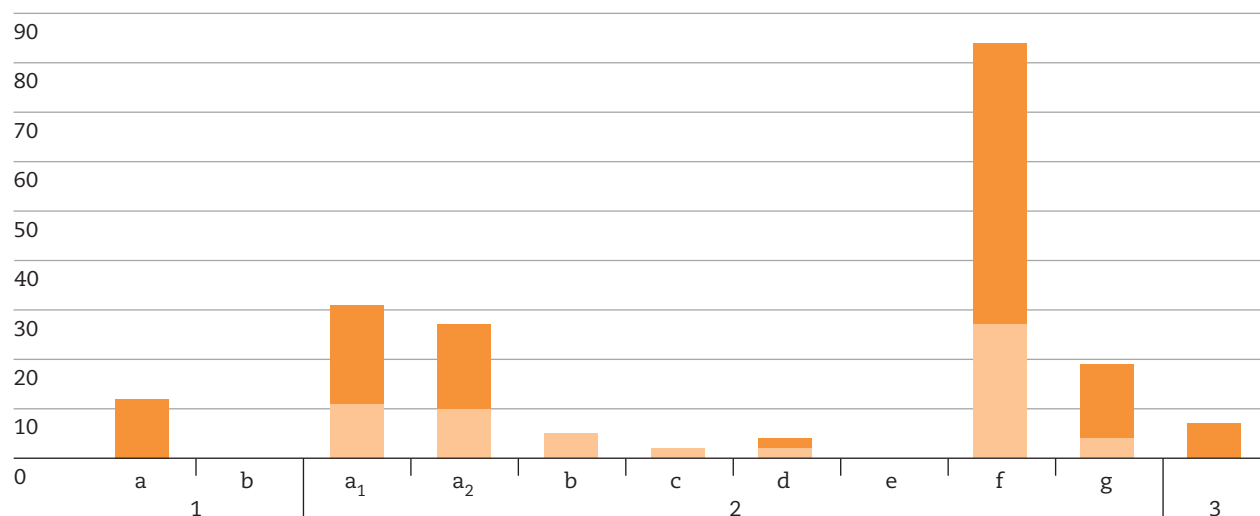
### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

Tipus d'administració	O	Q	Total
<b>1 Administració central</b>	-	16	16
<b>2 Administració perifèrica</b>	-	112	112
<b>3 Administracions d'altres comunitats</b>	-	-	-
<b>4 Administració autonòmica</b>	-	1	1
<b>5 Administració local</b>	-	3	3
<b>6 Administració judicial</b>	-	1	1
<b>7 Administració institucional</b>	-	-	-
<b>8 Administració electoral</b>	-	-	-
<b>9 Serveis públics privatitzats</b>	-	-	-
<b>10 Privades</b>	-	-	-
<b>Total</b>	-	133	133



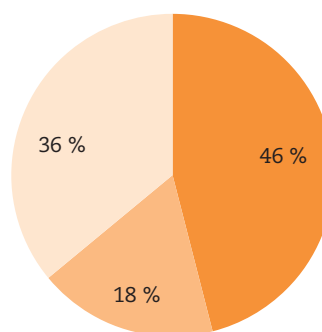
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	-	12	12	<b>6,28%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	-	12	12	6,28%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	-	-	-	-
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>61</b>	<b>111</b>	<b>172</b>	<b>90,05%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	11	20	31	16,23%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	10	17	27	14,14%
b Accepta la resolució	5	-	5	2,62%
c Accepta parcialment la resolució	2	-	2	1,05%
d No accepta la resolució	2	2	4	2,09%
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	27	57	84	43,98%
g Desistiment del promotor	4	15	19	9,95%
<b>3 No admesa</b>	-	<b>7</b>	<b>7</b>	<b>3,66%</b>
<b>Total</b>	<b>61</b>	<b>130</b>	<b>191</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	5	45,45%
Accepta parcialment la resolució	2	18,18%
No accepta la resolució	4	36,36%
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>100,00%</b>



## 5.1. Introducció

L'actuació del Síndic en matèria d'immigració no ha abastat, com en anys anteriors, la supervisió de l'aplicació de la normativa d'estrangeria per part de l'Administració de l'Estat. Com s'exposa a l'apartat corresponent a les relacions amb les administracions, les subdelegacions del Govern a les províncies catalanes han deixat de respondre les sol·licituds d'informació del Síndic, de manera que aquest espai d'actuació per raó de proximitat que existia des de 1988 s'ha paralitzat.

Això no obstant, l'actuació institucional en matèria migratòria no ha quedat buida de contingut. Concretament, el Síndic ha dut a terme, a més d'actuacions d'assessorament informal als estrangers que ho requerien, una activitat d'estudi sobre els temes que, amb caràcter general, afecten de forma específica la població immigrant. Una mostra d'això ha estat l'elaboració d'un informe monogràfic sobre la gestió municipal del padró d'immigrants, del qual es dona compte en aquesta àrea de l'Informe anual.

De la mateixa manera, la institució ha fet un seguit de visites a les instal·lacions dedicades a albergar treballadors temporers. Concretament, s'han visitat els albergs dels municipis d'Alcarràs, Soses, Barberà de la Conca i Masllorenç. Aquestes visites no solament han permès al Síndic conèixer de primera mà l'estat de les instal·lacions, sinó que també li han donat l'oportunitat de copsar quins eren els principals problemes i els reptes d'aquests municipis davant la immigració.

## 5.2. Informe sobre la gestió municipal de l'empadronament dels immigrants

### 1. Plantejament de l'Informe

El col·lectiu d'immigrants ha estat un sector de la població de Catalunya al qual la institució del Síndic de Greuges ha atorgat una atenció especial. Aquest interès està motivat per diverses raons, entre les quals destaca la seva posició de certa feblesa respecte de la resta de col·lectius socials, i també la necessària adaptació de la normativa i de l'actuació dels poders públics, especialment l'Administració, per fer front als nous reptes que planteja la població immigrant.

En aquest marc, el Síndic va detectar des de fa temps un àmbit mereixedor d'una anàlisi exhaustiva que, malgrat que afectava de forma transversal totes les persones que viuen a Catalunya, plantejava una problemàtica especial en el cas dels immigrants: la gestió del padró municipal. Si bé la visibilitat de la població estrangera en el padró dels municipis és quelcom altament positiu i no homologable a gran

part de països europeus, les queixes tramitades a la institució durant els darrers anys van alertar el Síndic sobre una possible problemàtica complexa i d'un abast més general, com és la gestió del padró municipal en relació amb el col·lectiu d'immigrants, problemàtica que pot considerar-se rellevant per diversos motius.

### L'Administració local participa directament en el procés d'integració dels immigrants

En primer lloc, es tracta d'una competència municipal de primer ordre en un àmbit, la immigració, en què també són molt remarcables les responsabilitats municipals. Certament, cada cop hom és més conscient de la importància del nivell local per al col·lectiu dels immigrants. Es tracta de l'Administració més propera als ciutadans que, a més, disposa de competències fonamentals en serveis socials, salut, educació o habitatge, per la qual cosa participa més directament que qualsevol altra administració en el procés d'integració dels immigrants. Probablement per aquest darrer motiu s'ha atorgat als ajuntaments la competència per emetre els informes d'arrelament social establerts en la normativa d'estrangeria.

Si es combinen aquestes dues variables, la importància de la competència de gestionar el padró i la prescripció de drets, resulta que l'Administració local ha hagut d'assumir un clar protagonisme en l'ordenació global del fenomen migratori, especialment si es consideren les darreres dades sobre població estrangera. Segons les dades publicades per l'Institut Nacional d'Estadística del padró continu, el nombre de residents estrangers empadronats als municipis catalans l'1 de gener de l'any 2000 era de 181.598 persones, mentre que el mateix col·lectiu empadronat l'1 de gener de 2006 era de 866.814 persones. Això representa un creixement absolut de la població de residents d'origen estranger empadronada als municipis catalans de 685.216 persones.

Aquestes dades sobre el padró, tant pel que fa al volum d'habitants com pel que fa a les seves característiques, a més de tenir una incidència directa, per exemple, en la distribució del Fondo de Apoyo a la Acogida e Integración de Inmigrantes y el Refuerzo Educativo, creat l'any 2005, són dades fonamentals per a una adequada planificació dels serveis municipals. Els ajuntaments tenen la necessitat de conèixer el volum de població resident al municipi, la seva distribució en el territori o la seva mobilitat per poder establir amb precisió la cobertura de necessitats de la ciutat, i també la planificació d'aspectes tan impor-

tants com els mapes escolars o la distribució dels centres d'atenció primària. També per fer els plans d'acollida o de ciutadania adreçats a afavorir el procés d'integració dels immigrants, a partir de serveis d'assessorament jurídic, d'informació sobre l'accés al sistema sanitari i educatiu, de coneixement de llengües i de l'entorn o de la inserció laboral.

## L'empadronament s'ha convertit en una condició perquè els immigrants accedeixin a determinats drets

El segon motiu pel qual la gestió del padró municipal és molt rellevant des del punt de vista del col·lectiu immigrant és la virtualitat que s'ha atorgat a l'empadronament en la normativa sectorial d'estrangeria. A ningú que s'acosti a l'estudi del règim jurídic de l'estrangeria a Espanya no se li escapa que la importància de la inscripció dels estrangers en el padró municipal d'habitants ha estat objecte d'una evolució legislativa marcada per una inequívoca tendència a dotar aquesta inscripció padronal de més transcendència en la configuració de l'estatus jurídic de l'estranger. Les successives intervencions del legislador en aquesta matèria s'han orientat cap a l'atribució de noves virtualitats i implicacions a aquesta inscripció: l'empadronament ha passat de ser un mer mecanisme de constància del lloc de residència dels estrangers a ser una condició perquè els immigrants accedeixin a determinats drets, sobretot de tipus social.

Es tracta de drets, entre els quals hi ha el dret de participació en l'àmbit local en els assumptes que els afectin, d'acord amb el que disposin els reglaments d'aplicació, i el dret a l'assistència sanitària més enllà de l'assistència sanitària d'urgència; drets recollits, respectivament, als articles 6.2 i 12.1 de la Llei orgànica d'estrangeria 4/2000 vigent. Ambdós drets corresponen al ciutadà estranger pel fet de figurar inscrit en el padró municipal d'habitants de qualsevol municipi, i independentment que la seva permanència en territori espanyol sigui jurídicament regular o no. A més, aquesta inscripció padronal s'ha considerat prova fefaent de la presència de l'estranger en territori espanyol en els diversos processos de regularització d'immigrants que els diversos governs centrals han dut a terme al llarg dels anys, com el darrer establert en la disposició transitòria primera de l'esmentada Llei d'estrangeria.

Tanmateix, també és cert que les modificacions introduïdes per la normativa d'estrangeria relaciona-

des amb el padró municipal no sempre han anat en la línia de millorar la situació jurídica dels immigrants. Una prova d'això són dues disposicions importants que recull la Llei orgànica 14/2003, de reforma de la Llei d'estrangeria: l'obligació de renovar periòdicament la inscripció en el padró, sempre que no es tingui un permís de residència permanent, i la possibilitat que la Direcció General de la Policia accedeixi a les dades del padró en certes circumstàncies.

Per això, es va decidir elaborar un informe monogràfic, conclòs l'any 2007 i presentat al Parlament de Catalunya el gener de 2008, amb l'objectiu d'oferir un ampli estat de la qüestió quant a la gestió del padró municipal a Catalunya amb relació als immigrants que alhora serveixi als ajuntaments com a eina de treball, d'ajuda i de millora.

Per elaborar aquest informe, el Síndic va signar un conveni de col·laboració amb la Fundació Carles Pi i Sunyer d'Estudis Autonòmics i Locals, el febrer de 2006, en què se li encarregava la tasca d'elaborar un qüestionari adreçat als municipis, basat en els temes que la institució considerava rellevants. A partir d'aquí, la Fundació elaborà una mostra d'ajuntaments i realitzà les visites corresponents a cada municipi, per després explotar i estudiar les dades estadístiques. Tota aquesta feina encarregada pel Síndic i elaborada per la Fundació Carles Pi i Sunyer va ser la font a partir de la qual es va elaborar l'Informe.

Seguidament s'exposen les conclusions i les recomanacions principals que es desprenen de l'Informe, la versió completa del qual podeu consultar al lloc web del Síndic.

## 2. Conclusions de l'Informe

### Sobre la inscripció dels immigrants en el padró municipal

La normativa vigent que determina les dades obligatòries que han de figurar al padró municipal, establerta en l'article 16.2 de la Llei de bases del règim local, s'ha aplicat amb diversitat de criteris entre els diversos ajuntaments a l'hora d'inscriure els immigrants, especialment pel que fa a les dades que se sol·liciten per acreditar la identificació de la persona i el seu domicili habitual.

Pel que fa a la identificació dels immigrants, la legislació exigeix una documentació que no sempre és al seu abast, especialment si es tracta de persones en situació irregular, com ara el número d'identificació d'estranger o bé el passaport. La major part dels ajuntaments (84,3%) no permet la inscripció si no s'aporten aquests documents. Tanmateix, aquesta dada no és del tot coherent amb el fet que alguns



d'aquests ajuntaments reconeixen alhora que fan la inscripció quan es presenten altres documents. D'aquesta manera, el 47,1% dels municipis afirma no empadronar els estrangers que no disposen dels documents d'identificació exigits legalment, tot i que admeten alhora altres documents per fer la inscripció, com ara el resguard de denúncia de pèrdua o sol·licitud del passaport o la sol·licitud de la targeta d'estranger.

**Pel que fa a la identificació dels immigrants, la llei exigeix una documentació que no sempre és a l'abast**

D'altra banda, hi ha una clara manca de criteris a l'hora d'inscriure els nacionals dels països d'incorporació recent a la Unió Europea. Si bé alguns ajuntaments ja els demanen els documents exigits als nacionals europeus, d'altres encara els requereixen presentar els mateixos documents que els exigits als estrangers de tercers països (un 42,9%).

Pel que fa a l'acreditació del domicili, també es detecta una diversitat de criteris en l'actuació municipal. Dels set documents acreditatius que accepten els ajuntaments, cap és admès o denegat per tots els municipis alhora. A més, en els casos dels ajuntaments que procedeixen a l'empadronament sense que hi hagi l'acreditació del domicili (un 30% dels enquestats), el domicili que hi fan constar també és diferent. En alguns casos és el domicili on l'immigrant afirma viure, en d'altres, una adreça dels serveis socials o el domicili d'algun familiar o amic.

Després d'analitzar l'actuació dels ajuntaments adreçada a afavorir la inscripció en el padró, les dades mostren que més de la meitat (un 60%) no facilita l'empadronament més enllà del que indica estrictament la llei, davant de l'11,4% que ha impulsat mesures d'actualització i informació i que és més flexible a l'hora d'inscriure immigrants en el padró municipal.

#### **Sobre la inscripció en el padró en els casos de sobreocupació d'habitatges o d'infrahabitatges**

El fenomen recent de la sobreocupació d'habitatges o d'infrahabitatges ha conduït a la necessitat de regular aquesta situació, com ho demostra la recentment aprovada Llei del dret a l'habitatge o les resolucions que insten el Govern central perquè reformi la Llei de bases de règim local vigent i doti els ajuntaments

de competències i mecanismes per afrontar aquesta realitat. A banda d'eventuals i futures modificacions normatives, no es pot ignorar que actualment el padró municipal és concebut legalment com un instrument que reflecteix la realitat poblacional al municipi, de manera que hauria d'incloure totes les persones que hi viuen. Precisament per això es configura com a instrument eficaç per conèixer les necessitats de la població i planejar les polítiques públiques adequades per fer-hi front.

No obstant això, davant la necessitat de donar resposta als casos de sobreocupació, els municipis han emprat recentment el padró com a instrument per tractar la sobreocupació d'habitatges, i ho han fet per mitjà de mesures que es poden classificar, d'acord amb el moment de la intervenció, en l'establiment d'accions prèvies o successives per evitar la sobreocupació. Tots els ajuntaments enquestats han posat en marxa, com a mínim, algun dels mecanismes previs que es detallen a continuació i un 25,7% dels municipis utilitza alguna mesura posterior a l'empadronament per detectar els casos de sobreocupació.

Dins de les mesures prèvies, el 28,6% dels municipis limita el nombre de persones per habitatge, el 17,1% denega l'empadronament sobre la base de la sobreocupació, el 14,3% exigeix la cèdula d'habitabilitat per empadronar, el 37,1% accepta únicament un determinat nombre de persones a favor de les quals es poden emetre autoritzacions, i un 17,1% estableix límits a l'empadronament en cadena.

Pel que fa a les mesures posteriors a la inscripció en el padró, hi ha, per exemple, les relacionades amb la inspecció. En aquest cas, destaca el fet que el 22,9% dels municipis comunica als serveis d'inspecció els casos de sobreocupació detectats al padró i un 21,4% fa inspeccions per trobar habitatges sobreocupats. D'altra banda, també cal assenyalar que, quan hi ha sospites que l'habitatge no compleix les condicions mínimes, un 62,9% dels municipis no porta a terme cap tipus d'actuació i només un 35,7% sol·licita un informe als serveis municipals. Finalment, un 25,7% dels ajuntaments dóna de baixa d'ofici els empadronats en els casos de sobreocupació detectats al padró.

Totes aquestes mesures per combatre el fenomen de la sobreocupació han estat preses preferentment pels municipis amb un percentatge més alt d'immigrants o amb un creixement important del nombre d'estrangers durant els darrers anys.

#### **Sobre la baixa i la renovació de la inscripció d'estrangers en el padró municipal d'habitants**

Les baixes padronals ordinàries afecten un 27,1% dels estrangers, davant del 70% d'espanyols, i són gudeges majoritàriament a un canvi de municipi.

Un 64,3% duu a terme la baixa al padró quan coneix l'adopció d'un acord d'expulsió, i aproximadament la meitat desconeix les proves que ha d'admetre quan l'estranger sosté que mai no ha estat expulsat i que, per tant, no és procedent donar-lo de baixa. El 5,7% dels municipis no accepta cap element de prova per tornar a incloure l'estranger al registre municipal, tot i que es presenti a les dependències municipals al·legant que continua vivint al municipi.

Gairebé tres quartes parts dels municipis cursen denúncies per manca de residència habitual i un 87,1% d'aquests duen a terme activitats probatòries davant aquestes denúncies, fonamentalment per mitjà d'informes policials.

Amb la voluntat d'aconseguir una adequació entre les dades del padró i la realitat del municipi, la normativa vigent obliga també a la renovació de la inscripció padronal cada dos anys en el cas d'estrangers sense autorització de residència permanent. En aquests supòsits, els ajuntaments no donen audiència a l'interessat, sinó que només fan un preavis abans de l'acord de baixa, i un 58,6% adverteix en el formulari d'empadronament de la caducitat de la inscripció en dos anys. A més, un 77,1% no considera que una sol·licitud de certificació padronal uns mesos abans que es compleixin els dos anys sigui prova de la continuïtat de residència habitual al municipi.

#### **Sobre l'accés al padró i la cessió de dades**

La recent incorporació de la disposició addicional setena de la Llei de bases de règim local, que permet l'accés de la policia a les dades del padró en exercici de les seves competències en matèria d'estrangeria i en determinades circumstàncies, va provocar, a més de la crítica de bona part de la doctrina i d'un recurs contra aquest precepte davant el Tribunal Constitucional, l'oposició de tres ajuntaments catalans, manifestada per mitjà d'acords del ple, que han estat anul·lats pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya perquè vulneren la legalitat vigent. A partir d'aquí, tots els municipis enquestats afirmen que permeten a la policia accedir a les dades del padró, ja que així ho disposa la legislació vigent.

Quan l'accés és sol·licitat pel Cos Nacional de Policia, la Guàrdia Civil o els Mossos d'Esquadra, en la pràctica totalitat dels casos aquest accés es fa per mitjà de sol·licitud prèvia. En canvi, quan es tracta de la policia municipal, l'accés és directe en el 47,1% dels casos, ja que no es tracta d'un "tercer", sinó que la sol·licitud prové de la mateixa Administració municipal. Això juntament amb el fet que les Forces i els Cossos de Seguretat de l'Estat i la policia autonòmica demanin a voltes a la policia local que els faciliti les dades provoca que els responsables del padró no coneguin amb certesa quin és l'accés real que té la

policia al padró. Un 32,9% dels municipis enquestats no sabia el nombre de vegades que la policia havia accedit a les dades del padró el darrer any.

La major part dels municipis (88,6%) demanen que s'acrediti el motiu de la sol·licitud d'accés en el moment en què la policia vol accedir a les dades del padró. El 71,4% dels municipis permet accedir a totes les dades del padró, mentre que el 28,6% hi posa alguna restricció. Cal destacar que en un 11,4% dels municipis, l'accés al padró es pot realitzar amb més facilitat, ja que no es demana cap motivació i, a més, es permet que totes les dades que consten al registre siguin consultades, mentre que en un 29% de municipis es demana una motivació per accedir-hi i només es permet l'accés a determinades dades.

Amb relació al motiu de l'accés, i malgrat que l'habilitació de la Llei de bases de règim local està pensada per a l'exercici de les competències establertes en la Llei d'estrangeria, solament el 6,5% de les sol·licituds es fonamenta en aquestes competències. Un 54,8% ho fa en competències de seguretat ciutadana, mentre que el 6,5% restant es fonamenta en les dues competències alhora.

En el 35,7% dels municipis, la policia té un accés baix a les dades del padró (entre 0 i 3 consultes per cada 1.000 habitants), mentre que el 15,7% hi té un accés mitjà (entre 3 i 7) i el mateix percentatge hi té un accés alt (més de 7). Tanmateix, cal recordar que els municipis no tenen constància de totes les vegades que la policia té accés al padró. D'altra banda, els municipis on es detecta un accés superior són localitats amb un percentatge elevat d'immigrants i amb les taxes de creixement més elevades.

#### **Sobre el reagrupament familiar i arrelament**

El Reglament d'estrangeria va atribuir noves funcions als municipis que impliquen l'emissió d'informes: un informe que acrediti la disponibilitat d'habitatge, en el procediment de reagrupament familiar, i un informe sobre el grau d'integració dels immigrants, en el cas del permís d'arrelament social. Els municipis han assumit aquestes noves funcions i les han atribuït principalment a departaments o serveis preexistents: els serveis tècnics, en l'informe sobre habitatge, i els serveis socials, en cas d'arrelament. Cal esmentar que, en aquest darrer cas, els municipis exigeixen a l'estranger, en un 45,3% dels casos, que aporti el volant o el certificat d'empadronament en comptes de fer una consulta interna.

L'any 2005, el nombre de sol·licituds d'informes d'arrelament social i de certificats positius era encara baix, probablement com a resultat de la regularització extraordinària que s'estava realitzant al mateix temps, a més que els responsables del padró no sempre ho són de l'emissió d'aquests informes, de

manera que no sempre coneixen amb exactitud aquesta dada. Concretament, el 44,3% dels municipis va rebre entre 1 i 10 sol·licituds, i un 42,9% va emetre menys de 10 informes positius l'any 2005.

Quant al contingut de l'informe, destaca l'elevat grau de desconeixement (un 35,7% dels municipis) sobre la possibilitat que aquest inclogui una sol·licitud d'exempció del requisit d'oferta de treball si s'acrediten prou recursos. Tanmateix, s'ha de tenir en compte que els responsables del padró no són normalment els competents per emetre aquest informe i que augmenta el coneixement d'aquesta possibilitat als municipis amb un percentatge més elevat d'immigració. D'altra banda, entre els ajuntaments que coneixen aquesta facultat, un 38,6% es manifesta contrari a recomanar-ne l'exempció, mentre que el 25,7% està obert a emprar-la en determinades circumstàncies, per exemple, quan l'estranger disposi de recursos propis o depengui d'altres persones.

### 3. Recomanacions del Síndic

#### **Necessitat d'unificar els criteris emprats pels ajuntaments en la gestió de l'empadronament d'immigrants**

De la lectura de les conclusions que acaben d'exposar-se es desprèn la diversitat de criteris que segueixen els ajuntaments a l'hora de gestionar el padró municipal pel que fa als immigrants.

Aquesta disparitat es produeix, la major part de vegades, bé per una manca de regulació comuna que permeti als municipis saber puntualment en cada cas com han de procedir, bé per una interpretació diferent de la normativa vigent per part dels diversos municipis.

Aquest fet mostra la necessitat d'unificar els criteris emprats pels ajuntaments en la gestió de l'empadronament d'immigrants per complir el principi constitucional de seguretat jurídica que permeti als immigrants conèixer les expectatives de dret que tenen en les seves relacions amb el padró municipal, tot evitant alhora situacions de desigualtat en funció del municipi de residència.

#### **Recordatori del deure legal de complir la normativa vigent quant a la naturalesa i les funcions actuals del padró municipal**

Segons el vigent text de la Llei de bases de règim local de 1985, el padró municipal es configura com un registre administratiu en el qual consten els veïns d'un municipi, és a dir, es tracta d'un registre de la població que ha d'incloure totes les persones que resideixen habitualment al municipi.

Davant això, es recorda als responsables municipals la necessitat de complir la normativa vigent i evitar pràctiques que impedeixin que el padró reflecteixi la realitat del cens de persones que viuen al municipi, com ara l'ús del padró com a instrument per tractar la sobreocupació d'habitatges.

De fet, la gran utilitat del padró és servir com a reflex de la realitat quant al cens d'habitants d'un municipi, i qualsevol modificació que alteri o modifiqui aquesta naturalesa ha de ser tinguda en compte a l'hora d'abordar reformes legals.

#### **Més coordinació del padró amb altres serveis municipals, especialment amb els serveis socials i els d'inspecció municipal**

La rellevància que la gestió del padró municipal ha adquirit recentment, sobretot amb relació a la població estrangera, fa que actualment sigui difícil dur a terme una adequada gestió del padró sense comptar amb la intervenció d'altres serveis municipals.

Aquest fet és especialment clar respecte de serveis com ara afers socials o d'inspecció municipal, de manera que és del tot recomanable que hi hagi més coordinació entre el padró municipal i aquests altres serveis per garantir una millor atenció als veïns del municipi.

En aquest mateix marc també és recomanable una implicació més alta del servei del padró a l'hora de gestionar els permisos d'arrelament i reagrupació familiar quan aquests permisos es tramiten en altres serveis municipals. Si bé es considera adequada la gestió d'aquests permisos d'estrangeria per part de serveis diferents del padró que tinguin una visió general de la situació de l'estranger més enllà de la seva inscripció padronal, el servei del padró hauria de tenir més coneixement d'aquests tràmits. En tot cas, es recomana que no s'exigeixi a l'estranger que aporti el certificat d'empadronament, sinó que es dugui a terme una consulta interna per comprovar aquest extrem.

#### **Màxima garantia del coneixement per part dels estrangers de les baixes padronals acordades d'ofici**

L'entrada en vigor de la darrera reforma de la Llei d'estrangeria comporta l'obligació dels municipis de donar de baixa d'ofici els estrangers quan hi hagi un acord d'expulsió o un cop transcorreguts dos anys des de la inscripció si l'afectat no disposa d'un permís permanent.

Atesa la clara afectació dels drets dels estrangers que comporta l'aplicació d'aquesta mesura, es recomana que es doni audiència a l'interessat prèviament a la baixa, sempre que sigui possible i malgrat que no es tracti d'un requisit legalment establert, ja que es

tracta d'una pràctica administrativa que contribuiria a adequar el padró a la realitat del municipi. En tot cas, en la mesura de les seves possibilitats, els municipis han de donar les màximes garanties possibles perquè els estrangers siguin coneixedors que es durà a terme la baixa del padró.

### **Més control per part dels responsables del padró de l'accés de la policia a les dades del padró municipal**

Igualment, com a conseqüència de la darrera reforma de la Llei d'estrangeria, es permet actualment l'accés dels cossos policials a les dades del padró. Aquesta facultat ha estat exercida per la Policia Local, els Mossos d'Esquadra, el Cos Nacional de Policia i la Guàrdia Civil, sense que hi hagi hagut sempre un seguiment efectiu dels accessos.

Atesa la clara afectació dels drets fonamentals dels estrangers que implica aquesta mesura, es recomana als ajuntaments que facin un seguiment puntual i exhaustiu del nombre d'accessos policials i del tipus de dades consultades.

### **5.3. Relacions amb les administracions**

Com ja s'ha posat en relleu en la introducció d'aquesta àrea, l'actuació del Síndic de Greuges durant l'any 2007 no ha inclòs la supervisió dels òrgans de l'Administració estatal que gestionen l'estrangeria.

Això no és una opció unilateral de la institució, sinó que ha estat una necessitat imposada per la manca de resposta de l'Administració de l'Estat a Catalunya, concretament de les subdelegacions del Govern a Catalunya. Després d'una circular emesa pel delegat del Govern de l'Estat a Catalunya, aquests òrgans van deixar de respondre les sol·licituds d'informació que enviava la institució, a diferència del que s'havia estat fent des de l'any 1988. D'aquesta manera, les actuacions de proximitat que havien permès al Síndic intercedir a favor dels immigrants que patien endarreriments en la tramitació dels permisos o d'altres problemes similars no s'han pogut dur a terme enguany, per la qual cosa s'ha adreçat les persones

que havien presentat queixa al Defensor del Poble estatal, amb la complexitat de tramitació que això comporta.

Tanmateix, no es pot concloure aquest apartat sense destacar la bona acollida i l'excel·lent col·laboració dels alcaldes dels municipis on el Síndic ha anat per visitar les instal·lacions dedicades a albergar temporers. També cal deixar constància de la bona col·laboració d'Unió de Pagesos en les visites als albergs gestionats per aquest sindicat.

Igualment, els contactes que el Síndic manté amb la Secretaria per a la Immigració del Departament d'Acció Social i Ciutadania continuen sent habituals i molt profitosos per posar en comú els reptes que actualment planteja la població immigrada.

### **5.4. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors**

**Queixa 12268/06**

**Disconformitat per les llargues cues davant l'única comissaria de policia a Barcelona ciutat que tramita les targetes d'estrangers**

Amb relació a les dificultats per tramitar la targeta de residència de la filla de la promotora, el Síndic considera la queixa resolta, ja que la Subdelegació del Govern informa de la comissaria a la qual s'ha de dirigir la interessada per realitzar els tràmits corresponents i indica que no es preveuen unes cues tan llargues per a aquest any.

**Actuació correcta de l'Administració**

**Actuació d'ofici 09076/06**

**Sobre les llargues cues d'immigrants a la seu de l'Oficina d'Estrangers a Barcelona per demanar l'autorització de retorn per poder sortir d'Espanya i tornar-hi a entrar**

Amb relació a la gestió de les autoritzacions de retorn en període estival, el Síndic suggereix la simplificació del pagament de la taxa, i la descentralització, la pretramitació i la tramitació de l'autorització de retorn de manera esglaonada.

**Accepta parcialment el suggeriment del Síndic**





## 6. INFÀNCIA I ADOLESCÈNCIA

### 6.0. Infància i adolescència en xifres

#### 6.1. Introducció

#### 6.2. La protecció de la infància maltractada

#### 6.3. L'arribada a la majoria d'edat dels joves tutelats

#### 6.4. La manca d'adequació dels recursos alternatius a la família

#### 6.5. L'acolliment familiar

#### 6.6. Justícia juvenil

1. Visita al centre educatiu Els Til·lers
2. Visita al centre Oriol Badia
3. Queixes d'interns de centres educatius de justícia juvenil
4. Visita al centre de custòdia i l'Oficina d'Atenció al Menor

#### 6.7. Processos d'adopció

#### 6.8. Conflictes intrafamiliars

#### 6.9. Sobre els processos de repatriació dels menors estrangers no acompanyats

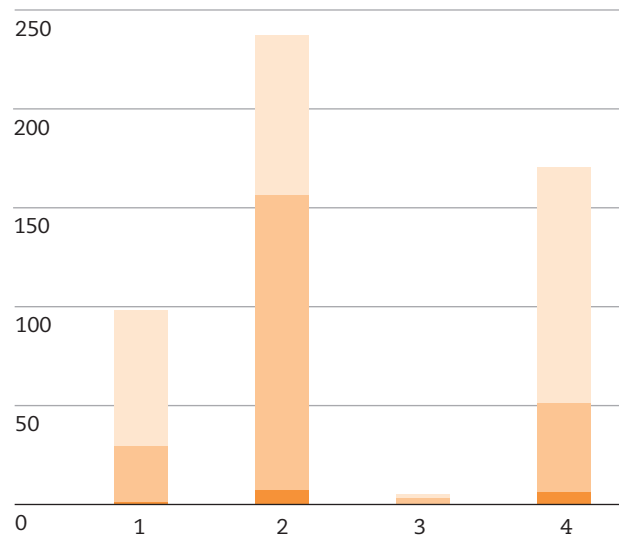
#### 6.10. Relacions amb les administracions

#### 6.11. Seguiment d'actuacions d'anys anteriors

## 6.0. Infància i adolescència en xifres

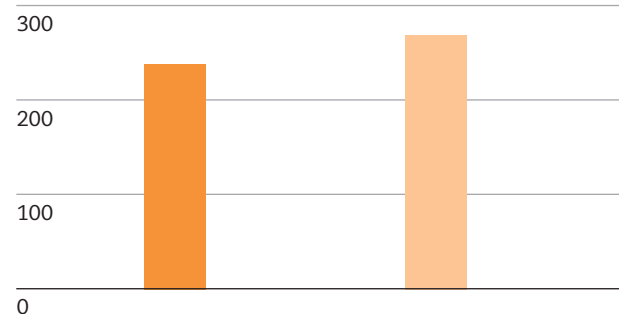
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Atenció a la infància</b>	<b>1</b>	<b>28</b>	<b>69</b>	<b>98</b>
Educació en el lleure, oci i activitats esportives	-	6	4	<b>10</b>
Suports a les famílies	-	2	42	<b>44</b>
Problemes de salut en el menor	1	7	6	<b>14</b>
Problemes de discapacitat en el menor	-	7	7	<b>14</b>
Mitjans de comunicació i noves tecnologies	-	6	8	<b>14</b>
Conflictes socials	-	-	2	<b>2</b>
<b>2 Situacions de desprotecció</b>	<b>7</b>	<b>149</b>	<b>81</b>	<b>237</b>
Estudi i seguiment del desemparament	5	19	10	<b>34</b>
Centres residencials de protecció	1	7	9	<b>17</b>
Processos d'acolliment i adopció	-	70	32	<b>102</b>
Grups familiars en conflicte	1	53	30	<b>84</b>
<b>3 Justícia de menors</b>	<b>-</b>	<b>3</b>	<b>2</b>	<b>5</b>
Centres de detenció i observació	-	2	2	<b>4</b>
Seguiment de les mesures	-	1	-	<b>1</b>
<b>4 Altres</b>	<b>6</b>	<b>45</b>	<b>119</b>	<b>170</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>225</b>	<b>271</b>	<b>510</b>



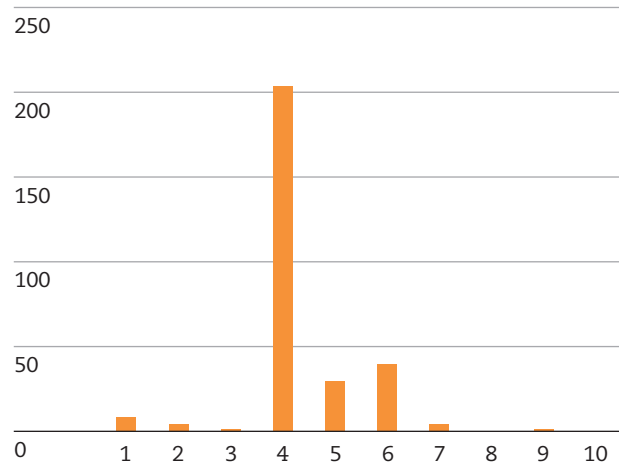
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	208	208
Dues administracions	23	46
Tres administracions	4	12
Quatre administracions	1	4
Més de cinc administracions	3	-
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>270</b>



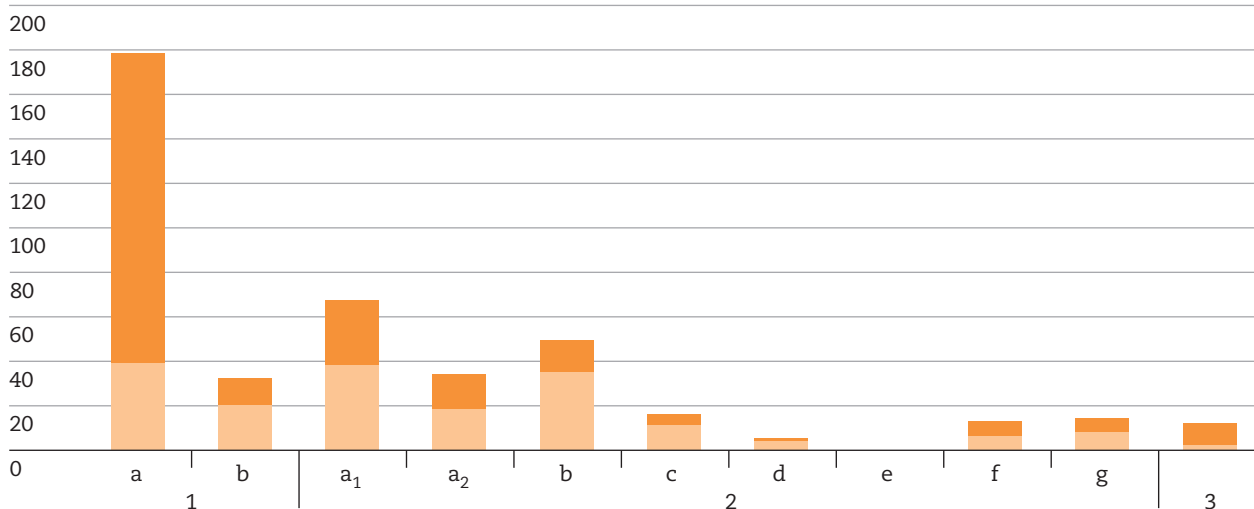
### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

Tipus d'administració	O	Q	Total
<b>1</b> Administració central	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>8</b>
<b>2</b> Administració perifèrica	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>
<b>3</b> Administracions d'altres comunitats	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>4</b> Administració autonòmica	<b>23</b>	<b>180</b>	<b>203</b>
<b>5</b> Administració local	<b>7</b>	<b>22</b>	<b>29</b>
<b>6</b> Administració judicial	<b>5</b>	<b>34</b>	<b>39</b>
<b>7</b> Administració institucional	<b>-</b>	<b>4</b>	<b>4</b>
<b>8</b> Administració electoral	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>9</b> Serveis públics privatitzats	<b>-</b>	<b>1</b>	<b>1</b>
<b>10</b> Privades	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>251</b>	<b>289</b>



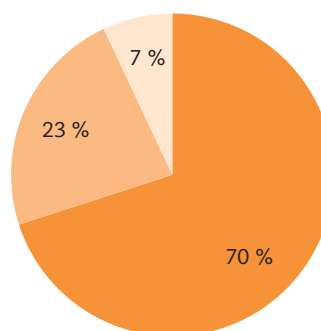
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>59</b>	<b>151</b>	<b>210</b>	<b>50,00%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	39	139	178	42,38%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	20	12	32	7,62%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>120</b>	<b>78</b>	<b>198</b>	<b>47,14%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	38	29	67	15,95%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	18	16	34	8,10%
b Accepta la resolució	35	14	49	11,67%
c Accepta parcialment la resolució	11	5	16	3,81%
d No accepta la resolució	4	1	5	1,19%
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	6	7	13	3,10%
g Desistiment del promotor	8	6	14	3,33%
<b>3 No admesa</b>	<b>2</b>	<b>10</b>	<b>12</b>	<b>2,86%</b>
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>239</b>	<b>420</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	49	70,00%
Accepta parcialment la resolució	16	22,86%
No accepta la resolució	5	7,14%
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>100,00%</b>



## 6.1. Introducció

Al llarg de l'any 2007 ha augmentat el nombre de queixes relacionades amb l'àmbit dels drets dels infants i els adolescents en un 25% (225 en nombres absoluts). Aquest augment és positiu des del punt de vista de la confiança de les persones en la institució, si bé encara es tracta de xifres relativament baixes, tenint en compte la quantitat d'infants i joves en situacions de desprotecció. La web d'infants s'ha mostrat com un bon instrument per acostar els infants i els joves a la institució.

D'altra banda, les dades de consulta de la web d'infants indiquen una mitjana d'entrades d'entre 1.500 i 2.000 mensuals. Són xifres que encara han de créixer i que requereixen que aquesta institució difongui més la web d'infants i desplegui altres estratègies d'acostament de la institució del Síndic als infants i els adolescents. El llançament l'any 2008 d'un material formatiu per a les escoles sobre drets i deures dels infants i una programació més intensiva de visites a centres escolars per donar a conèixer la institució ajudaran, sens dubte, a aconseguir l'objectiu d'augmentar el coneixement dels drets i els deures i la participació dels infants.

### Han augmentat les queixes sobre els processos d'adopció i els conflictes intrafamiliars

Per temes concrets, cal destacar especialment el creixement de dos àmbits de queixa: els processos d'adopció i els conflictes intrafamiliars i les seves conseqüències sobre els drets dels infants. Ambdós aspectes són abordats amb deteniment en aquest capítol. Cal destacar, tanmateix, l'esclat del cas dels maltractaments a la nena Clàudia, un episodi que, com l'any anterior respecte a la menor Alba, ha tornat a evidenciar deficiències del sistema protector.

L'informe d'aquest any posa l'accent en alguns temes que, si bé no són objecte d'una gran quantitat de queixes, no per això deixen de ser terrenys on es fan evidents dèficits en l'atenció als drets dels infants i adolescents. Els problemes derivats de l'arribada a la majoria d'edat dels joves tutelats, la manca d'adequació a les necessitats específiques dels infants dels centres residencials o els problemes relacionats amb la repatriació dels menors immigrants no acompanyats són objecte d'anàlisi en aquest informe.

Cal assenyalar que aquesta institució treballa en l'elaboració d'un informe extraordinari sobre la situació

de la protecció a la infància a Catalunya, que serà lliurat al Parlament al llarg de l'any 2008. Per a l'elaboració d'aquest informe s'ha comptat amb la col·laboració activa del Departament d'Acció Social i Ciutadania, el qual facilita dades i accés a altra informació, i amb l'anàlisi de qüestionaris i visites a centres i equips de professionals. L'informe proporcionarà un diagnòstic força complet de la situació actual del sistema de protecció a la infància.

Des d'un punt de vista normatiu, al final d'aquest any 2007 ha tingut lloc la presentació de l'Avantprojecte de llei sobre els drets i les oportunitats de la infància i l'adolescència. Aquest document ha estat promogut pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, a partir de les bases elaborades per un grup d'experts sobre les quals es va obrir un procés de participació ciutadana, i molt especialment per persones que treballen en l'àmbit d'infància.

L'impuls d'aquest avantprojecte obeeix a la voluntat, manifestada en el preàmbul, de disposar d'una norma que abasti tota la legislació catalana sobre infància i adolescència, de manera que inclogui tant els menors desprotegits com la resta, i que visualitzi l'infant com a subjecte de drets.

D'acord amb això, en l'Avantprojecte s'estableixen les disposicions directives i els principis que despleguen la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets de l'infant i que marquen l'orientació de la llei, així com els drets dels infants d'acord amb el text de la Convenció.

Així mateix, el document inclou un títol dedicat a la prevenció en l'àmbit de la infància i l'adolescència i, finalment, un títol dedicat a la protecció de la infància en situació de risc social, desemparament o conflicte social que introdueix novetats importants respecte a la normativa vigent i el model de protecció. En aquest sentit, a grans trets, es distingeix entre la situació de desemparament i la de risc com a títols que habiliten la intervenció de l'Administració, es configura un sistema descentralitzat i es fixa un procediment específic per declarar el desemparament que inclou la fixació de terminis per oposar-s'hi judicialment.

Cal assenyalar que aquesta institució valora positivament la iniciativa d'aplegar en un sol text la normativa sobre infància, d'incloure en un sol cos la regulació dels drets dels infants i la protecció dels menors en situació de desemparament, així com el fet d'actualitzar la transposició dels drets de l'infant de la Convenció que contenia la Llei 8/1995, d'atenció i protecció dels infants i adolescents, i la normativa sobre protecció dels menors desemparats.

L'actualització de la normativa sobre protecció dels menors en situació de desemparament també apa-

reix com a necessària en un context d'introducció de canvis en el sistema protector com l'iniciat, que ha d'anar acompanyat necessàriament d'una millora de l'atenció que reben els infants en aquest sistema i de la garantia dels seus drets.

En aquest sentit, aquesta institució, amb motiu de l'elaboració de l'Informe extraordinari sobre el sistema de protecció a la infància, farà arribar al Departament d'Acció Social i Ciutadania les seves aportacions sobre les bases esmentades.

### L'aprovació de la Llei d'adopció internacional és un pas endavant en la regulació d'un àmbit de demanda creixent

D'altra banda, el 29 de desembre passat es va publicar la Llei estatal 54/2007, de 28 de desembre, d'adopció internacional. Aquesta regulació és conseqüència del notable augment del nombre de menors estrangers que han estat adoptats per espanyols els últims anys. Amb aquesta llei es pretén facilitar el marc normatiu necessari perquè l'adopció es dugui a terme amb les màximes garanties i especialment amb respecte a l'interès superior del menor i als seus drets.

En aquest sentit, la Llei parteix de la consideració de l'adopció com una mesura de protecció dels menors que no poden trobar una família al seu país d'origen, i estableix els principis que l'han de regir prenent com a guia l'interès superior de l'infant: els principis de la Convenció de Nacions Unides sobre els drets dels infants i el Conveni de l'Haia, del 29 de maig de 1993, sobre protecció dels drets de l'infant i cooperació en matèria d'adopció internacional.

La Llei 54/2007 també configura el marc jurídic de les entitats col·laboradores d'adopció internacional i n'estableix els mecanismes d'acreditació i el control per part de l'Administració. Així mateix, regula diversos aspectes de dret internacional privat referents a la competència, la constitució i els efectes de l'adopció internacional.

Cal assenyalar, finalment, que per mitjà d'aquesta llei es modifiquen diversos articles del Codi civil i se suprimeix la referència a la facultat de correcció moderada que fins ara es reconeixia als pares i els tutors.

Aquesta modificació pretén donar resposta als requeriments del Comitè dels drets de l'infant per-

què contravenia el que estableix l'article 19 la Convenció sobre els drets de l'infant respecte a l'obligació que els estats adoptin mesures per protegir l'infant contra totes les formes de violència mentre estan sota la tutela dels pares. Així mateix, un informe sobre la violència contra els infants del relator especial de Nacions Unides recomana que els estats introdueixin explícitament en la legislació la prohibició de qualsevol forma de càstig corporal als infants, inclosa l'esfera privada.

Amb tot, cal tenir present que el Codi civil i aquesta modificació, que el Síndic valora positivament des de la perspectiva del respecte als drets dels infants, és únicament aplicable de manera supletòria a Catalunya, on a hores d'ara roman vigent el Codi de família, que inclou una disposició similar a la suprimida del Codi civil quant a la facultat de correcció dels progenitors. En aquest sentit, cal esperar que aquesta menció sigui suprimida en el futur Llibre II del Codi civil, actualment en tràmit, i que regula la potestat dels progenitors.

Finalment, cal destacar en l'àmbit d'infància la posada en marxa del Consell Assessor Jove (CAJ). Des del mes d'octubre passat catorze joves de diversos centres d'ensenyament secundari de Catalunya es reuneixen regularment a la seu del Síndic i debaten sobre aspectes com ara l'assetjament escolar, els drets dels infants en contextos de conflicte familiar o la situació dels infants en centres residencials d'acció educativa.

El CAJ neix amb l'objectiu de tenir en compte la visió d'infants i els joves sobre els seus drets i els mecanismes de defensa d'aquests drets que desplega el Síndic de Greuges. Al mateix temps es pretén incorporar la mirada del CAJ a les consideracions que el Síndic de Greuges traslladi al Parlament de Catalunya mitjançant l'Informe anual o els informes extraordinaris, i disposar d'un mecanisme més de participació dels infants i els adolescents.

### El Síndic ha posat en marxa el Consell Assessor Jove, format per 14 joves de 15 anys de diversos centres de secundària

Entre l'octubre i el desembre de 2007 el CAJ es reuní dos cops. Una primera sessió informativa es va centrar a explicar la institució del Síndic als participants, les seves famílies i els educadors que els acompanyaven. En aquella sessió, es van plantejar, així



mateix, els temes de treball que tindrien lloc al llarg de tot l'any següent i la metodologia de treball. En la segona sessió, es va abordar específicament el tema de l'assetjament escolar als centres. A partir d'una fitxa de treball prèviament lliurada i discutida en cadascun dels instituts, els participants van exposar les seves visions sobre com les escoles tracten avui dia aquesta qüestió, el paper que podia tenir la mediació en la resolució de conflictes o el paper que atribuïen al Síndic en la gestió dels casos que arriben a la institució. En properes sessions es preveu tractar temes com ara els drets dels infants en situacions de conflicte intrafamiliar, els drets dels infants amb necessitats educatives especials o l'atenció a la infància maltractada.

## 6.2. La protecció de la infància maltractada

En l'àmbit de la protecció a la infància és freqüent que es parli més de fracassos que d'èxits per les conseqüències tan greus de certs errors en l'actuació de l'Administració i de les institucions en la vida dels infants i dels adolescents. Es constata en aquest àmbit que el treball de garantir el benestar i la seguretat dels infants és complex i requereix una intervenció coordinada de diversos professionals. Algunes situacions que es denuncien al Síndic posen de manifest que el sistema presenta deficiències que no permeten garantir sempre l'eficàcia obligada de la protecció dels infants maltractats.

Aquesta constatació, no obstant això, no exclou que en bona part de les queixes presentades davant d'aquesta institució relacionades amb presumptes situacions de desprotecció s'observi una actuació correcta de l'Administració. En efecte, les anàlisis d'algunes queixes de familiars disconformes amb declaracions de desemparament o amb l'internament d'infants permeten constatar que, la majoria de vegades, els informes tècnics justifiquen les mesures administratives proposades.

Amb tot, una decisió motivada i en defensa de la integritat dels infants per part de la DGAIA no comporta que els ciutadans afectats, en aquest cas, pares, mares i familiars d'infants dels quals l'Administració ha assumit la tutela, percebin la seva situació com d'indefensió. Sovint aquesta percepció té el fonament en la manca de comprensió dels procediments administratius o en la forma d'aplicació d'aquests, però sobretot en la diferent comprensió del mateix concepte de bon tracte i mal tracte, i de les mancances personals, familiars i socials per cobrir les necessitats bàsiques dels fills.

Per aquest motiu, les situacions que aquests ciutadans plantegen al Síndic comuniquen normalment un patiment important i un sentiment d'haver estat agredits en allò més privat. Acudeixen a la institució

demanant, de vegades, una defensa legal que sovint també vehiculen a través de la via judicial d'oposició al desemparament.

En aquest tipus de queixa, en què a partir de l'estudi de la documentació aportada o dels informes del Departament d'Acció Social i Ciutadania s'observa que l'Administració ha actuat correctament en l'exercici de la seva competència i responsabilitat protectores, sorgeixen de vegades dubtes quant al tracte rebut, quant a la capacitat dels serveis i els equips de la DGAIA d'oferir un acompanyament i una intervenció que facin possible la modificació de la situació del nucli familiar que va portar al desemparament.

**Cal que la DGAIA sigui més flexible a l'hora de potenciar la participació de les famílies biològiques en la relació amb els infants tutelats**

Juntament amb això, s'adverteix en alguns casos una manca de capacitat de la DGAIA per personalitzar i flexibilitzar la seva intervenció, en el sentit de permetre la participació dels pares en la cura dels fills en allò que no afecti negativament els infants: acompanyar-los al metge juntament amb l'educador responsable o notificar-los les reunions escolars i la vida educativa dels infants en són exemples. Si bé això moltes vegades no és possible pel deteriorament dels pares, també és cert que en altres casos seria convenient intentar-ho si el que realment es persegueix és el retorn dels infants amb els pares.

Tot i així, aquest enfocament demana canvis organitzatius, un nombre més alt de professionals i també modificacions en la funció protectora. Caldria anar vers un model que conciliés la protecció de l'infant sobre la base de valoracions rigoroses de la situació d'alt risc, el respecte als pares i els cuidadors, mitjançant la garantia del procediment, i la certesa de posar a l'abast dels familiars dels infants les eines efectives per a un canvi.

Un dels casos presentats és el de la queixa 03839/07, en la qual una mare manifestava la disconformitat amb les decisions preses per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) respecte a mantenir la situació de desemparament de la seva filla i, per aquest motiu, en reclamava la recuperació de la tutela. Segons apuntava, la seva situació s'havia normalitzat i tenia la sensació que aquest fet no es reflectia prou en el seu seguiment. En vista del que

s'exposava en l'informe que el Departament trameté al Síndic, aquesta institució comunicà a la mare de la noia que no entrava a discutir els criteris tècnics que avalaven la mesura d'acolliment de la seva filla, però que havia constatat que l'EAlA feia un seguiment adequat del cas, i que aquesta hauria de ser una garantia per a una resolució favorable als interessos de la seva filla.

En la queixa 02434/07, els antics acollidors d'un infant van manifestar el desacord amb una resolució que determinava l'ingrés de l'infant en un centre i es queixaven que la seva ubicació geogràfica no propiciava el manteniment de l'entorn social de l'infant. El Departament, en la resposta a la sol·licitud d'informació del Síndic, no aprecià que l'Administració hagués actuat irregularment perquè la DGAIA, a més d'escollir l'infant, va valorar diverses opcions protectores. Per garantir l'adequació de la mesura adoptada, la DGAIA havia donat instruccions concretes al director del CRAE perquè observés l'adaptació de l'infant i valorés, en cas necessari, la possibilitat d'ingressar-lo en un altre centre. La informació que el CRAE havia aportat era que l'infant s'havia integrat correctament i que, a fi que mantingués la relació amb l'antiga família acollidora, s'havia ofert a aquesta la possibilitat de visitar-lo amb el seu consentiment.

En altres queixes, sovint les que plantegen institucions i professionals de l'atenció i la protecció a la infància i l'adolescència, s'ha observat una actuació reactiva de l'Administració als esdeveniments en la vida dels infants tutelats i de les seves famílies. La manca d'una actitud més proactiva de defensa del menor tutelat i una certa resistència a col·laborar amb les famílies o les persones denunciants o amb les institucions i els serveis que també hi intervenen són aspectes deficitaris del sistema de protecció a la infància.

### La coordinació entre institucions continua sent un dels principals problemes del sistema de protecció a la infància

Aquestes queixes plantegen situacions de manca de centre adequat, de demora en l'assignació de centre, de manca de família acollidora, d'itineraris erràtics d'adolescents sense la intervenció necessària de l'Administració, de manca de celeritat en el procés de protecció, o de tracte poc curós a l'infant o el seu entorn, entre altres.

Davant d'aquestes situacions, el paper del Síndic és complex perquè tot i que rep les alertes de les persones o els serveis que han presentat la queixa i hi observa signes de certesa, rep de l'Administració respostes que minimitzen o neguen aquestes circumstàncies dels infants. El Síndic no pot substituir l'Administració en la valoració i la proposta posterior; no pot dir, doncs, si el millor és que l'infant estigui en una família acollidora, en un centre o amb família extensa, però sí que demana que s'observi bé com està l'infant, s'estudiïn totes les alternatives possibles, se l'escolti, i se li ofereixi el lloc més segur i que cobreixi millor les seves necessitats.

Les queixes que arriben a aquesta institució relacionades amb la protecció de la infància maltractada continuen posant en relleu problemes en la coordinació entre administracions implicades en la protecció, lentitud a l'hora d'establir mesures protectores i d'executar-les, situacions d'inadequació del recurs de cara al benestar de l'infant o saturació dels equips d'atenció a la infància que els impedeix realitzar l'acompanyament i les valoracions necessàries amb garanties. Addicionalment, es constaten dèficits en la capacitat de les administracions de compartir un únic conjunt d'indicadors especialitzats que permetin una valoració eficaç i homogenia de les situacions d'alt risc per als infants.

Algunes de les deficiències assenyalades es van fer especialment evidents en la resolució relativa a l'actuació d'ofici 02448/07, iniciada el mes de juny de 2007, com a conseqüència dels maltractaments soferts per la menor Clàudia.

Paral·lelament a l'obertura de l'actuació d'ofici, el Síndic va convocar una reunió del Protocol marc d'actuació en casos de maltractaments greus i abusos sexuals a menors, document que va ser promogut per aquesta institució l'any 2006 amb motiu del cas Alba com una de les recomanacions formulades per millorar la coordinació en els casos de maltractaments. En aquesta reunió, les institucions van refermar la validesa global del protocol com a instrument eficaç per protegir la infància davant els maltractaments i van acordar que la Comissió de seguiment del Protocol marc estudiés línies de treball futures per assegurar-ne una bona aplicació.

L'estudi que va seguir l'obertura de l'actuació d'ofici va tornar a evidenciar que el Protocol és un instrument adequat per garantir la coordinació interinstitucional i per activar amb urgència els sistemes de detecció. L'anàlisi reflectí que els problemes principals rauen en l'aplicació efectiva del Protocol i en el compromís de les diverses administracions per fer efectiu el compliment de cadascun dels passos que fixa el Protocol des del moment que es detecta un cas de maltractament.

Per investigar els fets, el Síndic va demanar informació als departaments d'Acció Social i Ciutadania, Salut i Justícia, a l'Ajuntament de Salou, al Tribunal Superior de Justícia de Catalunya i a la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya. També va mantenir reunions amb alguns dels professionals dels serveis que van intervenir en aquest assumpte.

A partir de l'anàlisi de la informació recollida es va elaborar una resolució amb diverses consideracions que es van fer arribar a totes les administracions implicades, i amb una valoració de l'actuació de cadascuna en vista del que estableix el Protocol marc. Aquestes consideracions van ser les següents:

### 1. Departament d'Acció Social i Ciutadania

Es va observar que el Departament d'Acció Social i Ciutadania havia aplicat el Protocol marc en sol·licitar la col·laboració del jutjat i demanar informació complementària a la treballadora social de l'hospital. Amb tot, es va evidenciar que:

1. No es van identificar les lesions que descrivia l'informe mèdic tramès com un indicador de maltractament físic greu a un nadó. Les lesions en si mateixes sense una explicació coherent en un nadó de l'edat de la Clàudia i l'existència de lesions òssies i d'hematomes anteriors haurien d'haver estat indicadors suficients per activar una intervenció de protecció immediata, a fi d'assegurar la integritat física de la menor.

**En el cas del maltractament a la menor no es va activar l'EVAMI**

2. No es va actuar amb la rapidesa i la urgència que requereix un cas de maltractaments físics greus a un nadó, com a conseqüència de la manca d'apreciació de la gravetat del maltractament, ni amb la celeritat necessària en casos de sospita de maltractament.
3. No es va activar l'Equip de Valoració de Maltractaments Infantils, EVAMI, en el moment de rebre la primera comunicació de l'hospital.
4. No es va ordenar la retenció hospitalària, com s'hauria pogut fer en absència d'una garantia que el nucli familiar al qual retornava la menor no era perillós per a la seva integritat física, tenint en compte que no se sabia qui li havia produït les lesions.
5. Un cop va ser comunicada l'alta de la menor al Departament, tot i el diagnòstic de síndrome de

l'infant maltractat, no es va donar al cas un tracte d'urgència a l'hora de derivar-lo a l'EAIA, ni es van donar instruccions de prioritzar la urgència de la intervenció, sinó que el cas va ser tramitat com un cas ordinari.

Es va concloure així que el Departament d'Acció Social i Ciutadania no va assumir el paper central que li corresponia perquè no va prendre la iniciativa de l'actuació, tal com estableix el Protocol, sinó que va restar pendent de les actuacions de les altres institucions. Com a conseqüència, no va declarar el desemparament de la menor ni va adoptar mesures per assegurar-ne la protecció en el medi.

### 2. Departament de Salut

En aquest àmbit, el Protocol estableix que en el supòsit de certesa d'un maltractament, quan n'hi hagi el diagnòstic, s'ha de derivar a l'hospital de referència, el qual ha de presentar la corresponent denúncia al jutjat, informar-ne la Fiscalia i comunicar-ho a la DGAIA. Així mateix, disposa que totes les comunicacions s'han de fer per la via més ràpida possible fent-ne constar la urgència. També estableix que "tant en cas de sospita com de certesa, l'hospital no ha de donar l'alta a l'infant fins assegurar-ne la protecció."

En aquest cas, es va observar que el Protocol es va aplicar en els aspectes següents:

1. El CAP va detectar els maltractaments i va derivar la menor a l'Hospital Joan XXIII, hospital de referència, el mateix dia de la detecció.
2. El CAP va comunicar al jutjat els maltractaments en detectar indicadors que portaven a aquest diagnòstic.
3. L'Hospital Joan XXIII també va constatar els maltractaments dels quals podia haver estat objecte la menor, i també ho va posar en coneixement del jutjat.
4. L'Hospital va comunicar les lesions que patia la menor a la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, DGAIA, com un cas de maltractaments infantils.

Amb tot, també es va observar que:

1. No es va instar la DGAIA que ordenés la retenció hospitalària de la menor i se li va donar l'alta hospitalària sense assegurar-ne la protecció. Tot i que l'alta va ser comunicada al jutjat, no es va posar en coneixement de la DGAIA, la qual fou informada quan la menor ja era a casa.
2. El Departament de Treball Social de l'Hospital Joan XXIII no va estudiar a fons quina era la situació familiar i social de la Clàudia, que hauria pogut complementar les informacions mèdiques i aportar elements per a una valoració global. L'informe

social de l'Hospital tramès a la DGAIA en el moment de l'alta no reconeixia la situació com de maltractament infantil amb la mateixa contundència amb què ho fan els informes mèdics, sinó que reflectia tan sols una situació de risc de la qual s'havia de fer un seguiment.

D'acord amb això, es va concloure que el Departament de Salut havia actuat segons el que estableix el Protocol, però que alguns aspectes de la intervenció eren millorables. En aquest sentit, tot i que la comunicació a la DGAIA es va fer per la via més ràpida possible, no es va acompanyar amb una consulta i una comunicació complementària eficaç, a banda d'un contacte telefònic. Si aquesta consulta, recollida, d'altra banda, en el Protocol clínicoassistencial de maltractaments aguts a la infància, s'hagués produït, podria haver conduït a la intervenció de l'EVAMI. Finalment, es va trobar a faltar la informació sobre l'observació del nadó i els seus pares durant la seva estada a l'hospital, informació que també recull l'esmentat Protocol i que és molt important per a la valoració clínicosocial de la situació.

### 3. Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya

En el cas de la menor Clàudia es va observar que:

1. El Ministeri Fiscal no va ser present en la presa de declaració judicial realitzada al pare de la menor.
2. No va sol·licitar al jutge instructor l'adopció de mesures per protegir la menor, ni va comunicar l'existència de lesions que podien ser causades per maltractaments a la Direcció General d'Atenció a la Infància. En aquest sentit, la manca de certesa absoluta quant a l'origen de les lesions i la impossibilitat d'imputació formal del presumpte delicta a cap dels cuidadors en l'àmbit penal no obstava l'existència d'un informe mèdic amb diagnòstic "síndrome de l'infant maltractat" i un informe forense que conclouia que es tractava de lesions "altament probables provocades per terceres persones o per un mecanisme de maltractaments", davant els quals s'hauria d'haver instat la intervenció de la DGAIA perquè estudiés el cas, com a entitat competent en matèria de protecció de menors.

### 4. Administració de justícia

Es va observar que la instrucció del procediment es va caracteritzar per la tramitació urgent, tant en la incoació de l'expedient com en la pràctica de diligències, que es va requerir la intervenció del metge forense, la presa de declaració del pare de la menor i es va demanar informació a diversos organismes sanitaris per fer el seguiment de la situació de la menor.

Això no obstant, davant el contingut dels dos informes mèdics (el del Servei de Pediatria de l'Hospital Joan XXIII i el del metge forense), en què es parlava de certesa o d'altres probabilitats de maltractaments, caldria pensar en una formació específica dels jutges per valorar adequadament les situacions de maltractament.

La informació recollida també va fer palesa la necessitat de millorar els mecanismes de col·laboració de l'Administració de justícia amb l'Administració competent en matèria de protecció de menors, i la importància que totes les institucions que tinguin coneixement d'una situació de possible risc d'un menor adoptin mesures per assegurar-ne la protecció o instin l'actuació de l'Administració que tingui atribuïda la competència en la matèria perquè pugui estudiar la situació.

**En el cas de la nena de Salou no es van identificar adequadament els signes de maltractament**

De l'anàlisi i la valoració de l'actuació de les diverses administracions implicades es van derivar propostes de millora en l'actuació de les institucions. Amb tot, es va constatar que bona part dels suggeriments que el Síndic havia fet en el marc de l'actuació d'ofici 03158/06, relativa als aspectes crítics dels processos de protecció a la infància ocorreguts en els maltractaments de la nena Alba, continuaven sent vàlids.

Així, alguns dels suggeriments formulats en la resolució es van fer efectius, especialment la revisió dels protocols existents i l'elaboració d'un nou protocol marc d'actuacions en casos d'abusos sexuals i maltractaments greus a menors", però també es va posar en relleu que cal establir els mecanismes que n'assegurin el coneixement i el compliment.

A banda del protocol, es va valorar també que calia fer referència a la responsabilitat de les institucions públiques en la tasca de protegir la infància i, en aquest sentit, el Síndic ha constatat que el darrer any s'ha produït un augment dels recursos. No obstant això, altres mesures que van ser anunciades arran del cas Alba, avançaven molt lentament o no es van mostrar efectives, com ara el Registre Unificat de Maltractaments Infants (RUMI), anunciat l'any anterior i encara no efectiu en aquell moment, o la creació dels EVAMI, que en aquest cas ningú no va activar.



Així mateix, es van recollir en tres apartats els àmbits sensibles de millora que es deriven del cas analitzat: la formació de professionals en maltractaments infantils en tots els àmbits; la millora dels sistemes de comunicació entre institucions i la celeritat en els processos; i les millores per ajudar a pal·liar la situació de saturació dels EAIA.

Per acabar aquest apartat cal assenyalar la creació a la DGAIA de la Unitat de Detecció i Prevenció del Maltractament Infantil (UDEPMI), integrada per professionals tècnics d'infància, per prevenir el maltractament infantil, amb l'objectiu de donar resposta immediata a les situacions de maltractament i de risc social greu.

Aquesta unitat porta a terme funcions d'informació, assessorament i detecció de situacions problemàtiques infantils amb l'objectiu de prevenir conseqüències de risc per als infants i els adolescents. Ho fa mitjançant l'activació dels equips de valoració del maltractament infantil (EVAMI) i dels altres equips especialitzats, i l'activació dels protocols d'actuació establerts per a situacions de maltractament infantil.

L'Administració protectora pretén, amb la implantació d'aquest equip, millorar la coordinació i la comunicació interinstitucional immediata amb Salut, Justícia, Educació i Mossos d'Esquadra per aconseguir una resposta ràpida i experta davant el maltractament infantil, i adoptar mesures de protecció immediata en els casos que ho requereixin per mitjà de l'activació de recursos de primera acollida. Per portar a terme aquesta tasca pot consultar i controlar les dades del Registre Unificat de Maltractaments Infantils (RUMI) i del Sistema d'Informació de la Infància i l'Adolescència (Sini@), i també pot derivar el cas a un servei de mediació en els casos de situacions de conflicte entre l'infant o l'adolescent i el seu entorn familiar.

La UDEPMI atén també el servei telefònic INFÀNCIA RESPON per a la prevenció i la detecció dels maltractaments infantils, que dóna atenció telefònica les 24 hores del dia i els 365 dies de l'any a tot Catalunya.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 03839/07	Denegació de la tutela a la mare d'una nena
Q 02434/07	Presumpta manca d'idoneïtat del recurs residencial a un infant que havia estat acollit en família
A/O 02448/07	Maltractaments patits per la nena Clàudia

### 6.3. L'arribada a la majoria d'edat dels joves tutelats

L'arribada de la majoria d'edat és un moment d'una dificultat especial per als joves tutelats, sobretot en

els casos en què no són susceptibles d'acollir-se al Pla de suport als joves de la DGAIA. Així mateix, les dificultats es manifesten més cruament en els nois i les noies amb algun tipus de discapacitat. En força casos, la situació de desestructuració familiar no assegura la xarxa per facilitar la transició a una necessària autonomia social i laboral que permeti la inclusió social del jove.

Si bé mitjançant l'Àrea de Suport als Joves Tutelats i Extutelats que gestiona el Pla interdepartamental de majors de divuit anys la DGAIA vol donar resposta a la situació de vulnerabilitat especial dels nois i les noies que compleixen la majoria d'edat sota tutela de l'Administració, s'observen en aquest moment del cicle vital de la població jove tutelada unes necessitats materials, socials i educatives bàsiques que sovint l'entorn dels joves no pot satisfer.

L'Àrea de Suport al Jove Tutelat i Extutelat (ASJTET) és una unitat de la Secretaria d'Infància i Adolescència del Departament d'Acció Social i Ciutadania que ofereix als joves d'entre setze i vint-i-un anys, sense recursos propis o familiars o laborals i amb un perfil determinat, un suport tècnic i educatiu en els àmbits de l'habitatge, la inserció laboral, el seguiment socioeducatiu i psicològic, el suport afectiu, l'assessorament continuat i el suport econòmic i jurídic, amb l'objectiu que assolixin una plena inserció social i laboral en una situació d'autonomia i independència per finalitzar el seu procés educatiu.

**Molts joves no es poden valdre per ells mateixos i es troben en un greu risc de caure en la marginació**

És adreçat a tres grups de població: a) als majors d'edat extutelats; b) als menors d'edat tutelats o en procés d'estudi; i c) als joves d'entre setze i vint anys amb molta dificultat social i atesos en la xarxa de protecció social. El seu objectiu és oferir i crear un sistema de programes i recursos que faciliti el procés maduratiu del jove, per mitjà de l'acompanyament, la motivació, l'assessorament, l'orientació i la formació, per facilitar i potenciar el seu procés d'autonomia personal mitjançant una intervenció individualitzada. Actua en tres nivells que permeten acompanyar el jove: detecció de les necessitats de la població jove global, promoció d'actuacions vers les necessitats detectades i inici de les actuacions.

El nombre de joves acollits a l'ASJTET el gener de 2007 era de 501, dels quals 184 eren menors i 317



eren majors d'edat. Quant als recursos emprats, 127 havien tingut un seguiment socioeducatiu, 226 s'havien acollit a l'habitatge assistit, 96 havien utilitzat la via laboral i 94 havien sol·licitat atenció jurídica.

Tot i que cada any augmenta el nombre de nois i noies que s'acullen al Pla, molts altres no es poden valdre per ells mateixos i es troben en un greu risc de passar a formar part de grups de població marginal i sense sostre. Tots els joves necessiten ajuda en el procés d'autonomia personal i d'integració sociolaboral, i més encara els joves el desenvolupament maduratiu dels quals ha quedat afectat per haver patit negligència o maltractament en el medi familiar i que posteriorment han estat internats en institucions o acollits en famílies.

Segons dades de l'Administració, cada any arriben a la majoria d'edat d'entre 550 i 600 joves tutelats per la DGAIA, els quals resideixen en centres d'acolliment, centres residencials d'acció educativa o viuen acollits en família. En aquest moment calen els recursos que ofereix el Pla i també un suport econòmic que complementi l'acompanyament educatiu i la integració del jove en l'entorn social proper.

Aquesta necessitat de suport econòmic va ser recollida per la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, que establí el dret subjectiu dels joves extutelats per la Generalitat a percebre una prestació econòmica fins que compleixin vint-i-un anys, amb la finalitat que un cop acabada la institució de la tutela es puguin integrar gradualment en la vida laboral i social. El dret a percebre aquesta prestació queda supeditat al fet que visquin d'una manera autònoma i que acreditin que no disposen d'ingressos econòmics per afrontar les necessitats materials bàsiques.

**Cada any arriben a la majoria d'edat d'entre 550 i 600 joves tutelats per la DGAIA**

Aquest any s'ha aprovat el Decret 123/2007, de 29 de maig, pel qual es determina el règim aplicable a la sol·licitud i la concessió de les prestacions socials de caràcter econòmic de dret subjectiu i es concreten els requisits per al reconeixement del dret a les prestacions creades, en desplegament de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic. En el capítol segon d'aquesta llei es desenvolupen les prestacions de dret subjectiu creades per la Llei 13/2006, de 27 de juliol, i que recull l'apartat a) la prestació per a les persones joves extutelades.

Els problemes que detecta aquesta institució tenen a veure amb les dificultats per mantenir el suport als joves que han estat tutelats per l'Administració, especialment en casos evidents de desprotecció, les limitacions per beneficiar-se dels ajuts i el suport de programes un cop complerta la majoria d'edat, la retirada d'ajuts econòmics en el cas de famílies acollidores un cop els joves acollits fan els divuit anys o la manca de centres especialitzats per acollir joves majors d'edat amb algun tipus de trastorn o incapacitació.

Un exemple de les dificultats a les quals es fa referència és el cas d'una noia que forma part d'un cas antic a la institució (Q 04050/03) i que aquest any, un cop complerta la majoria d'edat, es troba en procés d'incapacitació i amb pròrroga de mesures assistencials en un centre residencial d'acció educativa. La noia es va escapolir del centre on era i la família va demanar la intervenció del Síndic. Un cop dutes a terme les gestions amb la DGAIA per conèixer si s'havia fet la corresponent sol·licitud de localització i recollida a la Policia-Mossos d'Esquadra, aquesta informà que tot i que els Mossos de la comarca on es troba ubicat el centre havien estat alertats per la direcció del centre i n'estaven al cas, la DGAIA no podia sol·licitar-ne la recerca i la localització als Mossos perquè la noia ja era major d'edat. La seva majoria d'edat no feia possible denunciar-ne la desaparició a la policia i demanar-ne la recerca.

Tot i que poc després la DGAIA va informar el Síndic que la noia havia reingressat al centre, aquest va creure convenient fer les consideracions i els suggeriments següents:

1. Els nois i les noies majors d'edat amb pròrroga de mesures assistencials es troben en circumstàncies assimilables a les dels joves menors d'edat que es troben sota la tutela administrativa.
2. La decisió de la pròrroga de les mesures assistencials es fa sobre la base d'informes tècnics que sostenen la necessitat que el jove sigui protegit durant més temps.
3. La circumstància de desemparament de fet és més clara encara amb els joves amb greus trastorns mentals, per la qual cosa necessiten una protecció especial.

Per aquestes raons, el Síndic suggerí que s'establissin convenis o acords de col·laboració amb la Policia de Catalunya-Mossos d'Esquadra per fer possible la sol·licitud de recerca dels joves majors d'edat, amb pròrroga de les mesures assistencials per part de la DGAIA. Així mateix, recomanà que es prenguessin les mesures necessàries per a la cerca i la localització dels nois i les noies majors d'edat escapolits dels centres, a fi de protegir-los del greu risc que això els comporta, i es fes possible reingressar-los al centre mentre no es resolgués el procés d'incapacitació. En

el cas de la noia objecte de la queixa, el Síndic demanà que se'n mantingués la protecció fins que es resolgués la sol·licitud d'incapacitació judicial i li fos assignat un recurs residencial i fundació tutelar.

**El Síndic ha suggerit que es prenguin mesures per localitzar els joves majors d'edat escapolits de centres**

En altres queixes s'ha denunciat la manca d'ajut econòmic a les famílies acollidores quan els joves fan la majoria d'edat i es troben en pròrroga de mesures assistencials i en procés d'incapacitació i amb manca de suport per part de l'Administració. Les queixes fan referència a l'actuació de l'Administració en el procediment d'incapacitació i a la manca d'informació sobre els drets i la nova situació dels joves.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 04050/03	Noia de 18 anys en procés d'incapacitació i amb pròrroga de mesures assistencials escapolida del centre

#### 6.4. La manca d'adequació dels recursos alternatius a la família

Un dels problemes del sistema de protecció a la infància és la inadequació, per a alguns infants, d'alguns recursos alternatius a la família (sigui biològica o d'acolliment). A banda dels problemes de saturació dels centres, una de les deficiències del sistema és la manca de centres especialitzats per atendre infants i joves amb problemes de trastorn mental o de deficiències psíquiques. D'aquesta manera, un fenomen creixent, com és el dels problemes de salut mental associats a les situacions d'alt risc d'exclusió, no troba respostes adequades per part de l'Administració, que no disposa d'una oferta suficient ni adequada a aquestes necessitats.

Algunes de les situacions que arriben al Síndic posen en relleu aquesta problemàtica. Així, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 00567/07, sobre la situació d'un infant amb discapacitat tutelat per la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència i ingressat en un centre per a adults amb discapacitats des que tenia set mesos. En el tràmit d'una queixa anterior sobre aquest infant, la DGAIA havia informat que la proposta de l'equip d'atenció a la infància i l'adolescència era d'acolliment simple en família aliena i que les raons que justificaven mantenir l'infant en un

centre de persones adultes eren que era ben atès i que tenia una bona vinculació amb els professionals del centre, que tenia una bona relació amb els diversos serveis especialitzats als quals assistia i que gaudia de la vinculació afectiva amb una família col·laboradora del centre. La DGAIA conclouia que aquests motius eren suficients per donar continuïtat a la situació del menor.

**La manca de centres adequats es fa evident en casos de joves tutelats amb problemes de salut mental**

El Síndic recordà a l'Administració l'existència de legislació vigent en aquesta matèria que l'obligava a oferir un altre tipus de recurs a l'infant. El Síndic indicà al Departament d'Acció Social i Ciutadania que calia tenir en compte la situació de l'infant des de la perspectiva de la seva edat, no de la seva discapacitat, ja que li quedaven molts anys d'infantesa i no semblava aconsellable que visqués en un centre amb persones discapacitades adultes, sinó amb una família d'acollida o en un centre per a infants. Així mateix, assenyalà que calia respectar i esgotar les possibilitats de viabilitat de la proposta d'acolliment familiar, mantinguda en el temps, abans que la situació de fet es consolidés i esdevingués irreversible. De la mateixa manera, destacà que l'existència d'una família col·laboradora no hauria de ser cap obstacle ni justificació per no fer els esforços necessaris per cercar una família acollidora.

La Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, DGAIA feia constar que continuava buscant família acollidora i que havia revisat la proposta, però que mantenia l'infant al mateix centre mentre no trobés la família acollidora. El Síndic recordà una vegada més a l'Administració que l'article 7 de la Llei 8/1995, de 27 de juliol, d'atenció i protecció dels infants i dels adolescents, estableix que tots els infants han de ser tractats igual i que no poden ser objecte de discriminació per raó de la seva discapacitat. Afegí, a més, que no es coneixia cap cas d'un infant tutelat que fos ingressat en un centre residencial per a persones adultes com ho havia estat aquest.

En conseqüència, entenia que la cerca d'un recurs alternatiu a la família no s'havia resolt favorablement als interessos de l'infant i sol·licitava que li fos tramesa una còpia de l'informe en què es proposava l'acolliment familiar i el manteniment al mateix centre mentre no es trobés la família acollidora. Aquesta

actuació d'ofici es troba encara en tràmit, pendent de rebre l'informe demanat.

Hi ha altres casos en què s'ha posat de manifest la manca d'adequació dels recursos alternatius a la família assignats a alguns adolescents amb dificultats especials i tutelats per l'Administració, que recull l'actuació d'ofici 09243/06. Aquesta actuació d'ofici es va obrir després que un EAIA s'adrecés al Síndic denunciant la situació de desprotecció de cinc adolescents tutelats del seu districte.

Aquests nois s'havien escapolit d'uns CRAE que s'havien provat no adequats a les seves necessitats, patien trastorns psicològics importants, no rebien tractament i no tenien figures adultes que se'n fessin càrrec. Es constata una manca d'exercici de les funcions tutelars de l'Administració. En tots els casos s'observava una possible manca d'adequació dels recursos assignats perquè semblava que les necessitats dels nois i els recursos no s'ajustaven, que mancava atenció psicològica i psiquiàtrica als centres residencials d'educació intensiva i que, en definitiva, no els protegien de la seva situació, sinó que semblaven agreujar-ne els problemes.

El Síndic demanà informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania amb relació a la proposta idònia de recurs en cada cas i el recurs assignat, la data de proposta de recurs residencial en cada cas, la data d'assignació i d'ingrés, el tractament psiquiàtric que rebia cadascun d'ells, el diagnòstic i el pronòstic d'aquests joves i l'atenció medicopsiquiàtrica que necessitaven. Així mateix, amb caràcter general, el Síndic demanà si el Departament havia fet un estudi de les necessitats dels adolescents sense família i amb greus trastorns mentals, la llista d'espera al Centre Can Rubió, si s'havia estudiat el resultat del traspàs dels tractaments psiquiàtrics als infants i adolescents tutelats a la xarxa pública adaptada i si se n'havien fet propostes de modificació o millora.

El Síndic s'adreçà també a l'antic Departament d'Interior sol·licitant informació sobre si s'havia rebut la sol·licitud de localització i retorn al centre de cadascun d'aquests nois, en quina data s'havia rebut i quina era la previsió de portar-los a terme; en quants d'aquests casos s'havien rebut sol·licituds de localització i retorn al centre i quantes vegades s'havien portat a terme. El Departament respongué que, a excepció d'un dels nois, no hi havia pendent cap sol·licitud de localització.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania féu constar la situació de cadascun dels nois, que tenien com a tret en comú un itinerari de repetits escapoliments del centre i els trastorns psicològics. En dos casos se n'observava una bona evolució malgrat les dificultats personals i familiars, un tercer estava amagat per la família, i els altres dos continuaven escapolits.

Havent estudiat tota la informació amb relació a aquests nois i d'altres en situacions similars, el Síndic considerà que s'observaven importants déficits quant a recursos alternatius a la família adreçats a adolescents amb problemes personals i familiars greus. D'una banda, només es disposa de dos centres residencials d'educació intensiva, fet que produeix que sovint les propostes de canvi de CRAE a CREI tardin a fer-se efectives (més d'un any en el cas d'un d'aquests nois). D'altra banda, de vegades els nois escapolits perden la plaça al centre i perden, d'aquesta manera, una de les darreres oportunitats de fer una vinculació emocional i educativa que els permeti desenvolupar-se i preparar-se per a la vida adulta.

### Els centres d'educació intensiva són insuficients i sovint inadequats per atendre nois amb problemes psiquiàtrics

Tot i que en l'informe rebut es feia constar que la DGAIA havia ubicat els menors en els recursos proposats per l'EAIA amb la màxima agilitat que havia permès la infraestructura de la xarxa, es constatà que aquesta infraestructura s'havia mostrat insuficient per cobrir les necessitats d'aquest grup de nois i que els deixà en situacions d'alt risc mentre esperaven que se'ls assignés la plaça residencial proposada.

L'Administració exposava que en la major part d'aquests nois la situació actual no era deguda als trastorns mentals, però que no s'havia de menystenir el fet que la socialització rebuda, en la qual hi havia la negligència o la manca de cobertura de les seves necessitats emocionals, afectives i de tot tipus, feia que presentessin problemes greus d'adaptació i d'integració socials. En aquest sentit, el Departament comunicà al Síndic l'establiment d'un acord amb el Departament de Salut per al tractament especialitzat en salut mental dels nois que resideixen en un dels CREI.

Tot i que el Síndic valorà positivament aquest fet i entengué les dificultats per atendre aquests nois, també aprecià una manca de mecanismes adequats per atendre'ls que requeria que el Departament fes un esforç per aportar el màxim de recursos diversificats possibles.

D'acord amb això, suggerí al Departament d'Acció Social i Ciutadania que:

1. es prenguessin les mesures per a la localització i la protecció dels nois escapolits;
2. es considerés la possibilitat d'assignar una plaça en un altre centre a un noi que així ho demanava, atesa la dinàmica establerta des de feia temps amb el centre en el qual tenia la plaça, així com el motiu pel qual no s'havia resolt el trasllat;
3. s'emprenguessin programes socioeducatius específics per fer front eficaçment a les necessitats d'aquests nois, entre les quals assenyalà:
  - a. més places residencials d'educació intensiva;
  - b. famílies acollidores preparades per atendre'ls;
  - c. programes de suport específic en el medi per als adolescents que tenien referents familiars vàlids.

No ha arribat cap resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a aquests suggeriments.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 00567/07	Un infant amb discapacitat tutelat està ingressat en un centre per a adults amb discapacitats
A/O 09243/06	Desprotecció de 5 adolescents tutelats escapolits de centres

### 6.5. L'acolliment familiar

No són gaires les queixes que rep el Síndic amb relació al recurs d'acolliment familiar per a infants i adolescents sota tutela administrativa com a alternativa al seu nucli familiar, però és interessant destacar que és freqüent que les plantegin associacions que representen diversos col·lectius de famílies acollidores, contràriament al que succeeix respecte d'altres qüestions en l'àmbit de la protecció a la infància i l'adolescència.

Sovint, les qüestions objecte de les queixes són comunes. La més freqüent i greu és el suport i l'acompanyament insuficients de l'Administració a les famílies acollidores, que —juntament amb la manca d'escolta i de credibilitat de les preocupacions i els temors que aquestes famílies traspassen a la institució responsable— posen en risc l'acolliment i no garanteixen el benestar de l'infant.

En aquest sentit, les famílies acollidores manifesten que se senten abandonades per l'Administració, la qual és precisament la tutora dels infants que tenen acollits, que el seguiment del qual són objecte consisteix en dues visites l'any i trucades telefòniques, i que no fan el seguiment de l'estat psicològic de l'infant i els deixen la tasca de buscar tractaments psicoterapèutics adequats.

També són comunes les queixes sobre les visites dels infants amb els seus pares i familiars per una defi-

cient vigilància d'aquests espais, en el transcurs de les quals es produeixen situacions de risc per a la integritat psicològica dels menors i pels horaris poc apropiats en què es mantenen aquests contactes.

## Les associacions de famílies acollidores subratllen la manca de mesures adequades d'acompanyament

Finalment, les queixes fan referència també a disfuncions diverses en la tramitació dels expedients, especialment per la demora en la renovació de l'acolliment i per la tardança de l'Administració a proposar mesures a les instàncies judicials. Algunes d'aquestes demores són conseqüència de la saturació de casos que tenen encarregats els EAIA, i d'altres a la manca de diligència de l'Administració a l'hora de presentar la deguda documentació al jutjat. Sigui quina sigui la causa d'aquests retards en la correcta tramitació dels expedients d'acolliment, ambdues perjudiquen l'infant i la mesura d'acolliment.

A banda de les queixes esmentades, el Síndic es fa ressò de les preocupacions que li exposen professionals i serveis del sistema de protecció i observa:

- una manca de valoració actualitzada i en profunditat de la situació dels pares dels infants quant al pronòstic de retorn al nucli familiar, que juntament amb altres factors no fa possible una proposta estable i permanent per a l'infant;
- la manca d'un seguiment proper i continuat de l'evolució de l'acolliment, l'estat de l'infant, i l'assessorament i l'orientació regular dels acollidors, que no permet garantir el benestar i la protecció dels infants. En aquest sentit, si bé un gran nombre de famílies acollidores troba a faltar més suport per complir millor la funció parental de criança, també es poden produir situacions de tracte inadequat, maltracte i patiment de l'infant que no es poden detectar sense escoltar-lo;
- atès que l'experiència anterior d'aquests infants al si familiar no els ha permès una adequada socialització ni un complet desenvolupament en les millors condicions possibles, els acollidors haurien de rebre un suport professional suficient per poder tenir cura de les necessitats especials dels infants que tenen a casa;
- es troba a faltar encara una promoció de l'acolliment familiar proporcional a les necessitats dels infants i caldria, en aquest sentit, conèixer quin és el nombre d'infants amb proposta d'acolliment familiar que es troben acollits en centres residencials d'acció educativa. Així mateix, cal un disseny



urgent d'un pla de xoc per accelerar la provisió de famílies acollidores als infants i als adolescents que siguin proposats per a aquest recurs.

A banda de les consideracions anteriors, amb relació al recurs d'acolliment familiar, cal destacar que s'ha resolt positivament una qüestió reiteradament plantejada pel Síndic amb relació a les famílies acollidores extenses: l'equiparació de l'ajut que reben de l'Administració amb el que reben les famílies acollidores alienes. El Síndic ha estat treballant en aquesta qüestió i d'altres relatives als acolliments parentals amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania per mitjà de l'expedient de queixa 07632/05, obert arran de l'escrit i de la reunió mantinguda amb l'associació AVIS.NÉTS.com.

La publicació en el DOGC del Decret 123/2007, de 29 de maig de 2007, pel qual es determina el règim aplicable a la sol·licitud i la concessió de les prestacions socials de caràcter econòmic de dret subjectiu i es concreten els requisits per al reconeixement del dret a les prestacions creades, en desplegament de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, regula definitivament els ajuts als infants tutelats per la DGAIA en acolliment familiar.

D'acord amb això, el Síndic entén que l'objecte de la queixa presentada per l'associació AVIS.NÉTS.com i altres famílies acollidores extenses s'ha resolt, perquè: a) equipara els ajuts a les famílies acollidores alienes i extenses; b) la quantia de la prestació per acolliment significa un augment respecte dels anteriors ajuts; c) té en compte les necessitats de cada infant acollit, especialment perquè aquest ajut constitueix un dret subjectiu a una determinada prestació econòmica.

**El Síndic ha suggerit que els ajuts establerts per a les famílies acollidores s'estenguin també a les famílies acollidores extenses amb guarda judicial**

La mateixa associació havia tramès al Síndic una altra sol·licitud d'intervenció amb relació a la manca d'ajuts i de seguiment a les famílies acollidores extenses amb guarda judicial, sobre les quals el Departament informà que calia estudiar la viabilitat d'aquests ajuts com a prestació de dret de concurrència, mitjançant convocatòria pública anual i sub-

jecta a la limitació pressupostària, o bé d'acord amb uns criteris de prelación de l'estat de necessitat d'aquestes famílies. El Síndic sol·licità que es realitzés aquest estudi i es comprometé a obrir una actuació d'ofici per fer-ne el seguiment.

A banda d'aquest fet que comporta l'equiparació dels ajuts, aquesta institució ha rebut queixes que posen en relleu un conjunt de problemes relacionats amb els processos d'acolliment, dels quals s'assenyalen els següents:

El Síndic, durant el desplaçament a Vilafranca del Penedès, rebé l'associació de famílies acollidores AFABAR, secció Alt Penedès, la qual li presentà una queixa (Q 04411/07) relacionada amb diverses qüestions relatives a l'acolliment familiar parental:

- les visites dels infants acollits amb els seus pares biològics en horari escolar;
- la situació dels menors acollits quan arriben a la majoria d'edat;
- la dificultat per tramitar els ajuts excepcionals per ulleres, dentistes, etc.;
- el retard en el cobrament de l'ajut a les famílies acollidores;
- la manca de facilitats per a la matriculació a les escoles i per a altres tràmits amb relació als infants acollits;
- la incertesa de l'acolliment "eternament temporal";
- la inclusió de les famílies acollidores en les diverses polítiques de suport a les famílies;
- l'actualització dels ajuts per infants a càrrec.

El Síndic els informà sobre les actuacions realitzades per aquesta institució amb relació a diverses d'aquestes qüestions i sol·licità al Departament d'Acció Social i Ciutadania que l'informés sobre els aspectes següents:

- Si s'ha considerat la conveniència que les visites dels infants amb les seves famílies biològiques es portin a terme en horari no escolar, a fi que no s'hagin d'absentar de l'escola ni perdre hores de classe.
- Si s'han estudiat quines mesures caldria adoptar per fer front a les necessitats dels joves acollits que arriben a la majoria d'edat, i més concretament d'aquells que no són susceptibles d'una pròrroga de la tutela administrativa, ni es poden acollir al Pla de suport als joves.
- Si s'han estudiat fórmules per simplificar els tràmits per sol·licitar el pagament de despeses com ara les ulleres, el dentista, etc.
- Si s'han establert mecanismes per assegurar que no es produeixin retards en el pagament de l'ajut a les famílies acollidores, d'acord amb el que el Síndic havia suggerit l'any 2006.

La queixa il·lustra els problemes relatius a la manca de suport amb què sovint es troben aquestes famílies. El Síndic està pendent de la resposta del Depar-



tament d'Acció Social i Ciutadania per conèixer les línies d'actuació sobre l'acolliment familiar.

En la queixa 02683/07, referida a la situació de dos germans tutelats per la DGAIA i en acolliment familiar, els acollidors denunciaren l'itinerari seguit per aquests germans des de l'any 2000, moment en què el petit va ser acollit amb vuit mesos d'edat fins aleshores. En vista de la informació rebuda, que feia palès el patiment dels infants pels canvis continuats en el règim de visites i de contactes amb la mare, i pels canvis de valoració i d'orientació de la seva situació, el Síndic sol·licità que se l'informés sobre les actuacions de la DGAIA davant les instàncies judicials en els processos que es trobaven en tràmit i sobre la previsió d'executar la resolució judicial d'acolliment preadoptiu.

El Departament informà sobre els processos judicials d'oposició de la mare al desemparament i a l'acolliment preadoptiu i del règim de visites establert judicialment, contra els quals havia recorregut el Gabinet Jurídic de la Generalitat a instàncies de la DGAIA. El Síndic entén que és una situació que a hores d'ara es troba *sub iudice* i que ha estat marcada pels recursos judicials de la mare, però que cal sol·licitar més informació al Departament d'Acció Social i Ciutadania per estudiar: a) els motius de l'allargament del procés d'acolliment familiar des de l'any 2000 al 2007; b) els canvis d'orientació del cas, que havien perjudicat els infants, ja que, segons relatava la família acollidora, presentaven símptomes de patiment emocional i psicològic des de feia temps; c) l'actuació de l'EAIA i de l'ICIF; i d) les accions de la DGAIA davant les instàncies judicials, especialment el motiu que no s'instés abans l'acolliment familiar preadoptiu. Aquesta sol·licitud és molt recent i el Síndic està pendent de la resposta de l'Administració.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 07632/05	Equiparació dels ajuts de les famílies acollidores extenses i alienes
Q 04411/07	Una associació de famílies acollidores denuncia diverses dificultats amb l'Administració
Q 02683/07	Família acollidora disconforme amb l'actuació de l'Administració amb els infants acollits

### 6.6. Justícia juvenil

En l'àmbit de justícia de menors cal destacar el seguiment de l'actuació d'ofici 03884/06, que el Síndic va iniciar l'any 2006 a conseqüència de la queixa rebuda d'un grup de representants sindicals.

Dins aquesta actuació, com ja relatava en l'Informe 2006, el Síndic va demanar diversa informació al

Departament de Justícia, bàsicament referida a la massificació dels centres, l'excessiva protocol·lització de la tasca dels educadors i la manca de reglaments de règim interior. L'anàlisi d'aquesta informació, també relatada en l'Informe 2006, va determinar que el Síndic considerés positivament la valoració que feia el Departament de Justícia d'aquestes qüestions i el seu posicionament.

Això no obstant, per completar aquesta actuació, aquest any el Síndic ha visitat el centre educatiu Els Til·lers, el centre educatiu Oriol Badia i el centre educatiu L'Alzina, aquest últim en dues ocasions amb motiu de queixes que s'han rebut de nois ingressats en aquest centre, que es relaten més endavant.

#### 1. Visita al centre educatiu Els Til·lers

En aquest centre destaca, en primer lloc, el canvi d'encàrrec que s'hi ha produït pel fet que les funcions d'observació que tenia històricament assignades han estat assumides pel centre Can Llupià, que va entrar en funcionament el maig de 2007. Aquest canvi de funcions ha determinat que el centre ja no atengui menors i joves que estan ingressats amb mesura cautelar i que se n'hagi suprimit un dels mòduls.

El centre disposa de dos mòduls per a nois, distribuïts en funció de l'edat, un mòdul per a noies, per al compliment de mesures en règim tancat, i una unitat terapèutica. També disposa d'un pis assistit, situat a Barcelona, adreçat a menors i joves que es troben en l'última fase d'internament.

**Els Til·lers és l'únic centre de justícia juvenil que disposa d'una unitat terapèutica de 12 places, insuficients per cobrir les necessitats**

La unitat terapèutica té dos anys de funcionament i és gestionada per professionals de l'àmbit de salut de l'Hospital de Sant Joan de Déu. Actualment disposa de dotze places, nombre que els mateixos professionals valoren com a insuficient perquè es tracta de l'únic recurs d'aquestes característiques existent a Catalunya. S'hi atenen bàsicament menors i joves amb problemàtiques relacionades amb la salut mental i el consum de tòxics.

## 2. Visita al centre Oriol Badia

Aquest centre disposa de dotze places per al compliment de mesures en règim semiobert i dues places en règim obert. El centre ocupa una masia situada en un entorn rural i disposa de dos tallers: un de jardineria, horta i granja, i un altre de fusteria. Els nois assisteixen la meitat de la jornada als tallers, i l'altra meitat a l'escola, situada al mateix centre i amb un mestre assignat pel Departament d'Educació.

La mitjana d'edat dels nois és de disset anys i el criteri d'accés al centre són les condicions personals dels nois i la capacitat de vinculació emocional per mantenir la convivència. L'estada dels nois al centre oscil·la entre els quatre i els sis mesos, durant els quals es treballa especialment la seva inserció laboral.

Cal assenyalar que durant les visites a aquests dos centres s'han posat de manifest les dificultats que planteja el desinternament dels menors un cop finalitza el compliment de la mesura judicial, en especial dels menors que no disposen de referents familiars efectius i es troben sota la tutela de la Direcció General d'Atenció a la Infància (DGAIA).

En aquest sentit, destaca la dificultat que comporta el fet de conèixer només amb cinc dies d'antelació al desinternament el centre dependent de DGAIA on seran ingressats aquests nois i la dificultat que això genera per preparar-ne la inserció laboral.

Segons valoren els professionals dels centres, aquesta situació s'agreuja encara més en el cas de menors amb trastorn mental mixt (amb retard mental), a causa de l'insuficient nombre de places existents per atendre aquests nois, i també en el cas de menors immigrants no acompanyats. Novament, en aquest cas apareixen els problemes que genera per a la inserció laboral d'aquests menors el fet que sovint no estiguin tutelats per la Direcció General d'Atenció a la Infància.

Dins la mateixa actuació d'ofici cal destacar que amb motiu de les informacions aparegudes als mitjans de comunicació el mes de juliol, segons les quals els educadors socials dels set centres educatius de justícia juvenil havien denunciat diversos problemes amb relació al seu funcionament, el Síndic es va tornar a adreçar al Departament de Justícia perquè se l'informés de les qüestions que plantejaven aquests professionals.

En concret, va demanar informació sobre l'augment de la població internada als centres educatius; l'augment de la violència als centres entre la població internada i envers els educadors; el sistema de substitució dels educadors i dels mestres de tallers per vacances i absències, i la valoració del Departament

sobre l'adequació d'aquest sistema a les necessitats dels centres.

El Departament de Justícia va informar el Síndic del següent:

Respecte a l'augment de la població als centres educatius, d'acord amb les dades del període de l'1 de gener al 31 d'agost de 2007, en comparació amb el mateix període de l'any 2006, hi havia hagut només un increment lleuger de l'1,44%. L'ocupació mitjana diària dels centres de justícia juvenil, de l'1 de gener fins el 31 d'agost de 2007, havia estat de 266, davant els 250 del període anterior.

També va indicar que en el moment d'emetre l'informe, el mes d'octubre, el nombre total de places disponibles als centres era de 276, i que el mes de maig de 2007 s'havia obert el nou centre educatiu Can Llupià a Barcelona, amb una dotació de 60 places, que havia permès que l'ocupació mitjana dels centres disminuís i s'ajustés a l'ocupació òptima que tenen assignada.

Sobre l'augment de la violència als centres per part de la població internada i envers els educadors, el Departament de Justícia va informar el Síndic que s'observava un decreixement de les agressions de menors a professionals del centre. Del gener a l'agost de 2006 s'havien registrat 20 agressions amb 14 menors implicats, i en el mateix període de 2007 se n'havien registrat 18 amb 16 menors implicats. Quant a les agressions de menors a personal de seguretat, també se n'observava un decreixement, 19 registrades amb 15 menors implicats en el període esmentat de 2006, davant 9 registrades amb 9 menors implicats en el mateix període de 2007. El Departament de Justícia valorava que les dades de l'any 2007 eren globalment més positives que les del mateix període de l'any 2006.

Quant a l'adequació a les necessitats del centre del sistema de substitució dels educadors per vacances i absències, el Departament de Justícia va informar que el model organitzatiu actual preveu que la mateixa dotació de plantilla del centre permeti cobrir les incidències que comporta l'absència de lloc de treball i, per això, es van calcular unes plantilles dimensionades, de manera que només s'hagués de recórrer a la contractació de substituïts al torn de nit, les baixes laborals, les baixes per maternitat, l'alliberament sindical i d'altres.

Amb aquest sistema es pretén disposar d'una plantilla estable i suficientment dotada, de manera que les incidències que comporta l'absència de lloc de treball no afectin la seguretat ni el desenvolupament de la vida quotidiana. Alhora permet oferir una formació adequada al personal educatiu. El Departament de justícia afegí que, no obstant això, atès que durant

l'estiu no s'havien produït els factors necessaris per aplicar aquest model, com ara la supressió de l'horari de migdia i l'adaptació d'alguns espais, s'havien cobert durant els mesos de juliol i agost un total de 3.567 places de personal educatiu, i 101 de monitors.

### El Síndic valora positivament la línia iniciada pel Departament de Justícia per evitar la massificació dels centres

Respecte a l'impacte de les mesures acordades quant a noves contractacions, informà que aquest nou model organitzatiu ha comportat durant l'exercici 2007 un increment de 44 llocs d'educadors socials distribuïts entre els centres de la Direcció General. D'altra banda, la creació durant l'exercici 2006 de la unitat terapèutica al centre Els Til·lers, dependent de l'hospital de Sant Joan de Déu, ha comportat una disminució dels menors atesos pel personal propi, el qual s'ha distribuït entre les altres unitats de vida del centre.

Finalment, el Departament de Justícia informà el Síndic del debat existent amb els representants sindicals entorn del model organitzatiu dels centres educatius de justícia juvenil. En aquest sentit, indicà que l'Administració considera més adequada una organització dels centres de justícia juvenil en unitats educatives de 15 menors, atesos per 4 educadors per torn i 2 de nit en setmanes alternes (en total, 14 educadors). El Departament de Justícia considera que aquest ha de ser el model de futur, i és el que s'ha previst al centre Can Llupià i el que es pretén fer al nou centre de Tarragona. Això no obstant, també informà que mentre no es poguessin fer les adaptacions arquitectòniques necessàries, s'havia ofert als representants sindicals la possibilitat de valorar alternatives.

### L'Administració aposta per centres organitzats en unitats de 15 menors atesos per 4 educadors per torn

El Síndic ha valorat positivament aquesta informació perquè significa un inici de canvi de tendència en la

línia dels suggeriments realitzats sobre la necessitat d'evitar la massificació dels centres, i de buscar la forma de personalitzar l'atenció educativa dels interns. En aquest sentit, considera que segueix l'aplicació del Pla director de justícia juvenil i preveu continuar el seguiment de les actuacions previstes pel Departament en aquest canvi de model organitzatiu.

### 3. Queixes d'interns de centres educatius de justícia juvenil

Finalment, en aquest apartat referent al sistema de justícia de menors, es recullen el relat de tres queixes que provenen de menors o de familiars de menors ingressats en centres educatius i que plantegen diverses qüestions relacionades amb els drets dels menors i els joves que s'hi troben complint una mesura judicial.

Tot i que no es tracti de situacions generalitzades, el Síndic ha volgut recollir aquestes queixes per la rellevància específica dels drets dels menors i els joves, ja que es posen de manifest aspectes referits al dret a la integritat i la seguretat als centres, el dret a una defensa adequada, el dret a la no-discriminació i el dret a la intimitat.

Així, en la queixa 03555/07, la mare d'un noi ingressat en un centre tancat relatava les presumptes agressions de les quals era víctima el seu fill, sense que la direcció ni l'equip educatiu, segons la mare, actuessin per impedir-ho. La mare del noi afegia que el seu fill havia estat ingressat anteriorment en un altre centre per un període de dos mesos i allà no hi havia patit cap agressió. El Síndic es va adreçar al Departament de Justícia, el qual va informar-lo sobre les dificultats personals del noi per integrar-se al centre, a causa de les seves conductes disruptives, i del seu trasllat a Els Til·lers. Havent analitzat el cas, el Síndic no va observar cap irregularitat en l'actuació de l'Administració.

En el cas de la queixa 04055/07, un noi intern de L'Alzina va denunciar la manca d'atenció i d'actuació del seu advocat d'ofici, el qual, segons el noi, perjudicava el seu dret de defensa. El noi relatava que li havia telefonat reiteradament sense resultat positiu i que aquesta situació l'havia privat d'interposar un recurs contra la mesura d'internament dins el termini establert. El Departament de Justícia informà el Síndic de les gestions realitzades des del centre educatiu per contactar amb l'advocat, i el Col·legi d'Advocats va informar que la Comissió del Torn d'Ofici del Col·legi havia incoat un expedient informatiu i que s'havia iniciat el tràmit legal establert per resoldre la reclamació efectuada, resolució que trametrà al Síndic en el moment oportú.

En altres queixes recents s'han plantejat desacords d'interns amb el tracte rebut, amb la manca de pri-

vacitat, amb la manca de possibilitat de queixar-se a la direcció sobre qüestions que afecten la vida quotidiana dels interns, entre altres aspectes. Són queixes que es troben en curs de resolució.

#### 4. Visita al centre de custòdia i l'Oficina d'Atenció al Menor

El 30 de maig passat el Síndic va tornar a visitar l'espai de detenció de menors i l'Oficina d'Atenció al Menor dels Mossos d'Esquadra, que van ser objecte de diverses recomanacions d'aquesta institució l'any 2005 (A/O 00597/2005 i 00602/05). La resposta dels departaments de Justícia i Interior a aquestes recomanacions fou recollida en l'Informe 2006.

Durant la visita realitzada enguany, el Síndic ha pogut comprovar algunes de les millores acomplertes en aquest espai, d'acord amb els suggeriments formulats. En aquest sentit, s'ha pogut observar:

- Una reducció del temps d'estada dels menors i els joves en aquest espai, que és fruit de la prioritització, per part dels Mossos d'Esquadra, dels trasllats de menors sobre la resta de trasllats i del límit d'estada màxima acordat entre els diversos serveis per a l'estada dels menors que provenen de centres educatius de justícia juvenil, que ha estat fixat en 16 hores.
- La creació d'un tercera sala de custòdia dins de l'espai de detenció, que facilita la separació entre els menors que són objecte d'algun tipus d'actuació protectora i els menors detinguts o que provenen de centres de justícia juvenil.

D'altra banda, el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha informat el Síndic que al final de l'any 2005 va formalitzar el contracte de gestió del servei educatiu d'atenció a menors que es troben en aquestes dependències amb una entitat privada, amb l'objectiu de fer més efectius els drets dels menors i d'oferir-los una atenció i una protecció millors mentre romanen en aquest espai.

Durant la visita del Síndic s'observa que la gestió educativa de l'espai és assumida per dos educadors, que s'organitzen en tres torns diaris i que atenen els menors, els faciliten informació (a ells i a les seves famílies) i intenten reduir els nivells d'angoixa. Aquest equip disposa d'un sistema d'incidències amb la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència, que al seu torn es coordina amb els diversos departaments que gestionen el servei.

Amb tot, durant la visita del Síndic s'observa que es mantenen algunes de les mancances detectades l'any 2005.

L'espai de detenció de menors continua no sent adequat per atendre menors que són objecte d'actua-

cions de l'Administració en l'àmbit de protecció. En aquest sentit, el fet que s'hagi habilitat una tercera sala i que els menors no romanguin en un mateix espai no treu que no sigui adequat un espai dissenyat per atendre menors detinguts, sotmès a controls d'accés, escorcolls i control policial. Es tracta d'intervencions amb objectius diferents i, per aquest motiu, els menors que estan sota protecció haurien de ser ubicats en un espai diferenciat, bé en dependències específiques de l'Oficina d'Atenció al Menor on se'n pugui preservar la intimitat mentre se'n localitzen les famílies, o bé directament a la ludoteca de la DGAIA.

**En l'espai de custòdia de menors no s'ha resolt la barreja entre els joves detinguts i els necessitats de protecció**

Sens perjudici que en el futur es traslladin les dependències de la Fiscalia de Menors a la Ciutat Judicial de Barcelona i l'Hospitalet de Llobregat, l'espai de detenció presenta algunes mancances que afecten les condicions materials i de seguretat de menors i professionals:

- S'han instal·lat càmeres de vigilància a les sales de custòdia i a la zona comuna de vigilància, però no a les cel·les.
- Només hi ha un lavabo per a tots els menors.
- Les sales de custòdia no disposen de ventilació, a diferència de les cel·les.
- L'espai on s'ubica el despatx dels educadors és clarament insuficient, ja que és molt reduït. Cal assenyalar que en aquest espai, a banda de dur a terme les tasques d'elaboració d'informes i incidències dels educadors, es mantenen entrevistes tècniques amb els menors.
- Només una de les sales de custòdia disposa de visor nocturn, i això obliga que les altres dues hagin de romandre permanentment amb els llums encesos, encara que hi hagi menors que hi hagin de passar la nit.
- L'alimentació que s'ofereix als menors i els joves custodiats consisteix únicament en entrepans proveïts per una màquina expendedora.

Els agents de la Policia-Mossos d'Esquadra assignats a la vigilància de l'espai de detenció continuen sense disposar de formació específica en l'àmbit de menors. Com ja es va assenyalar l'any 2005, una formació específica per a l'atenció d'adolescents, sovint en contextos de tensió, facilitaria l'abordatge dels conflictes que es puguin plantejar. Aquestes valoracions han estat posades en coneixement dels departaments de Justícia i d'Interior.



Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 03884/06	Problemes als centres educatius de Justícia Juvenil plantejats per un grup de representants sindicals
Q 03555/07	Presumptes agressions a un noi ingressat en un centre educatiu de justícia juvenil
Q 04055/07	Noi intern en un centre educatiu de justícia juvenil denuncia la manca d'atenció i d'actuació del seu advocat d'ofici
Q 04821/07	Noi intern en un centre educatiu de justícia juvenil manifesta el desacord amb el tracte rebut

### 6.7. Processos d'adopció

Aquest any s'ha presentat al Síndic un nombre considerable de queixes sobre diversos aspectes relacionats amb la complexa tramitació dels processos d'adopció internacional. Destaquen les dificultats en la gestió del volum d'actuacions, la informació deficitària sobre l'expedient d'adopció, l'acreditació d'ECAI mediadores amb els països d'origen dels menors i les garanties d'adoptabilitat dels infants o la seguretat jurídica als països d'origen dels menors.

Arran de la crisi relacionada amb els processos d'adopció a Congo l'any 2006, i en un context d'augment constant de la demanda d'adopcions internacionals, l'ICAA ha adoptat una línia més decidida per assegurar amb les màximes garanties els processos d'adoptabilitat dels infants en diversos països amb els quals hi ha establerts convenis o se n'han obert de nous. Els canvis s'han fet especialment evidents en l'activació de mecanismes de seguretat jurídica dels processos d'adopció i en els processos d'acreditació de les ECAI. No obstant això, hi ha àmbits substancials de millora, com són els processos d'informació a les famílies, les millores en la capacitat diplomàtica per intervenir en coordinació amb les ambaixades espanyoles als països d'adopció o els canvis en els processos de validació de la idoneïtat de les famílies adoptants.

**L'ICAA ha iniciat una línia més decidida en la política d'adopcions amb l'objectiu de garantir l'adoptabilitat dels infants**

Un conjunt de queixes (Q 02353/07 i altres) es refereixen a la preocupació d'un grup de famílies sobre

l'estat de tramitació dels expedients d'adopció d'un infant a Nepal.

Sobre aquesta qüestió, el Síndic es va adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania, el qual va respondre que al final del mes de maig de 2007 l'ICAA va rebre informació oficial de la suspensió temporal dels processos d'adopció al Nepal. El Govern nepalès va suspendre els processos d'adopció internacional mentre impulsava una nova llei d'adopcions que fos més garantista i s'adequés als procediments establerts pel Conveni de l'Haia, relatiu a la protecció del menor i a la cooperació en matèria d'adopció internacional.

En la seva resposta, el Departament indicava que aquesta suspensió és vigent i que s'estan fent gestions per conèixer la nova normativa que ha de regir aquests processos i com afectarà els expedients que ja es troben al Nepal la nova legislació. El Síndic continua fent el seguiment d'aquestes gestions, ja que l'ICAA està pendent de rebre una resposta concreta de les autoritats de Nepal sobre els nous criteris amb relació a l'adopció internacional.

Igualment, cal destacar altres queixes (Q 00021/07 i altres) de famílies que manifesten la disconformitat amb la paralització del seu procés d'adopció d'un infant a Ucraïna. Sobre aquest assumpte, el Síndic es va adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania, el qual va informar-lo que, mitjançant una resolució del 24 de març de 2006 de la directora de l'ICAA, es va disposar la suspensió temporal de les sol·licituds d'adopció internacional a Ucraïna, mentre es mantingués la situació d'inseguretat jurídica que es produïa en la tramitació d'expedients en aquell país, sens perjudici de la tramitació dels expedients en curs.

El Departament informava que aquesta resolució era motivada, entre altres causes, pel fet que aquest país realitzava preassignacions de menors no adequades al perfil sol·licitat i exposat en l'informe psicosocial, així com altres situacions que creaven una gran inseguretat jurídica a les famílies sol·licitants.

Aquesta institució va rebre els representants de l'Associació Aniarku, els quals exposaren que fa més de quinze mesos que es va acordar la suspensió temporal sense que la resolució detallés en què consistia la inseguretat jurídica existent. Els promotors de la queixa no perceben que l'ICAA hagi adoptat una línia activa d'intervencions encaminades a millorar les condicions dels processos d'adopció a Ucraïna.

El Síndic es va tornar a adreçar al Departament per suggerir que valorés la necessitat de publicar en el DOGC les resolucions de l'ICAA de suspensió temporal o definitives d'acceptació de sol·licituds d'adopció internacional per un determinat país, i de notificar a les famílies afectades aquestes decisions. El Síndic



també va demanar més informació sobre la llista d'intervencions i mesures activades per l'ICAA des de la data de la resolució destinades a obtenir més garanties en els processos d'adopció a Ucraïna. Així mateix, ha demanat que se l'informi sobre l'estat de tramitació del recurs d'alçada presentat pels interessats, els sistemes d'informació i comunicació amb les famílies, i les previsions de possible reobertura de la via d'adopció a Ucraïna. Aquesta darrera sol·licitud d'informació està pendent de la resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania.

Nogensmenys, a partir de les consideracions i suggeriments del Síndic sobre aquest assumpte, recentment s'ha tingut coneixement de la Resolució ACC/121/2008, del 17 de gener, de l'ICAA, en la qual es deixa constància que, com a resultat de les gestions realitzades per l'ICAA amb les autoritats ucraïneses competents en matèria d'adopció, s'ha constatat un creixent interès a supervisar i regularitzar els processos d'adopció internacional, així com una millora substancial en la tramitació dels expedients d'adopció, la qual cosa comporta transparència i més seguretat jurídica en els processos d'adopció internacional. Així mateix, la Resolució disposa l'aixecament de la suspensió temporal de la tramitació de les sol·licituds d'adopció internacional a Ucraïna, la publicació d'aquesta Resolució en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* (DOGC núm. 5059-30/01/2008) i la notificació a les famílies que estiguin pendents de tramitar el seu expedient a Ucraïna.

### La crisi de les adopcions al Congo han afectat diversos expedients que encara estan pendents de tramitació

Quant al seguiment de l'actuació d'ofici 10290/06, destinada a analitzar els problemes del procés d'adopció al Congo, el Síndic s'ha interessat al llarg de 2007 per la tramitació dels expedients pendents.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania ha informat el Síndic que s'han anat complint els acords entre el Govern de Brazzaville i la delegació del Departament d'Acció Social i Ciutadania que va viatjar al Congo el mes de juny passat per agilitar i desencallar els processos d'adopció engegats en aquest país africà. A aquest efecte, el Departament indica que s'han mantingut contactes regulars amb l'Ambaixada del Congo i amb el Ministeri d'Affers Exteriors i Socials.

Sobre els casos pendents, queixes 11057/06, 05383/07, el Síndic s'ha adreçat novament al Departament per:

- Sol·licitar informació sobre la resposta oficial de les autoritats congolesees als expedients d'adopció no finalitzats.
- Suggestir que el Departament ofereixi suport en la tramitació del nou expedient d'adopció d'un infant a les famílies afectades que han presentat una sol·licitud d'un altre país pel que fa al finançament de la nova adopció i l'acceleració dels tràmits de la documentació necessària.

El Síndic també va rebre la queixa 02523/07, en la qual s'exposa la disconformitat d'una família amb el tractament i la resposta rebuts per part de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció amb relació a la tramitació del seu expedient d'adopció d'un infant a la República del Congo (Brazzaville).

Els promotors de la queixa deixaven constància que van fer dos pagaments a l'ECAI ADIC, la qual, el 12 de març de 2007, els va lliurar un document signat en el qual manifestava la impossibilitat de fer-los la corresponent liquidació econòmica i justificava els conceptes pels quals es van utilitzar els diners que els interessats van aportar. Posteriorment, el 16 d'abril de 2007, els interessats es van adreçar personalment a l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció en els mateixos termes, del qual encara no han obtingut cap resposta.

Així doncs, el Síndic es va tornar a adreçar al Departament i li va recordar que les possibles responsabilitats de l'Associació d'Adopció d'Infants al Congo (ADIC) no eximeixen el Departament d'Acció Social i Ciutadania de resoldre una situació de crisi per a un conjunt de famílies que han estat acreditades com a idònies per adoptar infants a les dues repúbliques del Congo pel mateix Departament.

El Departament va seguir el suggeriment del Síndic i va indicar que el mes de juliol passat es va iniciar un procés de responsabilitat patrimonial per a totes les famílies que van presentar un escrit en què reclamaven la responsabilitat subsidiària de l'Administració per les pèrdues econòmiques ocasionades arran del procés d'adopció internacional al Congo.

Atès que la data límit per notificar i resoldre és de sis mesos i finalitza el proper mes de gener, el Síndic s'ha tornat a adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania perquè l'informi del resultat.

Així, tot i les actuacions que el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha desplegat durant el decurs de l'any 2007 per resoldre gradualment els expedients d'adopció pendents, algunes de les darreres famílies afectades s'han adreçat a la institució i han manifes-

tat la preocupació perquè desconeixen la línia de gestió empresa per resoldre els seus expedients.

Tenint en compte factors com ara la complexa gestió i la lentitud de tramitació d'aquests expedients, el transcurs del temps, la despesa econòmica generada en viatges, el temps invertit en reunions, les absències laborals dels sol·licitants i el consegüent desgast emocional que aquesta situació els ha generat, és evident que l'ICAA pot millorar notablement tant els aspectes de gestió dels expedients com el sistema de relacions amb les famílies sol·licitants. L'Informe 2006 ja va assenyalar la línia vers la qual el Síndic considerava que havien d'avançar aquestes millores. Si bé s'observa una línia política més definida en la gestió de les adopcions internacionals, hi ha aspectes com ara l'accés a les plenes garanties d'adoptabilitat dels infants als països d'origen o el sistema de supervisió i acompanyament de les ECAI que cal millorar.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02353/07	Preocupació d'un grup de famílies sol·licitants d'adopció al Nepal sobre l'estat de tramitació dels expedients
Q 00021/07	Famílies disconformes amb la paralització del procés d'adopció a Ucraïna
A/O 10290/06	Problemes en els processos d'adopció al Congo
Q 11057/06	Adopcions pendents al Congo
Q 05383/07	
Q 02523/07	Disconformitat amb el tractament i la resposta de l'Institut Català de l'Acolliment i l'Adopció en un procés d'adopció al Congo

## 6.8. Conflictes intrafamiliars

Tal com s'ha destacat en els darrers informes anuals, aquesta institució és conscient de l'alt grau de conflictivitat de determinades ruptures de parelles i de l'especial dificultat quan hi ha fills en comú. La confrontació extrema entre les parts i la cronificació del conflicte en el temps comporta un debilitament notable, i de vegades definitiu, de les relacions familiars, de la qual cosa els menors són els principals perjudicats.

Aquest any 2007 s'ha continuat rebent un important nombre de queixes i consultes de familiars que estan en desacord, per diverses raons, amb la situació en què han de viure els infants, directament o indirectament a càrrec seu, durant la ruptura conflictiva dels pares o després.

També algunes associacions han plantejat la importància de regular normativament la custòdia com-

partida i de garantir que les relacions parternofiliars no es vegin afectades després dels processos de separació i de divorci (Q 02750/07).

El Síndic considera molt convenient que les administracions i les instàncies judicials potenciïn l'acord i tendeixin a facilitar els pactes entre els membres de la parella i a preservar la comunicació entre les parts amb vista a l'interès superior dels menors.

En aquest sentit, la Llei 9/1998, de 15 de juliol, del codi de família (article 79) ja determinava que si, ateses les circumstàncies del cas, l'autoritat judicial considera que els aspectes objecte de regulació (guarda i custòdia, ús de l'habitatge, etc.) poden ser resolts mitjançant acord, pot remetre les parts a una persona o una entitat mediatra amb la finalitat que intentin resoldre les diferències i que presentin una proposta de conveni regulador.

Posteriorment, la Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació familiar de Catalunya, instaura la mediació basada en el principi de voluntarietat, segons el qual les parts són tan lliures d'acollir-se a la mediació o no, com de desistir-ne en qualsevol moment.

Malgrat el reconeixement i rang legal de la mediació com a instrument específic perquè les parts intentin resoldre el conflicte o part d'aquest, de l'anàlisi del conjunt de queixes rebudes se'n desprèn que l'intent de mediació té poca incidència i que l'ús d'aquesta via, previ o coetani al procés judicial, no és tan freqüent com caldria.

**El Síndic destaca la conveniència d'una primera sessió de mediació obligatòria entre les parts en conflicte**

És per això que, sense trencar el principi de lliure voluntarietat inherent a la mediació, aquesta institució s'ha plantejat la conveniència de derivar les parts a una primera sessió de mediació obligatòria. Una primera sessió de mediació informativa i obligatòria abans de qualsevol procés judicial, o durant la tramitació d'aquest per derivació del jutge i suspensió del procediment, és necessària per orientar les parts sobre la manera d'afrontar el conflicte i fer-los avinent que per sobre de tot, més enllà dels seus sentiments i emocions, i de les discrepàncies econòmiques o patrimonials que puguin tenir, el seu procés de separació ha de preservar els menors i el seu dret de relació amb ambdós progenitors.

La Llei 15/2005, de 8 de juliol, per 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), permet que les parts puguin demanar en qual-sevol moment al jutge la suspensió de les actuacions judicials per acudir a la mediació familiar i tractar d'arribar a una solució consensuada en els temes objecte de litigi, i 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 un del cònjuges o les parts no hagin atès els requeriments de modificació. Només en aquests casos ha de dictar una resolució en la qual imposi les mesures que siguin necessàries.

Amb tot, aquesta institució s'ha adreçat al Departament de Justícia per conèixer-ne la valoració sobre la derivació de les parts a una primera sessió obligatòria de mediació, les línies d'actuació per impulsar gradualment l'ús de la mediació i, finalment, sobre la importància de fomentar la formació en mediació.

En l'informe de resposta rebut, el Departament deixa constància que és coneixedor de l'existència d'aquesta problemàtica vinculada a les ruptures contencioses i l'afectació que comporta, tant per als familiars que es veuen privats del contacte amb els fills o els néts com per als mateixos menors.

### El Departament de Justícia, en col·laboració amb diversos ens locals, ha obert 13 punts d'informació sobre mediació

El Departament indica que efectivament la mediació és un instrument molt adequat per facilitar una ruptura pacífica i per gestionar-ne, de forma cooperativa i constructiva, les conseqüències. Així, reconeixent la voluntarietat com a element essencial de la mediació, això no ha de ser cap obstacle per establir una sessió informativa gratuïta i obligatòria que es pot justificar tenint en compte el feble coneixement existent del significat i els avantatges de la mediació i del benefici que comporta per als menors la gestió pacífica de les conseqüències d'una ruptura.

Una mesura adreçada a establir una primera entrevista informativa obligatòria requereix una modificació legislativa que li doni suport legal. En aquest sentit, l'Avantprojecte de llei de mediació familiar i comunitària, que neix amb vocació de renovar i substituir la Llei 1/2001, de 15 de març, de mediació

familiar de Catalunya, recull plenament aquesta idea.

Per difondre els avantatges de la mediació, el Departament assenyala que duu a terme les iniciatives següents:

- La implantació d'un servei de mediació, dependent del Centre de Mediació Familiar de Catalunya del Departament de Justícia, als jutjats de família de Barcelona que atén les demandes derivades dels diversos jutjats. En aquest servei s'informa les persones derivades pels jutges i es realitzen les mediacions de forma gratuïta en els casos en què les parts accepten la mediació.
- Visites a jutjats per promoure la derivació de casos a la mediació.
- Jornades de difusió i de formació en mediació adreçades especialment a operadors jurídics i a tècnics de Serveis Socials, Mossos d'Esquadra, Guàrdia Urbana i d'altres serveis d'atenció directa al ciutadà.
- Organització i participació en jornades formatives. Programació i realització de sessions metodològiques mensuals en les quals es presenten casos pràctics reals i s'analitza la metodologia emprada. Aquestes sessions són retransmeses en línia i en directe, i poden ser visualitzades per tots els mediadors del registre del centre que tinguin internet.
- Edició i difusió d'un butlletí electrònic setmanal d'informació sobre mediació per mitjà del portal d'e-catalunya mediació.
- Coordinació i dinamització del grup de mediació del portal de justícia d'e-Catalunya.
- Serveis d'orientació mediadora (SOM) en col·laboració amb tots els col·legis d'advocats de Catalunya. S'ubiquen al mateix espai dels serveis d'orientació jurídica (SO) i faciliten informació i orientació des d'una perspectiva mediadora. En aquest moment hi ha vint SOM oberts repartits per tot Catalunya.
- Serveis d'informació mediadora, en col·laboració amb diversos ajuntaments, associacions i consells comarcals. La signatura de convenis entre el Departament de Justícia i diversos organismes ha permès obrir tretze punts d'informació sobre mediació ubicats en diverses poblacions. En aquests moments s'estan negociant nous convenis amb ajuntaments per estendre la Xarxa de Serveis d'Informació Mediadora.

La formació sobre mediació adreçada als professionals del dret, i en general a tots els operadors jurídics, es considera molt important. Per aquest motiu, el Departament informa que s'han realitzat durant l'any 2007 nombroses sessions de treball en diversos postgraus i mestratges. D'altra banda, diversos estudiants de dret han acudit al Centre de Mediació Familiar, on se'ls ha explicat la mediació i la funció del Centre de Mediació Familiar de Catalunya.

Per finalitzar, cal destacar la importància que el Llibre II de Codi civil de Catalunya, relatiu a la persona i la família, que es troba en fase final d'elaboració, rebi un impuls final, ja que introdueix instruments jurídics que de ben segur col·laboraran a enfocar processos de separació i divorci més integradors i adequats als interessos dels menors afectats.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02750/07	Associacions de pares separats demanen una regulació normativa de la custòdia compartida

### 6.9. Sobre els processos de repatriació dels menors estrangers no acompanyats

El 2007 s'han rebut diversos escrits de queixa de l'Associació Catalana de Professionals en Estrangeria i del col·lectiu DRARI Juristes, en els quals es planteja la manca de garanties en els procediments de repatriació per reagrupació de menors immigrants no acompanyats.

Havent investigat la matèria, aquesta institució observa una diferència notable entre el nombre de propostes instades i de resolucions de repatriació dictades i el baix nombre d'execucions. Aquesta realitat comporta incongruències i dificultats greus en el tractament global de la problemàtica des de les administracions afectades. L'amenaça constant de la repatriació dificulta la intervenció i el treball socioeducatiu i laboral amb aquests menors, trenca el seu procés formatiu i genera escapoliments que en posen en perill la integritat física i moral.

**El Síndic ha rebut queixes d'associacions sobre la manca de garanties jurídiques en els processos de repatriació de menors**

Amb l'objectiu d'estudiar aquests processos, el Síndic ha obert l'actuació d'ofici 01512/07 i s'ha adreçat al Departament d'Acció Social i Ciutadania per sol·licitar informació sobre aquest assumpte.

A partir de l'anàlisi dels diversos aspectes assenyalats en els escrits de queixa rebuts sobre aquesta qüestió el Síndic ha estudiat amb deteniment el marc jurídic relatiu als procediments relacionats amb el reagrupament familiar i en destaca els aspectes següents:

- La Convenció dels drets de l'infant estableix que l'infant ha de ser escoltat en qualsevol procediment administratiu 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'article 24.1 de la Constitució disposa que totes les persones tenen dret a obtenir la tutela efectiva dels jutges i els tribunals en l'exercici dels seus drets i interessos legítims sense que, en cap cas, pugui produir-se indefensió. L'article 24.2 afirma que, així mateix, tots tenen dret al jutge ordinari predeterminat per la llei, a la defensa i a l'assistència d'advocat, a ser informats de l'acusació formulada contra ells, a un procés públic sense dilacions indegudes i amb totes les garanties, a utilitzar els mitjans de prova pertinents per a la seva defensa, a no declarar contra si mateixos, a no confessar-se culpables i a la presumpció d'innocència.
- L'article 299 del Codi civil determina que s'ha de nomenar un defensor judicial que representi i empari els interessos de qui es trobi en el supòsit d'existència de conflicte d'interessos entre els menors o incapacitats i els seus representants legals o el curador.
- Qualsevol procediment administratiu exigeix donar compliment a l'article 84 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre. El tràmit d'audiència es converteix en el moment procedimental que permet a l'interessat manifestar, al·legar, etc. tot allò que convé als seus interessos.
- L'article 5.1 de la Llei orgànica 1/1996, de protecció jurídica del menor, disposa el dret a la informació del menor i l'article 9 li atorga el dret a ser escoltat en qualsevol procediment administratiu o judicial: "s'ha de garantir que el menor pugui exercir aquest dret per si mateix o mitjançant la persona que designi perquè el representi quan tingui prou judici".
- L'article 35 Llei orgànica 8/2000, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya, disposa que, en els casos que es localitzi un estranger indocumentat del qual no es pugui establir amb seguretat l'edat, s'ha de posar el fet en coneixement immediat del Ministeri Fiscal, el qual ha de: 1) disposar el que calgui per determinar-ne l'edat i 2) un cop determinada la minoria d'edat, acordar la posada a disposició dels serveis competents de protecció de menors.
- Segons estableix l'article 20 de la Llei sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social, els procediments administratius que s'estableixin en matèria d'estrangeria han de respectar en tots els casos les garanties establertes en la legislació general sobre procediment admi-



nistratiu, especialment pel que fa a la publicitat de les normes, contradicció, audiència de l'interessat i motivació de les resolucions.

- L'article 92 Reial decret 2393/2004, de 30 de desembre, pel qual s'aprova el Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre drets i llibertats dels estrangers a Espanya i la seva integració social. Concretament, l'apartat 4 determina que l'Administració general de l'Estat, conforme al principi de reagrupació familiar del menor, després d'haver escoltat el menor i amb l'informe previ dels serveis de protecció de menors, ha de resoldre el que sigui procedent sobre la repatriació del menor al seu país d'origen o sobre la seva permanència a Espanya. D'acord amb l'interès superior del menor, la repatriació al seu país d'origen només s'ha d'acordar si es donen les condicions per a l'efectiva reagrupació familiar del menor o per a l'adequada tutela per part dels serveis de protecció de menors del país d'origen. L'autoritat governativa ha de posar en coneixement del Ministeri Fiscal totes les actuacions portades a terme en aquest procediment.
- L'apartat 5 de l'article 92 disposa que un cop transcorreguts nou mesos des que el menor hagi estat posat a disposició dels serveis competents de protecció de menors, i un cop intentada la repatriació a la seva família o al país d'origen, si aquesta no ha estat possible, s'ha de procedir a atorgar-li l'autorització de residència a què es refereix l'article 35.4 de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener. En tot cas, el fet de no disposi d'autorització de residència no comporta cap obstacle perquè el menor pugui accedir a les activitats o els programes d'educació o formació que a criteri de l'entitat de protecció li siguin beneficioses. Així, caldria 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 com un termini de màxims.
- L'article 92 del RD 2393/04, de 29 de desembre, que regula el procediment administratiu de reagrupació familiar, fa un èmfasi especial a aquest tràmit processal, ja que té una importància rellevant pel fet que estan en joc interessos que mereixen una protecció especial.
- El Defensor del Poble i el Consell General de l'Advocacia Espanyola recomanen que es notifiquin formalment les resolucions de repatriació als menors i aquests siguin escoltats prèviament.
- El Defensor del Poble ha manifestat la preocupació per la manca de garanties que es produeixen en els processos de repatriació d'aquests menors per la no-assistència d'advocat que els permeti manifestar la seva oposició i ha deixat constància que la necessitat que el menor estranger no acompanyat disposi d'una assistència jurídica independent a la del seu tutor ha estat recollida també pel Comitè de Seguiment de la Convenció Internacional de Drets del Nen, en el 39è període de sessions, any

2005, observació general núm. 6 (CRC/CG/2005/6), en assenyalar que "quan un menor sigui part en procediments d'asil o d'altres procediments administratius o judicials, a més del tutor se li ha de nomenar un representant legal".

- Que s'observen diferències entre comunitats autònomes pel que fa a la tutela i els expedients de repatriació d'aquests casos, per la qual cosa és necessària i important la coordinació entre les comunitats autònomes.
- La Instrucció 6/2004, de la Fiscalia General de l'Estat, determina que la repatriació no és un objectiu que calgui perseguir a tot preu. Es tracta d'interessos en conflicte i poden estar també en joc d'altres interessos com ara la vida, la integritat física o psicològica i el respecte als drets fonamentals dels menors.

Així, partint de les consideracions precedents, el Síndic s'ha adreçat al Departament d'Acció Social i Ciutadania, el qual li ha indicat que la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència només es limita a efectuar la proposta de repatriació davant la Subdelegació de Govern i a comunicar que ha efectuat aquesta proposta al menor interessat. El Departament indica que, d'acord amb el que estableix l'article 92.4 del Reglament de la Llei orgànica 4/2000, d'11 de gener, sobre els drets i les llibertats dels estrangers a Espanya, els procediments de repatriació per reagrupació familiar es realitzen des de la Subdelegació de Govern, i que és aquesta administració pública la que està obligada a realitzar aquest procediment administratiu d'acord amb la Llei 30/92, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú i segons la Llei orgànica 4/2000, d'estrangeria, i del Reglament que la desplega, el Reial decret 2393/2004, de 30 de desembre.

**La Fiscalia General de l'Estat determina que la repatriació no és un objectiu que calgui perseguir a tot preu**

El Departament també ha indicat que tots els menors estrangers en el moment de la comunicació de la proposta de repatriació disposen de l'assistència d'un traductor que llegeix la documentació que els nois signen, una vegada ha estat degudament explicada.

Sobre aquest mateix assumpte, el Síndic s'ha adreçat a la Subdelegació de Govern per demanar informació i còpia dels expedients tramitats als menors esmentats i, amb caràcter general, ha sol·licitat:



- a) com es practica el tràmit d'escoltar el menor que estableix l'article 92.4 del Reglament d'estrangeria i es documenta en l'expedient que es tramita per executar el procediment de repatriació;
- b) si el menor està assistit per un intèrpret que pugui informar-lo amb claredat de tot el procediment i dels drets que li corresponen;
- c) si les resolucions administratives es notifiquen directament al menor;
- d) que valori el fet que en el procediments de reagrupació dels menors no acompanyats a Espanya no sigui obligatòria l'assistència jurídica al menor, ni hi hagi torn d'ofici a aquest efecte.

La Subdelegació de Govern no ha donat resposta al Síndic i li ha retornat l'escrit indicant que, com a òrgan de l'Administració General de l'Estat, la institució competent per dur a terme la gestió de la queixa corresponent és el Defensor del Poble.

Així, aquesta institució ha adreçat l'esmentada sol·licitud d'informe al Defensor del Poble, de la qual està pendent de rebre resposta. Nogensmenys, sobre aquesta qüestió, recentment el Síndic ha tingut coneixement que el Defensor del Poble s'ha adreçat a la Subdelegació de Govern de Barcelona per recomanar que:

- En els expedients de repatriació de menors no acompanyats que tramiti d'ara endavant la Subdelegació de Govern s'escolti el menor en el marc del procediment administratiu que aquest organisme iniciï. Aquest tràmit s'haurà de substanciar d'acord amb el grau de maduresa i desenvolupament del menor, abans de dictar la resolució.
- Es revisin les setanta-dues resolucions de repatriació dictades que estan pendents d'execució, amb la retroacció de les actuacions al moment immediatament anterior a la resolució, a fi de formalitzar el tràmit d'audiència que estableix l'article 92.4 del Reial decret 2393/04.
- En endavant, i també amb relació als setanta-dos expedients pendents d'execució, es notifiquin als menors les resolucions que puguin recaure en els expedients de repatriació, amb la indicació dels recursos que contra aquestes es puguin interposar.
- S'iniciïn els tràmits per a la signatura d'un conveni de col·laboració entre la Subdelegació del Govern i l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona en matèria d'assistència jurídica a menors estrangers no acompanyats, a fi que aquests tinguin la deguda assistència jurídica en els procediments de repatriació que els afectin.

En l'anàlisi d'aquesta problemàtica, aquesta institució s'ha reunit amb representants de l'Associació Catalana de Professionals en Estrangeria i del Col·lectiu DRARI i amb representats de diverses entitats que gestionen centres d'acolliment de menors immigrants no acompanyats, com ara la Fundació Mercè Fontanilles, Casal Infants del Raval, Càritas

Diocesana de Barcelona, Associació APPIs i Casa de la Jove (ACISJF).

El Síndic ha recollit les consideracions que aquestes entitats han exposat sobre les disfuncions del sistema quant a aspectes jurídics i tècnics que dificulten la integració i la inserció sociolaboral dels menors a Catalunya, així com sobre la manca de garanties en processos de repatriació per reagrupament familiar, a fi d'incorporar-los en l'actuació d'ofici.

## El Defensor del Poble ha instat la Subdelegació del Govern de Barcelona a revisar les 72 resolucions de repatriació pendents d'execució

Finalment, és important destacar en aquesta matèria l'Acord del 28 de novembre de 2007, del Ple del Consell General del Poder Judicial, pel qual es modifica l'article 42.5 del Reglament 1/2005, de 15 d'agost, dels aspectes accessoris de les actuacions judicials (BOE núm. 297, 12-12-07), i permet l'adopció de les mesures cautelars establertes en l'article 135 de la Llei 29/1998, de 13 de juliol, reguladora de la jurisdicció contenciosa administrativa amb relació a actuacions de l'Administració en matèria d'estrangeria, asil polític i condició de refugiat que impliquin expulsió, devolució o retorn per la imminència de la seva eventual execució coercitiva en dies i hores inhàbils quan el jutjat contenciós administratiu no pugui dispensar l'audiència que es requereix.

### Actuacions més significatives

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

A/O 01512/07	Repatriació de menors immigrants no acompanyats
--------------	---

## 6.10. Relacions amb les administracions

En l'àmbit d'infància l'òrgan de l'Administració que és amb més freqüència l'interlocutor del Síndic és el Departament d'Acció Social i Ciutadania. Aquest any 2007 s'ha constatat una actitud positiva de col·laboració d'aquest Departament amb el Síndic per les raons següents:

- la reducció significativa del temps de resposta del Departament a les sol·licituds d'informació del Síndic en el tràmit de les queixes individuals;
- la facilitat d'accés a la informació relativa a la previsió de resposta i en l'agilització d'aquesta en les

reiteracions per mitjà d'una persona de referència amb la qual es manté una comunicació directa fluida i regular;

- la informació anticipada del Departament al Síndic per part de responsables de la Secretaria d'Infància i Adolescència i de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència sobre la creació de nous serveis, l'elaboració de normes, i també amb relació a situacions de maltractament infantil greu.

Amb tot, cal destacar l'excepció que significa la demora en alguns casos especialment complexos i conflictius. Així, en la queixa 01436/2007, presentada per una mare de dues nenes en acolliment en família extensa, la qual denunciava traves per visitar-les i un presumpte maltracte per part de l'EAIA, la primera resposta va tenir un retard de set mesos. Des d'aleshores el Síndic s'ha tornat a adreçar al Departament i després de cinc mesos encara està pendent la resposta a aquesta nova petició d'informació. Igualment cal destacar els sis mesos de retard en la resposta del Departament a la queixa 02364/07, corresponent al cas d'uns infants que van ser enduts fora de Catalunya per familiars que presumptament n'abusaven.

Pel que fa al contingut de la informació rebuda del Departament també s'observa una millora de la qualitat d'aquesta informació, tot i que caldria avançar cap a l'enviament dels informes tècnics no resumits en els casos de més complexitat. Especialment en les situacions de desemparament és sovint imprescindible que el Síndic disposi de les valoracions tècniques elaborades pels professionals responsables del cas, a fi de poder resoldre de manera encertada i justa.

Respecte dels departaments de Justícia, d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, la col·laboració és bona, amb respostes àgils i completes. Pel que fa als ajuntaments, es detecta més tardança a l'hora de respondre i, sovint, la necessitat de reiterar les sol·licituds d'informe formulades.

### 6.11. Seguiment d'actuacions d'anys anteriors

#### Actuació d'ofici 03158/06

##### Aspectes crítics del funcionament del sistema i els processos de protecció a Catalunya, especialment en les situacions de maltractament greu

El Síndic elabora un conjunt de propostes concretes, entre les quals destaca que els protocols bàsics d'intervenció en les situacions d'abusos i maltractaments greus siguin revisats i consensuats en la forma inicial d'un protocol marc.

Pel que fa a la DGAI, el Síndic proposa que aquesta assumeixi de forma més decidida el paper central que té en el sistema protector. Calen més recursos, més atenció, més celeritat, més dedicació dels professionals i ser molt més diligent en l'apli-

ció de mesures d'emparament. Una de les propostes adreçades al Departament d'Acció Social i Ciutadania és assumir el lideratge efectiu de les polítiques i les mesures de protecció a la infància i posar els recursos necessaris. Hauria de concretar com es produirà l'increment significatiu del nombre de professionals dels EAIA que pensa dur a terme el proper any.

Pel que fa al Departament d'Educació, hauria de revisar el grau de coneixement i de sensibilització sobre el tema que té el personal docent per saber detectar-los i com actuar. També hauria d'adoptar noves mesures de formació dels professionals de l'educació i estudiar pràctiques que s'han demostrat útils en altres països, com la constitució dels mestres referents en casos de maltractaments.

Pel que fa al Departament de Salut, proposa iniciar nous programes de formació i divulgació sobre maltractaments infantils a tots els metges pediatres i de família. Pel que fa al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació, hauria d'elaborar les instruccions pertinents perquè s'adoptessin mecanismes més àgils de comunicació i hauria de millorar la formació dels Mossos d'Esquadra.

Pel que fa a Justícia, respectant plenament la independència del poder judicial, caldria incrementar els recursos que la Fiscalia pot destinar a la protecció de la infància. Sempre que aparegui un dèficit de protecció, especialment perquè no s'hagi pogut evitar un maltractament greu, s'hauria de fer una revisió rigorosa del que ha passat i una avaluació sobre l'efectivitat real dels procediments emprats.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

#### Actuació d'ofici 03976/06

##### Infant al carrer en situació de risc

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre un infant de Salou, el Síndic suggereix al Departament d'Acció Social i Ciutadania que es facin les gestions necessàries perquè l'Equip d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (EAIA) agiliti l'acabament de l'estudi i la proposta corresponent.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

#### Queixa 13261/06

##### Dificultats d'un jutge en funcions de guàrdia per obtenir informació sobre la situació d'un infant

Arran de la disconformitat dels jutjats de guàrdia pels obstacles del Departament de Salut en la tramesa de l'historial mèdic de menors, el Síndic recomana al Departament de Salut que elabori un protocol sectorial amb els jutjats de guàrdia, de manera similar a com s'ha fet amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania. Aquest protocol ha d'establir un circuit de tramesa d'informació mèdica de menors des dels hospitals als jutjats de guàrdia que asseguri la confidencialitat i agiliti la presa de decisions.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 13844/06****Alt risc d'una adolescent escapolida**

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de la Direcció General d'Atenció a la Infància i l'Adolescència (DGAIA) davant l'escapoliment d'un centre d'una menor d'edat tutelada, el Síndic suggereix que, mentre la noia no sigui localitzada, els equips i els serveis corresponents facin els esforços necessaris perquè retorni al centre.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

**Queixa 03076/06****Els ajuts econòmics a les famílies acollidores extenses**

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:

1. Que s'equiparin els ajuts atorgats a les famílies acollidores extenses i alienes.
2. 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 d'acord amb les necessitats específiques de cadascun 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 fer-hi front, independentment del parentiu.
4. Que s'estudiï l'oportunitat d'estendre els ajuts a

les famílies acollidores extenses que tenen la guarda judicial dels seus 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.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

**Queixa 00742/06****Altres situacions de risc d'adolescents**

Amb relació a la no-assignació d'una plaça residencial d'educació intensiva per a un jove que s'havia escapolit d'un centre i que es troba en situació d'alt risc per a la seva integritat física i la de les persones del seu entorn, el Síndic suggereix al Departament d'Acció Social i Ciutadania que se li assigni plaça residencial tan aviat com sigui possible.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixes 04208/04 i 14594/06****Desacord amb la DGAIA pel fet de no atendre les sol·licituds d'accés a les actuacions administratives d'uns menors immigrants no acompanyats**

Arran de la queixa d'un lletrat que actua com a representant de diversos adolescents magribins no acompanyats per l'actuació de la Direcció General d'Atenció a la Infància i Adolescència, el Síndic suggereix que els menors que ho sol·licitin disposin de la representació d'un lletrat que pugui accedir als seus expedients administratius, assessorar-los i vetllar perquè es tingui en compte la seva opinió i s'actui d'acord amb el seu interès en cada cas.

**No accepta el suggeriment del Síndic**

## 7. MEDI AMBIENT I QUALITAT DE VIDA

### 7.0. Medi ambient en xifres

#### 7.1. Introducció

#### 7.2. Control previ a posar en marxa l'activitat

#### 7.3. Contaminació acústica

1. La sirena de les ambulàncies
2. L'especificitat dels sorolls originats a la via pública
3. Les festes majors

#### 7.4. Residus

1. El cas de l'amiant
2. Abocaments de residus no legalitzats
3. L'impacte dels coloms en l'activitat diària de les persones

#### 7.5. Les antenes de telefonia mòbil

#### 7.6. Parcel·les en mal estat

#### 7.7. Les males olors

#### 7.8. La necessària coordinació administrativa

1. Intervencions administratives en el camp de la contaminació acústica
2. L'incivisme al carrer. Policia local i Mossos d'Esquadra
3. Els helicòpters turístics
4. El control del cabal ecològic dels rius
5. El cas d'un aeròdrom

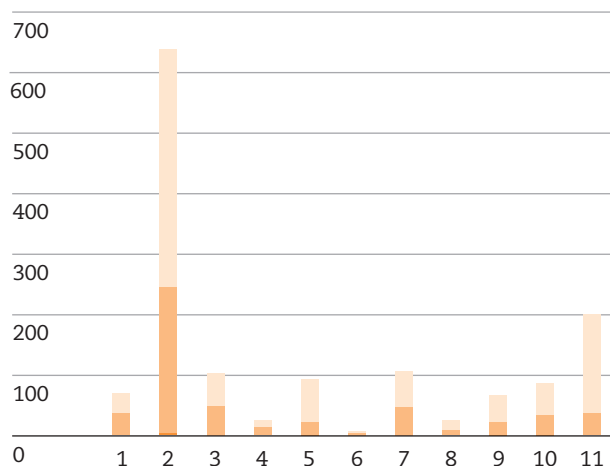
#### 7.9. Relacions amb les administracions

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

## 7.0. Medi ambient en xifres

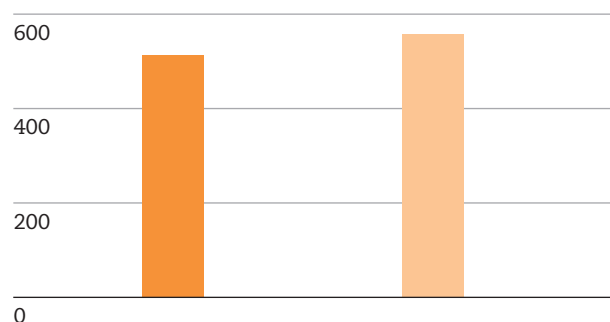
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
1 Aigües	-	36	34	70
2 Contaminació acústica	3	242	392	637
3 Contaminació olfactiva	-	48	54	102
4 Danys causats per empreses de serveis públics	-	13	13	26
5 Impactes ambientals	1	20	72	93
6 Inundacions	-	4	2	6
7 Llicències d'activitats	-	47	58	105
8 Maltractaments animals	-	8	18	26
9 Molèsties d'animals	1	20	45	66
10 Residus	1	33	52	86
11 Altres	-	36	165	201
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>507</b>	<b>905</b>	<b>1418</b>



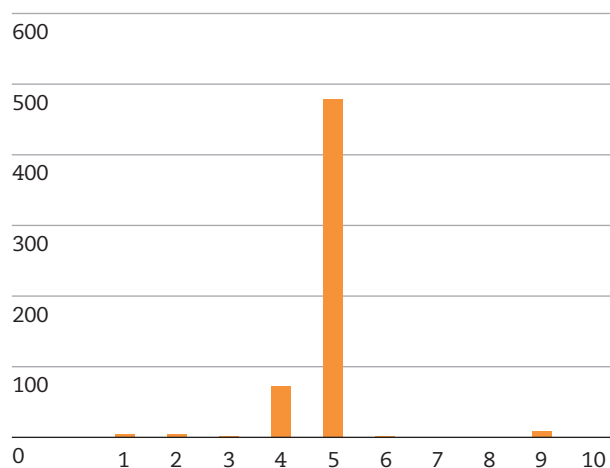
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	475	475
Dues administracions	28	56
Tres administracions	9	27
Quatre administracions	-	-
Més de cinc administracions	1	-
<b>Total</b>	<b>513</b>	<b>558</b>



### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

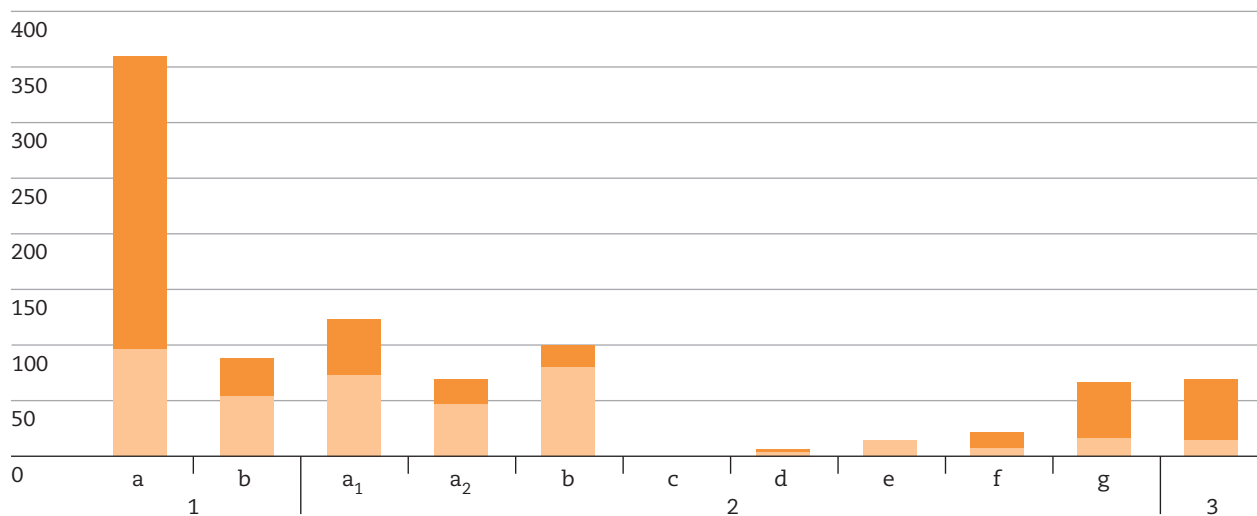
Típus d'administració	O	Q	Total
1 Administració central	-	4	4
2 Administració perifèrica	-	4	4
3 Administracions d'altres comunitats	-	1	1
4 Administració autonòmica	5	66	71
5 Administració local	10	468	478
6 Administració judicial	-	1	1
7 Administració institucional	-	-	-
8 Administració electoral	-	-	-
9 Serveis públics privatitzats	-	8	8
10 Privades	-	-	-
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>552</b>	<b>567</b>





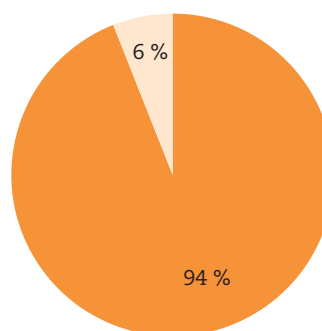
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>150</b>	<b>298</b>	<b>448</b>	<b>48,80%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	96	264	360	39,22%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	54	34	88	9,59%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>241</b>	<b>160</b>	<b>401</b>	<b>43,68%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	73	50	123	13,40%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	47	22	69	7,52%
b Accepta la resolució	80	20	100	10,89%
c Accepta parcialment la resolució	-	-	-	-
d No accepta la resolució	4	2	6	0,65%
e No col·labora	14	-	14	1,53%
f Tràmit amb altres ombudsman	7	15	22	2,40%
g Desistiment del promotor	16	51	67	7,30%
<b>3 No admesa</b>	<b>14</b>	<b>55</b>	<b>69</b>	<b>7,52%</b>
<b>Total</b>	<b>405</b>	<b>513</b>	<b>918</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	100	94,34%
Accepta parcialment la resolució	-	-
No accepta la resolució	6	5,66%
<b>Total</b>	<b>106</b>	<b>100,00%</b>



### 7.1. Introducció

L'exercici 2007 s'inicià amb la presentació al Parlament de l'Informe extraordinari sobre contaminació acústica, entès com un document de referència per a les administracions subjectes a supervisió (especialment ajuntaments amb mancances de recursos tècnics).

El contingut de l'Informe ha permès de disposar d'un "full de ruta" a l'hora de tractar les queixes vinculades a aquesta problemàtica i alhora serveix d'instrument per recordar a les administracions la necessitat d'actuar per evitar derivar els ciutadans afectats per sorolls cap a instàncies judicials en circumstàncies en què no seria necessari; voluntats similars són les que prefiguren acords privats com el que s'ha signat entre una associació contra la contaminació acústica i empresaris del sector de l'oci, en una actitud de prevenció, abans de fer necessària la intervenció administrativa i, àdhuc, la judicial. L'obertura d'una actuació d'ofici sobre el soroll exagerat provocat per determinades motocicletes (A/O 04170/07) posarà de nou a prova aquestes voluntats.

Això no obstant, val a dir que una bona part de les queixes sobre les quals costa més de rebre resposta són precisament les vinculades a la problemàtica acústica. No ajuden, tampoc, les indefinicions de rang normatiu generades per la publicació del reglament estatal, davant de l'encara projecte de reglament català, i els dubtes ja existents respecte a la llei mateixa.

D'altra banda, es detecta l'emergència de més sensibilitats en el camp dels residus, i les males olors que indirectament generen, i les antenes de telefonia mòbil, camps d'activitat en què seria recomanable una proactivitat més alta de les administracions.

Pel que fa a l'actuació d'ofici sobre l'impacte dels coloms en la vida de les persones, aquesta es tanca amb el reconeixement majoritari dels ajuntaments als quals s'ha dirigit la institució que es tracta d'una plaga que cal combatre tant des de la prevenció com des de la correcció i captura directa.

Finalment, cal assenyalar que caldrà estudiar amb cura l'abast de la modificació aprovada en l'article 24 de la Llei 17/2007, de 21 de desembre, dita de "mesures fiscals i financeres", per la qual es modifica el procés d'adequació ambiental de les activitats de l'annex II.2 de la Llei 3/1998, de 27 de febrer, ja que d'una primera lectura sembla afavorir els titulars que no han tingut cura d'adaptar els seus establiments, davant d'aquells que sí que ho han fet, o els ajuntaments amb poca voluntat d'exigir les adequacions esmentades, davant d'aquells que han vetllat per l'adaptació a la llei de les activitats afectades per aquest canvi normatiu.

### 7.2. Control previ a posar en marxa l'activitat

El control inicial d'una activitat és la part del procediment administratiu que ha de permetre verificar que tot allò que diuen els papers és cert; que l'activitat no danya el medi ambient; que la intimitat dels veïns de l'entorn no es veurà alterada contra la seva voluntat; que el dret a exercir una activitat no vulnera drets de terceres persones.

Per això, cal insistir en els problemes que suscita l'escassa regulació sobre el control inicial que conté la Llei 3/1998, de 27 de febrer, de la intervenció integral de l'Administració ambiental (LIIA) i el Decret 136/1999, de 18 de maig, que la desplega. L'Informe al Parlament corresponent a l'exercici 2005 i també l'Informe extraordinari en matèria de contaminació acústica s'hi referiren a bastament. Ambdós informes apunten la necessitat de regular de forma detallada, concreta i clarificadora l'actuació de control inicial, ja que es detecta la presència de força serrells: el fet que la normativa no fixi un termini per realitzar el control; el fet que no es determini en quin moment concret l'activitat està habilitada per funcionar; el fet que no es prevegi que en determinats casos cal que l'establiment funcioni a ple rendiment, amb proves pilot que han d'allargar-se en el temps per verificar el funcionament adequat d'una instal·lació o detectar-ne anomalies, entre altres.

En la resolució d'atorgament de la llicència és habitual observar una condició redactada, aproximadament, en els termes següents: "En cap cas l'atorgament del permís/licència/autorització sol·licitat/da serà suficient per posar en funcionament l'activitat, la qual cosa requerirà el previ control inicial, el qual podrà donar lloc a la concessió de la llicència de funcionament si es comprova que la instal·lació s'adequa als requisits i les condicions imposades per mitjà de la present resolució i al projecte presentat". Això no obstant, l'arribada de queixes en què és present una activitat o una instal·lació que funciona sense haver iniciat o superat el control inicial és el que fa que calgui insistir en aquest punt.

Segurament, les queixes no arribarien a la institució si l'activitat no generés molèsties, per la qual cosa, malgrat la contravenció normativa produïda, difícilment hi hauria una reacció, com ara una inspecció o l'obertura d'un procediment sancionador, perquè el fet no estaria sobre la taula de responsable municipal. En canvi, sí que arriben a la institució les que generen molèsties, de les quals l'Ajuntament és coneixedor via la denúncia prèvia que els ha fet el ciutadà afectat. Intentar respondre per què succeeix això podria contribuir a trobar-hi una solució.

El fet d'assegurar la rendibilització econòmica de la inversió realitzada pel promotor sembla que, de vegades, tingui un pes superior que el que es mereix

la salvaguarda dels drets fonamentals dels veïns afectats i, sense anar més enllà, que el que es mereix el respecte de la legalitat vigent.

Tot sovint l'ajuntament sol ser coneixedor de la clara contravençió de la disposició legal que situa el tret de sortida de l'activitat, és a dir, l'habilitació per al funcionament en la superació del control inicial. Tot i així, malgrat detectar que no s'ha passat el control inicial i que hi ha molèsties acreditades, sembla que hi ha l'interès a mantenir l'activitat en marxa.

La queixa 08923/06, tramitada arran del funcionament irregular d'un garatge privat de 173 places, va servir per detectar que, malgrat haver-se dictat una ordre de cessament per no haver complert amb el tràmit del control inicial, l'activitat continuava en marxa. La raó apuntada per l'Ajuntament de Barcelona per no executar l'aturada havia estat l'aprovació d'un pla especial urbanístic d'ordenació del subsòl d'una plaça i la futura construcció d'un aparcament públic, instrument que hauria permès suplir les mancances relatives a les mesures de seguretat i evacuació. Amb tot, el control inicial no havia estat acomplert, ni l'Ajuntament tampoc no havia dictat cap resolució administrativa municipal que deixés sense efecte l'ordre de cessament dictada. Per això, el Síndic ha demanat que es doni compliment a aquesta ordre de cessament mentre el titular no hagi realitzat el control inicial.

En la tramitació de la queixa 09349/06, sobre les molèsties per sorolls pel desenvolupament d'una sala de jocs infantils i didàctics, es va detectar que l'activitat no tenia el control inicial favorable. A banda d'això, s'afegia que per sentència del jutjat de primera instància s'havia condemnat la propietat del local i la titular de l'activitat a suprimir i tancar diferents portes de comunicació, a prohibir l'ús del pati de llums als infants i a retirar la xarxa del pati de llums. A criteri municipal, aquesta situació comportava un canvi en les condicions de la llicència de l'activitat, un cop la sentència esdevingués ferma.

**Moltes vegades l'ajuntament no actua malgrat conèixer que l'activitat no supera el control inicial**

Per això, el Síndic va assenyalar que calia tramitar la revocació de la llicència pel canvi o la desaparició de les circumstàncies que en van determinar l'atorgament. I en el cas que la sentència no hagués esdevingut ferma, calia que l'Ajuntament de Cambrils en

suspengués el funcionament, mentre no s'acredités l'esmena de les deficiències i les mancances detectades que permetessin l'obtenció de l'acta de control inicial favorable. L'Ajuntament va informar de la sanció imposada a l'establiment pel fet de no complir les determinacions establertes en la llicència municipal d'obertura. Aquesta sanció, però, no ha estat acompanyada amb cap mesura addicional, malgrat les consideracions del Síndic. Això ha motivat un nou requeriment a l'Ajuntament perquè informi del determini.

### La confiança en els efectes del silenci positiu

També pot tenir un cert pes la insuficiència dels recursos municipals perquè els ajuntaments atenguin i realitzin amb un marge de temps prudencial les actuacions de control inicial que els pertoca sobre les activitats de l'annex II.2 i de l'annex III de la LIIA quan hagin optat, en aquestes darreres, per requerir el permís municipal ambiental. Ni la Llei ni el Reglament que la desplega estableixen el termini en què s'ha de dur a terme el control inicial. L'ordenança tipus de la Diputació de Barcelona estableix que aquest control, que anomena visita de comprovació inicial, s'ha d'efectuar com més aviat millor i, en tot cas, en el termini de vint dies des de la data en què la demani el peticionari. L'ordenança afegeix que en el cas que hagin transcorregut els vint dies sense que s'hagi efectuat la preceptiva visita de comprovació es pot iniciar l'exercici de l'activitat de forma condicionada al resultat de la visita, i en el cas de transcórrer quatre mesos, si aquesta visita no s'ha fet per causes no imputables al titular de l'activitat, s'entén que el resultat de la visita és favorable a la posada en funcionament.

**El silenci administratiu mai no pot donar facultats contra llei**

Tanmateix, els efectes d'aquest silenci positiu no equivalen a donar "carta blanca" a l'empresa denunciada quan aquesta produeix molèsties que han estat comprovades. Cal recordar que, en cap cas, el silenci no concedeix facultats al titular en contra de les prescripcions de la normativa vigent en la matèria de la legislació sectorial aplicable o dels termes de l'autorització o llicència ambiental. Per tant, un cop detectada la contravençió de la Llei 16/2002, de 28 de juny, de protecció contra la contaminació acústica, el que s'espera és que es dicti una ordre d'adopció de mesures correctores en un termini prudencial, juntament amb l'adopció d'una mesura cautelar que, en funció de cada cas, no pot ser una altra que la de suspensió, amb l'advertiment de precintat l'activitat si no es fa de manera voluntària.

En el cas de la queixa 00793/07, l'activitat de restauració denunciada per sorolls inicia el funcionament sense disposar del permís municipal ambiental, malgrat les denúncies per sorolls presentades en el curs de la tramitació de la llicència. L'Ajuntament de Cerdanyola del Vallès constata que se superen els valors límits d'immissió que estableix la Llei 16/2002. Tanmateix, ho tolera i no acorda la incoació de cap procediment sancionador ni adopta cap mesura cautelar. L'Ajuntament invoca l'Ordenança reguladora de la intervenció integral de l'Administració municipal en les activitats per assenyalar que en aquest cas, com que han transcorregut vint dies sense que s'hagi efectuat la visita de comprovació, el peticionari pot desenvolupar l'activitat, condicionada al resultat de la visita. Tanmateix, ordena l'adopció de mesures correctores, en vista de l'informe de l'enginyer, que en detecta deficiències.

**Caldria abandonar la pràctica de donar per bo el control inicial condicionant-lo a modificacions posteriors**

Ateses les discrepàncies existents entre els mesuraments de la policia local, els dels tècnics municipals i els del tècnic acústic d'una entitat ambiental de control amb els promotors de la queixa, l'Ajuntament opta per demanar un mesurament a la Diputació de Barcelona. El Síndic recomana que es valori l'adopció de mesures cautelars, com ara restringir l'horari de desenvolupament de l'activitat en el període nocturn (el més conflictiu) mentre l'actuació de la Diputació no conclogui, tenint en compte la indeterminació existent sobre l'adequat aïllament acústic de l'establiment. L'Ajuntament comunica a la institució que el control inicial de l'activitat, del 13 de juny de 2007, gairebé un any més tard, és favorable. Amb tot, condiona el permís al resultat dels mesuraments de la Diputació de Barcelona i adopta una mesura cautelar que consisteix a deixar la zona de preparació d'aliments fora de servei en horari nocturn.

#### **La confiança en l'estudi d'impacte acústic en el cas de sorolls excessius**

Un estudi d'impacte acústic que situï els nivells d'immissió acústica de l'activitat en uns valors que no incrementen els de la zona de sensibilitat acústica ha de concloure indicant que l'impacte acústic és compatible amb l'entorn. Per aquest motiu, l'estudi que acompanya el projecte tècnic no ha d'incloure un projecte d'aïllament. El projecte d'aïlla-

ment està previst només per als casos en què cal compatibilitzar l'activitat amb la zona on s'ubica, quan s'estima que els nivells d'immissió poden sobrepassar els de la zona. El Síndic considera que si l'estudi fos prou acurat i el control inicial o la certificació tècnica (que cal presentar en el cas de les activitats subjectes al règim de comunicació) duguessin a terme una comprovació efectiva, amb els mesuraments oportuns, les denúncies de molèsties per sorolls no s'haurien de produir en el moment que l'activitat es posa en marxa. Les queixes demostren, però, que a la pràctica això no va així.

En el cas de la queixa 02177/07, la posada en marxa d'una pizzeria va generar denúncies de molèsties per sorolls. En aquest cas es tractava d'una activitat subjecta al règim de comunicació, per la qual cosa s'havia aportat un projecte tècnic que incloïa un estudi acústic. L'estudi assenyalava que, a partir de l'estimació realitzada i tenint en compte l'horari de l'activitat, es podia afirmar que no es tractava d'una activitat molesta. Com en qualsevol règim de comunicació, abans de la posada en marxa, calia aportar una certificació tècnica, que és el que acredita que les instal·lacions i l'activitat compleixen els requisits legals exigibles, que indiqués que s'han efectuat els mesuraments, les anàlisis i les comprovacions necessàries per verificar el compliment dels nivells d'emissió i d'altres normes de compliment obligatori.

La certificació assenyalava que les fonts emissores de sorolls de l'establiment són les pròpies d'un bar-restaurant, el qual no disposa de televisió ni de fil musical, per bé que sí que té els aparells de ventilació i la campana de la cuina. També indicava que no s'havien realitzat mesuraments de nivells acústics de l'activitat. Finalment, que en el cas de possibles denúncies que es poguessin presentar davant de l'ajuntament caldria efectuar els mesuraments de soroll preceptius.

**Cal ser molt prudents en l'anàlisi de les certificacions tècniques**

El Síndic va considerar que aquesta certificació tècnica no respectava les prescripcions fixades en el Reglament de la LIIA, ja que pel que fa als nivells sonors no s'havia acreditat el compliment de la Llei 16/2002. Aquesta mancança no permetia tenir la certesa de l'adequació de l'activitat a les prescripcions de la Llei, i possibilitava, en canvi, la posada en marxa d'una activitat amb deficiències. L'Ajuntament va haver d'adoptar mesures coercitives, mentre que l'encertat hauria estat ordenar-les amb caràcter

previ a la posada en marxa de l'activitat. És per això que el Síndic entén que cal extremar la prudència a l'hora de donar el vistiplau a les certificacions tècniques si aquestes no acrediten l'adopció de totes les mesures que demostrin que el que es va estimar en el projecte és cert.

### L'exclusió de l'annex I de la LIIA de les instal·lacions per a la investigació i l'experimentació de nous productes i processos

A partir de la tramitació de la queixa 00170/06, arran de les molèsties per les males olors del dipòsit controlat de residus gestionat per una empresa, el Síndic va assabentar-se que en el dipòsit s'havien engegat diversos processos (una planta d'assecatge de fangs o concentrats) no establerts en la llicència inicial que n'autoritzava el funcionament. Per tant, sense disposar amb caràcter previ de l'autorització ambiental ni de l'acreditació de la superació del control inicial. En aquest cas, el Síndic va assenyalar que, davant la implantació de nous canvis (sistemes de tractament, noves infraestructures, etc.), aquests s'han de recollir en l'autorització i cal comprovar-ne l'eficàcia abans de la posada en marxa definitiva de l'activitat.

Així mateix, el Síndic afegí que si bé per a determinats tipus d'activitats pot ser convenient efectuar proves pilot que s'allarguin en el temps per verificar el funcionament adequat de les infraestructures i dels nous mètodes introduïts, cal que aquestes fases o proves que el Departament de Medi Ambient i Habitatge considera que són experimentals es regulin expressament en la normativa de la intervenció integral de l'Administració ambiental.

## Galdria regular tots els processos experimentals per evitar el frau de llei

El Departament, com a observació a aquestes consideracions, va recordar que l'annex I del Reglament de la LIIA disposa que les instal·lacions o les parts de les instal·lacions utilitzades per a la investigació, el desenvolupament i l'experimentació de nous productes i processos no s'inclouen en l'àmbit de l'annex esmentat. Per això, el Departament manifestava que les proves realitzades a la planta d'assecatge dels concentrats es podien considerar com a experimentació de nous productes i processos i que, per tant, no estan sotmeses al règim d'autorització ambiental ni al tràmit del control inicial.

El Síndic va insistir novament en la necessitat de regular tots els processos que el Departament qualifi-

ca d'experimentals. Alhora va assenyalar que el fet que aquestes instal·lacions no s'inclouen en l'annex I no implica que deixin d'estar subjectes a la LIIA i al Reglament que la desplega. D'altra banda, si la planta d'assecatge tenia com a finalitat donar compliment a una de les condicions fixades en l'autorització ambiental, com és ara el tractament dels concentrats, pot resultar forçat justificar que les proves realitzades amb la planta d'assecatge només tenien una finalitat d'investigació.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 08923/06	Sobre el funcionament irregular d'un aparcament
Q 09349/06	Sobre molèsties pel funcionament d'una sala de jocs infantils
Q 00793/07	Sobre l'activitat de restauració sense permís municipal ambiental
Q 02177/07	Sobre la manca d'estudi d'impacte acústic previ a l'entrada en funcionament de l'activitat
Q 00170/06	Sobre molèsties per les males olors d'una planta experimental

### 7.3. Contaminació acústica

#### 1. La sirena de les ambulàncies

Les queixes per les molèsties que ocasiona l'ús de les sirenes dels vehicles d'emergències, especialment al voltant de la zona de l'Hospital Clínic de Barcelona en què conflueix també la caserna de bombers, ha motivat que el Síndic s'interessés a conèixer quin era el plantejament de l'Ajuntament de Barcelona sobre aquesta qüestió.

L'Ajuntament de Barcelona ha signat convenis de col·laboració amb diverses associacions relacionades amb el transport sanitari a la ciutat de Barcelona per a la regulació de la circulació dels vehicles ambulàncies. Tot i això, i malgrat les diverses actuacions realitzades, la problemàtica subsisteix, tal com ho posa de manifest el fet que es continuïn rebent queixes pel mateix motiu (Q 06926/05, Q 11379/06 i Q 03337/07).

Les actuacions de l'Ajuntament s'han centrat, en síntesi, a:

- delimitar cinc zones sensibles al voltant dels principals centres hospitalaris mitjançant cartells col·locats a la via pública dins de les quals està prohibit l'ús dels avisadors acústics;
- enviar un avís electrònic als vehicles que disposen de navegador GPS per recordar-los que entren en una zona sensible;
- dur a terme sessions de formació als conductors d'ambulàncies, que s'inclouran de manera normalitzada en el programa de formació de les properes convocatòries;



- col·locar paviment sonoreductor a les vies que envolten l'Hospital Clínic;
- possibilitar l'ús carrils de bus-taxi als vehicles d'urgència que hagin de sortir d'un embús;
- implantar la prioritat semafòrica per a la circulació dels vehicles d'urgències, aplicada en el cas de la caserna de bombers del carrer Provença;
- fer un estudi sonomètric de la zona.

### La queixa pel soroll excessiu de les ambulàncies al voltant dels hospitals és recurrent

El Síndic ha assenyalat a l'Ajuntament de Barcelona els aspectes en què considera que cal incidir, tot confiant que l'aplicació dels suggeriments contribuirà a disminuir els nivells sonors enregistrats a la zona. Bàsicament es tracta de:

- estendre les campanyes i les sessions de formació específica que es fan per als conductors d'ambulàncies als conductors dels vehicles de bombers;
- estendre la instal·lació del navegador GPS a tots els vehicles que tinguin el dispositiu de sirena;
- estendre a tots els vehicles d'emergències la instal·lació d'un mecanisme que reguli la intensitat sonora dels avisadors acústics entre 70 i 90 dB durant el període nocturn, és a dir, entre les 22 i les 8 hores del matí, atès que l'Ajuntament no afirma que tots els vehicles en disposen, sinó la "pràctica" totalitat;
- establir nous límits d'emissió més baixos en la determinació de la intensitat de la sirena en horari diürn, tenint en compte que en el conveni de col·laboració signat s'establí que no havia de superar els 102 dB, amb la possibilitat de fixar nous límits d'emissió com a accions de correcció.
- iniciar el procediment per aprovar la concessió de subvencions per disminuir el nivell de soroll ambiental. A més, si l'Ajuntament ha iniciat la línia d'impulsar la fabricació d'una sirena de soroll direccional, caldria valorar el possible encaix d'aquesta iniciativa en alguna línia d'ajut concret que permeti fer realitat aquesta proposta.

D'altra banda, el Síndic ha recomanat que es faci un control per assegurar que s'apliqui eficaçment allò que s'explica a les sessions formatives. Aquest control no pot ser puntual, sinó que s'ha de dur a terme amb una o més campanyes, no formatives, sinó de verificació; verificació del que s'ha difós, del que s'ha ensenyat a les sessions i del que s'ha acordat en els convenis signats. En aquest control, que s'hauria d'estendre durant un cert període de temps, agents de la Guàrdia

Urbana haurien de fixar un punt de vigilància a l'entrada del servei d'urgències de l'Hospital Clínic i en el perímetre de la zona sensible que permetés la identificació dels vehicles. D'aquesta manera, es comprovaria *in situ* el correcte ús de la sirena en el moment que el vehicle hi entra i si l'ús de la sirena, si s'escau, està justificat malgrat estar en zona sensible. Tot això caldria fer-ho extensiu, també, a la caserna de bombers del carrer Provença.

### Caldria un control específic de les sirenes per part de la Guàrdia Urbana durant un cert temps

En el moment de redactar aquest informe, el Síndic està pendent de conèixer quina ha estat la decisió de l'Ajuntament.

#### 2. L'especificitat dels sorolls originats a la via pública

Les molèsties per sorolls de determinats vehicles públics que, malgrat estar parats, mantenen el motor en marxa també ha estat motiu de diverses queixes.

La queixa 11547/06 tracta de les molèsties que provocava una parada de taxis situada al municipi del Prat de Llobregat, a sota mateix de l'habitatge de la reclamant. Les molèsties eren ocasionades per les converses en veu alta dels conductors i el soroll de les emissores de radio dels vehicles, sobretot a primera hora del matí i els dies festius. En aquest cas, hi intervenien dues administracions, l'ajuntament i l'Institut Metropolità del Taxi (IMT). La promotora de la queixa demanà l'actuació del Síndic després de tres anys de no obtenir cap resultat positiu de les reclamacions que havia fet.

De les actuacions realitzades, es constataren contactes entre les dues administracions per tractar el tema, però no van ser efectius. S'havien intentat actuacions dirigides a demanar als conductors una conducta més temperada, però no tingueren resultat positiu. L'IMT demanà aleshores a l'Ajuntament del Prat el trasllat físic de la parada, sol·licitud a la qual, pel que sembla, l'Ajuntament no donava resposta. El Síndic recordà a les dues administracions concurrents la necessitat de trobar una solució ràpida, ja que no es podia fer suportar durant més temps unes molèsties que havien estat demostrades. S'apuntà que, segurament, la solució més adequada seria el trasllat de la parada a un altre lloc on no hi hagués

afectació. L'Ajuntament informà el Síndic del trasllat immediat de la parada amb l'acord de l'IMT.

Un altre exemple és la incidència acústica d'una estació d'autobusos de Cornellà, que va comportar que s'incrementés la col·laboració entre l'Ajuntament i Transports Metropolitans de Barcelona (TMB) (Q 10240/06). La dificultat del cas raïa en la inexistència d'una solució tècnica que permetés la insonorització de l'estació, ja que la resolució requeria en unes pautes de conducta que havien de ser respectades pels conductors, les quals eren confuses. TMB havia arribat a indicar que durant l'estiu, i per evitar que la temperatura de l'interior del vehicle augmentés, es podien mantenir els motors en marxa entre les 8 i les 22 hores.

Tanmateix, l'Ajuntament assenyalava que els motors s'havien de parar en cas d'estar en fase d'espera. Finalment, TMB va rectificar i va determinar que calia mantenir apagat el motor, de conformitat amb la norma ISO 140001, sobre protecció del medi ambient, que com a model de gestió de qualitat havia adoptat TMB. La Guàrdia Urbana, d'altra banda, va fer un seguiment a fons de l'estació i va comunicar les incidències detectades a TMB, amb l'objectiu que l'empresa adoptés les mesures oportunes per fer respectar l'obligació recollida en la norma ISO esmentada.

### Els autobusos estacionats a la parada no han de tenir el motor en marxa

El mateix tipus de problema, en horari de matinada i de la mà d'una empresa d'autocars del Pont de Suert, va motivar la queixa d'una comunitat de veïns (Q 06116/05). L'Ajuntament manifestava que havia tingut converses amb el propietari de l'empresa, que s'havia compromès a posar tota la voluntat per resoldre les molèsties. Tenint en compte que la problemàtica feia força temps que s'arrossegava, el Síndic va assenyalar que l'Ajuntament no podia limitar la seva potestat d'actuació al manteniment d'unes converses i dependre de la bona predisposició del propietari.

En la línia de trobar mitjans més efectius per reconduir la situació, el Síndic va recordar que la normativa reguladora de trànsit disposa que els estacionaments dels vehicles a motor han d'observar determinades regles, entre les quals hi ha la de parar el motor. També va indicar la conveniència que l'Ajuntament regulés l'estacionament dels autobusos, autocars i vehicles pesants i, alhora, tractés d'habilitar un espai per a l'aparcament d'aquests vehicles.

L'Ajuntament, malgrat informar de la solució provisional adoptada, consistent a habilitar una zona perquè els autocars i els camions hi puguin aparcar, va insistir en la importància que té la via de la negociació. El Síndic va demanar que l'habilitació es posés en marxa al més aviat possible i alhora que se'n busqués un emplaçament definitiu. D'altra banda, va assenyalar que la via proposada per l'Ajuntament pot ser útil i recomanable, però no s'ha de mantenir, si havent transcorregut un temps prudencial, no ha generat cap fruit, ni cap canvi d'actitud per part dels responsables de l'empresa. Altrament, el que s'aconsegueix és desequilibrar la balança en detriment del més feble, la comunitat de veïns afectada, i és per això que en aquest cas la via havia resultat manifestament insuficient, ineficaç i inequitàtiva.

### 3. Les festes majors

L'emplaçament de les fires d'atraccions i de les actuacions i els balls populars que tenen lloc amb motiu de les festes majors dels municipis també han estat objecte de queixa.

Es tracta de ciutadans afectats pel fet d'haver de suportar, any rere any, els efectes del mateix emplaçament triat per l'ajuntament per ubicar les fires i la celebració de les actuacions musicals. Aquesta situació, repetida en el temps, és la que havia desencadenat un malestar i tensió entre els veïns i un consistori. El Síndic, en la tramitació de la queixa 06581/06, va considerar recomanable que l'Ajuntament de Premià de Mar objectivés la incidència acústica que generava la fira i a partir del resultat estudiés un canvi en la planificació del desenvolupament.

### En les festes populars al carrer cal fer compatibles les tradicions amb els drets

El Síndic va considerar que l'Ajuntament havia d'encetar un diàleg amb els representants del barri afectat per buscar de manera conjunta la millor alternativa possible al desenvolupament de les atraccions, tant pel que fa a l'emplaçament com pel que fa a la música i l'horari d'obertura i tancament de moltes d'aquestes atraccions. L'Ajuntament va obrir un debat entre els diversos agents afectats (associació de veïns i representants dels firaires) i es va acordar fer les gestions per situar la fira d'atraccions a la platja i centralitzar el so ambiental amb una disposició dels altaveus en direcció contrària als veïns.

Arran la queixa 11408/06, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols que, per valorar i tenir en compte com vivien de prop els actes de la festa major els veïns més directament afectats per les actuacions en directe, n'impulsés la participació en l'organització de les actuacions que es volguessin dur a terme en el proper exercici.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 06926/05	Sobre molèsties per sirenes
Q 11379/06	d'ambulàncies
Q 03337/07	
Q 10240/06	Sobre molèsties per estacions
Q 06116/05	d'autobusos i taxis
Q 11547/06	
Q 06581/06	Sobre l'emplaçament de les festes
Q 11408/06	majors

#### 7.4. Residus

La societat moderna és una gran productora de residus i és en aquest camp on es fa palès la necessitat d'acords entre les diverses administracions i el conjunt de la societat. La relació entre el Govern i els ajuntaments cal que sigui de col·laboració estreta, ja que una compartimentació exagerada, encara que estigui fonamentada en el principi de l'autonomia municipal, pot afectar drets de ciutadans, i davant l'afectació d'un dret bàsic no hi caben excuses de mala administració.

##### 1. El cas de l'amiant

El Síndic va rebre una queixa amb relació a les dificultats que tenia el promotor per poder abocar dos dipòsits d'uralita que tenia a la coberta de casa seva. Va haver de fer diverses gestions davant l'ajuntament i el Departament de Medi Ambient i Habitatge per arribar a la conclusió que a Catalunya únicament hi havia un dipòsit controlat que podia acceptar aquest tipus de residus pel fet que contenen amiant, i que havia de contractar una empresa que es responsabilitzés de la recollida i el transport dels residus fins aquest abocador.

**No tots els residus provinents d'obres menors són residus municipals**

El Departament de Medi Ambient i Habitatge va informar que aquests residus són residus municipals

generats per obres menors, per la qual cosa la competència de recollir-los i tractar-los és dels municipis.

En canvi, el Síndic considera que com que el residu conté amiant es tracta d'un residu especial, per la qual cosa la gestió d'aquest residu no pot ser competència dels municipis d'acord amb el posicionament que tot seguit es formula.

#### Residus urbans i residus especials

La normativa vigent distingeix dues categories de residus; d'una banda, els residus urbans o municipals i, de l'altra, els residus perillosos o especials. La diferència entre els residus urbans i els especials rau essencialment en dos aspectes. El primer és el lloc de producció del residu. En el cas dels residus urbans coincideix amb els domicilis particulars, comerços, oficines, serveis i llocs públics, com ara carrers, places i platges. En canvi, en el cas dels residus especials, el lloc de producció coincideix normalment amb les indústries. El segon aspecte és el de la composició del residu. En aquest sentit, en termes generals, el criteri de naturalesa o composició preval sobre el lloc de generació del residu. D'aquesta manera si un residu conté en quantitats significatives alguna substància que figuri en la llista aprovada de residus perillosos, es defineix com a residu perillós.

La Llei de bases de règim local (en endavant LBRL) atribueix als ens locals la gestió dels residus sense distingir el tipus de residus, és a dir, sense distingir entre residus urbans i residus perillosos o especials (segons la denominació que utilitza la llei catalana). D'això se'n desprèn que els ens locals són competents per gestionar tota mena de residus que es generin al seu terme municipal, amb independència de l'activitat que els origini i de la seva composició.

Cal, però, fer palès que la LBRL solament fixa de manera genèrica les competències locals i no conté una concreció sobre l'abast d'aquesta competència local, ja que, com assenyala la STC 214/1989, aquesta tasca s'ha atribuït al legislador competent. Per tant, la determinació concreta i exhaustiva de les competències municipals no s'esgota amb la LBRL, sinó que cal completar aquesta regulació amb la legislació sectorial, estatal o autonòmica.

En aquest sentit, cal tenir en compte, d'una banda, que tant la Llei 10/1998, de 21 d'abril, bàsica de residus (en endavant LBR), com la Llei catalana, 6/1993, de 15 de juliol, reguladora dels residus (en endavant LCR) exclouen els residus especials de la consideració de residu municipal o urbà; de l'altra, que la LBR no solament no atribueix a les entitats locals la gestió dels residus especials o perillosos, sinó que, a més, l'article 22.2, mitjançant l'activitat de policia

administrativa, atorga a les comunitats autònomes la gestió d'aquests residus perillosos. En els casos, doncs, en què la llei regula qualsevol aspecte del règim jurídic dels residus especials o perillosos atorga la titularitat a la Generalitat (Agència Catalana de Residus), no als ens locals.

### Entre la tipologia del residu i el lloc d'on s'extreu ha de prevaler la tipologia

Ara bé, les lleis estatal i catalana consideren els residus procedents d'obres menors i de reparació domiciliària com a residu municipal; per tant, es podria fàcilment convenir que la substitució de dos dipòsits d'uralita situats a la coberta d'un habitatge podria ser considerada obra menor o de reparació i, per tant, aquests dipòsits tindrien la consideració de residu municipal i haurien de ser gestionats per les entitats locals encarregades de la gestió dels residus urbans. En canvi, no seria així si fossin residus d'obres majors.

Cal tenir en compte, com es veurà tot seguit, que els dipòsits d'uralita contenen fibres d'amiant, i l'amiant és un residu perillós, per la qual cosa quan es tracta d'un residu especial necessàriament el caràcter perillós d'aquest ha de prevaler sobre qualsevol altra circumstància. Per tant, tot i que pugui ser un residu provinent d'una obra menor ha de quedar exclòs de l'àmbit dels residus urbans per la seva perillositat.

#### L'amiant és un residu perillós

S'entén per residu perillós, segons la LBR, aquell que figura en la llista de residus perillosos, aprovada pel Reial decret 952/1997, de 20 de juny. D'acord amb l'exposició de motius d'aquest Reial decret, es dedueix que un residu és tòxic i perillós si presenta alguna de les característiques que figuren en la Directiva 91/689/CEE.

En aquest sentit, pel que fa a l'amiant, s'inclou dins la llista de residus perillosos en l'annex II del Reial decret 952/97 dins (CER 060701) i (CER 170601), i en la taula 7 de l'annex I (Codis B4401 a B4416) del Reial decret 833/1988, de 20 de juliol, taula que no ha estat modificada pel Reial decret 952/1997.

Per tant, d'acord amb això i amb les mesures adoptades pel Reial decret 108/1991, d' 1 de febrer, sobre prevenció i reducció de la contaminació del medi ambient produïda per l'amiant, cal deduir que qual-

sevol residu que contingui amiant és un residu perillós o especial i, tenint-ne en compte la composició, no pot considerar-se residu urbà.

#### La gestió dels residus especials o perillosos

Pel que fa a la gestió actual dels residus perillosos, cal tenir en compte que les funcions de l'Administració es redueixen, en realitat, a l'aplicació dels mecanismes tradicionals d'intervenció administrativa que tenen com a finalitat que aquestes activitats privades estiguin sotmeses a la necessària disciplina ambiental. Les competències de les administracions públiques es materialitzen en un control previ i permanent de les indústries productores i de les empreses gestores dels residus produïts. El responsable final és la persona que ha posat en circulació el residu i l'Administració ha de controlar l'execució material d'aquesta obligació.

### La jurisprudència avala el caràcter perillós de l'amiant

L'amiant és un mineral que en ser manipulat desprèn unes partícules o fibres que des de l'any 1967 es coneix que provoquen una malaltia greu, l'asbestosi, segons expressa la sentència del 25 de gener de 2006 del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya (Secció 1a, Sala Social) i la recent sentència del 2 de febrer de 2007 del Tribunal Suprem (Sala Civil). Tant la comunitat científica com els tribunals han admès els riscos que la manipulació de fibres d'amiant té per a la salut pública i, de fet, segons la informació disponible, l'asbestosi (malaltia provocada per la inhalació de les fibres de l'amiant), ha afectat 15.000 persones, per la qual cosa s'ha de deduir que la fabricació de materials d'amiant-ciment al llarg de més noranta anys (entre 1907 i 1997) a Cerdanyola-Ripollet ha generat un problema de salut pública.

Davant d'això, i amb relació al tema concret en qüestió, els poders públics haurien d'haver exigit al responsable final, que és la persona que ha posat en circulació el residu, el compliment de l'article 17.1 LCR, segons la redacció vigent abans de 1997, és a dir, la garantia que els residus que generats fossin gestionats d'acord amb les prescripcions de la Llei. Hauria calgut, també, que els poders públics haguessin controlat l'execució material d'aquesta obligació.

Cal recordar que, entre altres principis generals d'aplicació als residus perillosos, d'acord amb el principi d'autoresponsabilitat, el generador del residu perillós ha d'assegurar que el tractament d'aquest es fa



sense risc per al medi ambient. D'acord amb el principi de "qui contamina paga", el productor del residu s'ha de fer càrrec dels costos que en comporta el tractament.

En conseqüència, el Síndic arriba a la conclusió que caldria analitzar si l'Administració va donar compliment o no a les anteriors prescripcions i, si escau, imputar les conseqüències a qui correspongui.

En resposta a les consideracions anteriors, el Departament de Medi Ambient i Habitatge (DMAH) considera que els residus que són objecte de la queixa 00460/07 han estat produïts en obres menors realitzades per l'interessat al seu domicili i que, d'acord amb la definició de residu municipal que efectua la legislació bàsica estatal i catalana, els residus produïts en obres menors es classifiquen com a residus municipals, independentment de la naturalesa de residu perillós (a Catalunya conegut com a *residu especial*) o no perillós (a Catalunya, *residu no especial*).

Així mateix, posa de manifest que la llei catalana disposa que els ens locals poden obligar els posseïdors de residus que, per les seves característiques, esdevinguin perillosos o difícils de recollir, transportar, valoritzar o eliminar a gestionar-los per si mateixos o a adoptar les mesures necessàries per facilitar-ne la gestió. Aquesta disposició desvirtua, a criteri del Departament, l'afirmació que els residus especials no són residus municipals.

### L'amiant provinent d'una obra menor no pot ser un residu urbà

A l'hora de tancar aquest informe, el Síndic s'ha adreçat novament al Departament posant de manifest el fet que la composició d'un residu amb elements tòxics, és a dir, perillosos, no pot ser obviada a l'hora de classificar el residu com a urbà o com a perillós. En aquests casos, el simple fet que el residu provingui de la realització d'una obra menor no pot ser l'únic element que es tingui en compte per classificar-lo i per atribuir-ne la gestió als ens locals o a l'Administració autonòmica. En el cas dels dipòsits d'uralita, no tots aquests residus necessàriament han de provenir d'una obra menor o d'una reparació. Per exemple, en el cas que una persona en tingués guardat un dipòsit al garatge de casa seva sense fer-ne ús i que, precisament, per manca d'ús en un moment donat decidís desprendre-se'n, no es tractaria ni d'un residu derivat d'una obra menor ni d'una reparació domiciliària; per tant, en aquest cas, la competència ja no seria de l'ens local.

En definitiva, el plantejament que fa el Departament porta a formular les consideracions següents. En primer lloc, la consideració d'un residu com a urbà o especial no pot dependre, únicament i exclusivament, del significat del concepte urbanístic d'obres menors. En segon lloc, aquest plantejament xoca amb el fet que altres tipus de residus d'obres (obres majors) no són considerats residus urbans. Finalment, tant els residus d'obres menors com els derivats d'obres majors se superposen amb els residus inerts establerts per la normativa.

No en va el catàleg europeu de residus (publicat a la pàgina web del DMAH) inclou els residus que contenen amiant en l'apartat de residus industrials i no consta cap referència a aquest tipus de residus en l'apartat de residus municipals.

## 2. Abocaments de residus no legalitzats

L'Agència Catalana de Residus va imposar una sanció de 40.000 euros per uns suposats abocaments no legalitzats de runes de la construcció a una parcel·la, propietat de la persona sancionada, situada al terme municipal de la Nou de Gaià (Q 07373/05). De resultes de l'anàlisi de l'expedient sancionador i després de valorar positivament les accions encaminades a la defensa del medi ambient, el Síndic va suggerir a l'Agència que revisés l'expedient sancionador perquè no considerava prou acreditats els fets imputats.

El Síndic va recordar, d'una banda, que per imputar la comissió d'una infracció a una persona com autora material cal una prova de càrrec suficient que generi el convenciment precís que destrueixi el principi de presumpció d'innocència i de no-existència de responsabilitat administrativa. No es pot exigir que l'interessat acrediti un fet negatiu com ara la no-comissió d'una infracció, ja que es tractaria, segons els tribunals, d'una prova diabòlica; en canvi, l'Administració té l'obligació de justificar i constatar els fets imputats. L'ús d'informes emesos per l'Administració poc clars, o fins i tot contradictoris entre si, per imputar una infracció a un ciutadà vulnera el principi de presumpció d'innocència.

### Per sancionar, els informes han de ser molt clars i contundents

D'altra banda, si els abocaments que es consideraven danys greus al medi ambient s'havien iniciat l'any 2003, no calia haver esperat a incoar l'expedient sancionador l'any 2005, ja que la llei de residus permet



al president de l'Agència Catalana de Residus acordar la interrupció i el cessament immediat de les activitats detectades. I, en cas de danys flagrants per al medi, els òrgans de la inspecció han d'acordar la suspensió de les activitats, que ha de ser ratificada pel president de l'Agència Catalana de Residus dins d'un termini de vint-i-quatre hores.

L'Agència va estimar parcialment el recurs de reposició interposat per l'interessat i va quantificar la sanció en 18.000 euros.

### 3. L'impacte dels coloms en l'activitat diària de les persones

Durant els darrers anys s'han rebut un seguit de queixes que tenen a veure amb l'impacte dels coloms en la vida diària de les persones.

Aixa mateix, determinats ajuntaments han posat en pràctica experiències que tendeixen a considerar que l'existència de coloms a les ciutats es comença a configurar com una plaga que cal controlar i sobre la qual cal actuar.

Per aquest motiu, el Síndic va obrir una actuació d'ofici, a fi de considerar la problemàtica existent des de diverses perspectives. Es va sol·licitar informació a diverses administracions catalanes, amb relació a les línies d'actuació sobre aquesta qüestió tan controvertida. Del contingut dels informes rebuts per part de les administracions consultades se n'extreu un denominador comú: la consideració dels coloms com a plaga.

**La presència massiva de coloms a les ciutats és vista com una plaga per la majoria d'ajuntaments**

El Síndic ha pogut comprovar que el tractament d'aquesta problemàtica per les diverses administracions consultades és divers. No obstant això, es detecten unes línies generals d'actuació. Les característiques comunes dels mètodes o els programes de control amb què treballen les administracions públiques són: realització de campanyes informatives i educatives a la ciutadania; captures selectives d'exemplars i control de les aus urbanes amb falcons.

En aquest últim punt, es constata que moltes de les administracions consultades han optat per la rein-

roducció del falcó pelegrí com a element biològic de reducció de les poblacions de coloms. A tall d'exemple, l'Ajuntament de Tortosa ha informat que properament farà volar àguiles on hi ha més població de coloms per dispersar-los.

D'altra banda, el Síndic considera que cal ressaltar la tasca d'assessorament que desenvolupen les diputacions catalanes, amb suport tècnic i documental especialitzat i assessorament tècnic als municipis que sol·liciten aquest servei. Les diputacions també col·laboren amb els ajuntaments en l'elaboració de plans per al control integral de les aus en els àmbits urbans, així com en l'obertura de línies de subvencions als municipis que volen desenvolupar actuacions de control d'aquests animals.

**Cada municipi cerca solucions al problema de manera diversa**

Per tant, es pot concloure que amb totes aquestes accions es vol actuar des de dues perspectives, una preventiva o correctora, i una altra, sens dubte més finalista i dràstica, com és la captura.

D'altra banda, pel que fa a les propostes i les alternatives efectuades per diverses entitats, com són la introducció de colomars de control com els que hi ha a França, o bé la utilització de mètodes anticonceptius que evitin que naixin aquests animals, com es fa a Itàlia, el Síndic considera que es tracta d'opcions que les administracions públiques catalanes haurien de valorar, i així ho ha traslladat a les diverses administracions consultades.

**S'està actuant tant des d'una perspectiva preventiva com finalista o de captura**

En aquest sentit, cal tenir present que la Diputació de Barcelona, entre les mesures de control integrat que proposa, preveu expressament, d'una banda, la construcció de colomars amb l'objectiu de tenir una població controlada, i de l'altra, el control i l'índex de la natalitat per evitar que es reproduïxin, mitjançant la destrucció de nius i d'ous i fent servir l'esterilització (amb mètodes quirúrgics i farmacològics).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00460/07	Sobre la gestió dels residus de l'amiant
Q 07373/05	Sobre la sanció per abocaments no legalitzats
A/O 01448/07	Sobre l'impacte dels coloms en l'activitat de les persones

### 7.5. Les antenes de telefonia mòbil

Els darrers anys la telefonia mòbil ha experimentat un creixement espectacular, i també desordenat, que ha provocat episodis d'una certa alarma social. Ara bé, al costat d'això, també és un dels serveis que més ràpidament ha arrelat entre la ciutadania, com ho demostren les xifres d'aparells venuts.

La telefonia mòbil necessita antenes i la instal·lació d'aquestes és tot sovint font de queixes. A tall d'exemple, cal esmentar la queixa 02329/07 (antena instal·lada en sòl qualificat de "vialitat pública", sense llicència ambiental ni urbanística, i tolerada per l'Ajuntament de Deltebre, que no n'acorda la retirada) i la queixa 1311/07 (antena sense llicència ni ambiental ni urbanística, i sense que l'Ajuntament de Navarcles executi un decret municipal de suspensió de l'activitat de l'antena).

El Síndic estudia les queixes dels veïns relatives a les antenes de telefonia mòbil a partir de les premisses següents:

- Cada dia hi ha més mòbils i les possibilitats que aquests ofereixen són més potents.
- No hi ha consens científic sobre les possibles repercussions que poden tenir les antenes per a la salut. A més, les diferents opinions són utilitzades per partidaris i detractors d'aquestes instal·lacions segons la situació.
- El Síndic no és un tècnic i, d'acord amb les funcions que li corresponen, no ha d'entrar a posicionar-se al costat d'una opinió científica o d'una altra.

Per això, davant d'aquestes queixes, l'actuació del Síndic segueix els criteris següents:

- Aplicació de la legalitat vigent i ús de les potestats administratives

Com en qualsevol altra queixa, el Síndic ha de comprovar si l'Administració ha ajustat l'actuació a la normativa vigent, és a dir, si la instal·lació s'ajusta a la normativa (estatal, catalana i municipal: ordenances, reglaments o plans urbanístics); si l'ajuntament ha fet ús de les potestats normativa, planificadora (per mitjà d'ordenança o pla urbanístic) o interventora (exigència de llicència urbanística i ambiental); si la posada en funcionament de l'antena ha complert el tràmit del control inicial i, si aquest és favorable, si es respecten els controls periòdics, se super-

visen les modificacions de la instal·lació i s'inicien els pertinents expedients inspectors i sancionadors, i de suspensió, cessament i clausura.

- Respecte als drets d'informació i participació ciutadana

El fet que un ajuntament permeti el funcionament d'una antena i no apliqui les normes que l'obliguen a suspendre'n l'activitat o a exigir-ne la llicència genera una desconfiança addicional entre els veïns que no s'ajusta al que hauria de ser el bon govern dels assumptes públics. L'obligació d'informar i de respondre els escrits dels ciutadans no és cap disposició específica en matèria de telecomunicacions. Ben al contrari, és aplicable a qualsevol matèria relativa als afers públics i el medi ambient.

- La gestió de la complexitat i el principi de bona administració

Cal un esforç addicional de les administracions per gestionar la complexitat d'una tecnologia nova i variable que actua en una escala espacial que supera els límits del municipi. El Síndic entén que aquests assumptes complexos que, de vegades, desborden les capacitats municipals s'han d'enfocar amb l'aplicació combinada dels criteris esmentats. Els principis de bon govern i bona administració reclamen dels poders públics una actuació que essencialment no hauria de ser diferent de la que cal en altres situacions, si no és per la necessitat d'extremar les precaucions que evitin que l'actuació administrativa alimenti les pors dels ciutadans.

**Davant la manca de consens científic sobre l'impacte de les antenes, cal actuar des del respecte a la legalitat i la prudència**

La forma d'actuar es podria resumir així: Bona administració = respecte a la legalitat + exercici de potestats administratives + transparència + informació ciutadana + prudència. En conseqüència, correspon al Síndic demanar / supervisar / suggerir / col·laborar amb l'Administració perquè les queixes relacionades amb les antenes de mòbils siguin ateses des d'aquesta òptica. Més enllà de l'estricta compliment normatiu, la prudència, en tant que manca consens científic, ha de guiar l'actuació de l'Administració en la presa de decisions, de manera que entre diverses possibilitats opti per la més prudent.

Aquesta manera d'actuar ha estat validada pel Tribunal Europeu dels Drets Humans, en la sentència del 17 de gener de 2006 (Sra. Luginbühl contra Suïssa), en què el tribunal rebutja la queixa de la demandant perquè entén que no és raonable ni adequat que l'Administració estigui obligada a adoptar mesures més àmplies que les establertes en la legislació vigent per protegir els drets de la interessada, quan, a més, encara no hi ha consens científic sobre les possibles repercussions per a la salut.

Tot i això, el Síndic entén que el recurs als tribunals per part dels veïns contraris a les antenes podria ser evitable si l'Administració utilitza amb eficàcia les eines legals al seu abast. Per això, el Síndic ha d'estimular les administracions a actuar amb decisió davant les situacions que motiven una queixa i recorda els recursos existents a l'abast dels municipis en aquest casos (Localret, Secretaria de Telecomunicacions i Societat de la Informació i els serveis d'assistència municipal de les diputacions i els consells comarcals).

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02329/07	Sobre antena instal·lada en un vial públic
Q 01311/07	Sobre antena sense llicència

### 7.6. Parcel·les en mal estat

Cada vegada més els ciutadans mostren la preocupació pel que consideren un entorn degradat, un paisatge visual afectat, i el risc que comporta aquesta situació per a la salut i la integritat de les persones. Aquesta circumstància és reflectida en les queixes que es presenten a aquesta institució en què es denuncia el mal estat de conservació de solars i parcel·les per la brutícia que es genera i pel fet que sovint es fan servir com a abocadors. També es denuncia el mal estat de solars i parcel·les per excés de matolls i vegetació, amb el consegüent risc d'incendis.

Les queixes incideixen també en la inactivitat dels ajuntaments a l'hora de resoldre aquestes situacions. De vegades, els municipis emparen la seva inactivitat en el fet que correspon als propietaris dels solars i les parcel·les tenir cura de mantenir-les.

**El desconeixement de qui és el propietari no és excusa per no actuar**

L'Informe 2006 ja feia referència al fet que la protecció del medi i la prevenció i l'extinció d'incendis són

competències pròpies dels municipis, tal com estableix el Decret 4/2003, de 28 d'abril, pel qual s'aprova el text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, i que, per tant, les administracions poden actuar de manera subsidiària quan els particulars no compleixen les seves obligacions.

Així doncs, novament es tornen a reiterar les problemàtiques plantejades en anys anteriors. Pel que fa al risc d'incendis, és exemplificativa la queixa 01422/07, relativa al mal estat d'una parcel·la d'una urbanització de Tordera, com a conseqüència dels matolls.

La resposta de l'Ajuntament de Tordera a la sol·licitud d'informació del Síndic fou que estava pendent de la gestió efectuada amb l'Àrea d'Herències de la Generalitat de Catalunya, atès que la propietària de la parcel·la era morta.

El Síndic va posar de manifest a l'Ajuntament que, atès el risc d'incendi existent en aquella parcel·la i l'acostament de la temporada d'estiu, calia que es netegés. Així mateix, l'indicà que el desconeixement de la identitat del propietari de la finca no havia de significar un inconvenient per tramitar el procediment d'execució forçosa d'obres quan es tracta de garantir unes mesures que afecten l'interès públic, com són la seguretat i la salubritat públiques. Per tant, res no impedia executar subsidiàriament les obres necessàries per garantir el bon estat de la parcel·la, sens perjudici que un cop localitzat posteriorment el propietari, se li exigís el reintegrament de les despeses ocasionades.

La resposta de l'Ajuntament al suggeriment del Síndic va ser positiva, atès que va procedir a la neteja i el desbrossament de la parcel·la d'aquella urbanització, tal com marca la normativa del Pla de prevenció d'incendis.

**La multa coercitiva per execució forçosa no és incompatible amb l'execució subsidiària per part de l'ajuntament**

D'altra banda, són il·lustratives les queixes 11541/06 i 14102/06, pel que fa a l'estat d'abandó de parcel·les, que es tradueix en la brutícia que s'hi genera pel fet d'utilitzar-les com a abocadors.

En concret, la queixa 11541/06 fa referència a una parcel·la abandonada a Masquefa i el seu deficient estat de conservació. El Síndic va sol·licitar informació a l'Ajuntament de Masquefa. La resposta de l'Ad-

ministració va ser que s'estava intentant identificar el propietari de la parcel·la, tot i que els informes de l'arquitecte tècnic municipal, que dataven de l'any 2002, ja en constataren el mal estat i proposaven una sèrie d'actuacions per millorar-la.

L'Ajuntament informà que en aquell moment s'havia incoat l'expedient d'ordre d'execució per raons de salubritat, seguretat i ornat públic a qui consideraven que era el propietari de la parcel·la. També s'ordenà al presumpte propietari executar les obres necessàries amb l'advertiment que si no les portava a terme, l'Administració n'efectuaria l'execució forçosa, d'acord amb l'article 95 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Un cop el consistori va comprovar que qui era considerat propietari no havia realitzat cap mena d'actuació, es va demanar informació al Registre de la Propietat d'Igualada, sense obtenir la informació necessària. Per aquest motiu, l'Ajuntament va requerir novament el presumpte titular de la finca perquè dugués a terme les obres, tot i que aquest cop l'advertí que si no ho feia, se li podria incoar un expedient sancionador amb imposició de multes coercitives.

Després de l'any 2003, no constava cap altra actuació de l'Ajuntament a excepció d'una sol·licitud d'informació al Registre de la Propietat, practicada el novembre de 2006. Així, el Síndic va constatar que durant tres anys el consistori no havia realitzat cap altre tràmit, tot i tenir constància de la necessitat que es portessin a terme obres en aquell indret.

Per aquest motiu, aquesta institució va suggerir a l'Ajuntament que executés subsidiàriament les obres necessàries per garantir el bon estat de la parcel·la, i que posteriorment un cop localitzat el propietari, se li repercutissin les despeses ocasionades. La reacció de l'Administració davant suggeriment del Síndic va ser del tot positiva, atès que va procedir per via d'urgència a netejar la parcel·la.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 01422/07	Sobre parcel·les en mal estat i en perill
Q 11541/06	d'incendi
Q 14102/06	

### 7.7. Les males olors

#### Emplaçament de dipòsits controlats o plantes de tractament de residus

Les molèsties que ocasionen les olors que desprenen els residus, ja provinquin de dipòsits controlats de residus o de plantes creades per tractar-les, són pre-

visibles, com també ho és el fet que el trànsit dels camions que accedeixen a les instal·lacions amb material de rebuig generi olors i que aquestes olors es puguin percebre amb més o menys intensitat en funció de les condicions atmosfèriques.

No es pot obviar que la Llei 6/1993, de 15 de juliol, reguladora dels residus, fixa com a objectiu garantir que la gestió dels residus es dugui a terme sense posar en perill la salut de les persones i sense perjudicar el medi i, en particular, eliminant les molèsties per sorolls i olors

La Generalitat, el 3 de juny de 2005, va presentar l'esborrany de l'avantprojecte de llei contra la contaminació odorífera. Aquest treball responia a la Resolució 1737/VI del Parlament de Catalunya, del 5 de març de 2003, per la qual s'instava el Govern a presentar en el termini d'un any un projecte de llei de modificació de la Llei 3/1988, de 27 de febrer, que inclogués la reducció de les males olors com un dels elements a tenir en compte en les condicions generals de funcionament i els sistemes de prevenció de les activitats.

De fet, aquest avantprojecte fixava un criteri de comptabilitat de l'activitat amb l'entorn quan els valors d'immissió d'olor generats fossin inferiors als establerts en un dels annexos del projecte. En cas contrari, calia proposar l'adopció de mesures correctores addicionals.

### El problema de la contaminació per pudors no està ben resolt

El cert és que la manca d'una normativa concreta en aquest àmbit no és una causa que impedeixi la tramitació de sol·licituds de llicències i autoritzacions ambientals d'activitats potencialment generadores d'olors. A tall d'exemple, vegeu les activitats esmentades més amunt, dipòsit de residus i plantes de tractament, amb relació a les quals aquesta institució té en tràmit les queixes Q 00170/06 i Q 01823/05 per molèsties per olors.

En aquests casos, a partir dels estudis d'olors realitzats per empreses que es consideren que tenen experiència provada en estudis d'olfatometria, i seguint els criteris establerts en normes europees fixades per òrgans europeus de normalització, com ara el CEN i el CENELEC (normes que no tenen caràcter obligatori, però que estableixen, per mitjà d'acords documentats, detalls tècnics amb relació a productes, serveis o processos, en els estudis d'impacte



ambiental o com a condicions de la llicència), s'incorpora l'adopció de mesures correctores.

Tanmateix, arran de les diverses informacions que facilita el DMAH en la tramitació d'ambdues queixes es detecta que, malgrat els requisits fixats, malgrat els plans de vigilància establerts, el problema de les olors no està ben resolt. A més s'hi ha d'afegir el factor o el component atmosfèric que de vegades atenua, i d'altres agreuja, la percepció dels components odorífers.

El problema, certament, no és oblidat per l'Administració, però també val a dir que les activitats no s'aturen per aquesta causa. El que es fa és aplicar mesures correctores addicionals que contribueixen en més o menys proporció, amb més o menys èxit o fracàs, a reduir les emissions d'olors, però que no resolen definitivament el problema.

Tot això fa pensar que potser en el moment que es decideix implantar aquests tipus d'instal·lacions s'ha de tenir en compte que, malgrat les mesures correctores que es puguin preveure i implantar, difícilment aquestes reconduiran l'indret i els voltants a la mateixa situació d'abans de la instal·lació. Per tant, a l'hora de decidir-ne l'emplaçament cal considerar i ser conscient dels possibles impactes que poden generar als habitatges més propers i analitzar si, realment, aquell és l'emplaçament més idoni.

**L'impacte odorífer representa també un sacrifici patrimonial susceptible de ser indemnitzat**

Si és així, si es confirma que aquell ha de ser l'emplaçament caldria que la normativa preveïés la possibilitat de dur a terme expropiacions. És a dir, per mitjà d'una disposició de rang legal s'hauria de tenir la valentia de fixar que les activitats encaminades al tractament de residus o les activitats de dipòsit de residus determinats poden ser declarades d'utilitat pública o interès social a tots els efectes i, en particular, als expropiatoris, respecte dels béns i els drets que es puguin veure afectats més enllà dels terrenys destinats a la mateixa infraestructura.

Mentre aquesta disposició no hi sigui, l'Administració ha de donar resposta al problema derivat de les molèsties que generen aquestes instal·lacions; molèsties que, malgrat l'aplicació de les millors tecnologies disponibles, no estan ben resoltes. Cal recordar en aquest punt que la jurisprudència del

Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH) estableix que cal trobar un just equilibri entre el benestar econòmic i el progrés, i el gaudiment del dret al domicili i a la vida privada i familiar. Si això es trasllada a aquest àmbit, es podria dir que cal procurar el just equilibri entre l'interès de les administracions a garantir una gestió dels residus el més sostenible possible, amb els processos de valorització, reciclatge i rebuig, i el dret dels veïns a gaudir del seu domicili i de la seva vida privada. Si aquest just equilibri no s'acompleix, que és el que a hores d'ara succeeix, es produeix una afectació als drets fonamentals que els veïns afectats no tenen el deure de suportar.

Per no arribar a aquests extrems, cal localitzar emplaçaments apropiats per a aquests tipus d'instal·lacions, de manera que l'impacte odorífer que puguin generar difícilment arribi als domicilis. Si això no és viable, malgrat que aquestes instal·lacions disposin del títol jurídic que les habilita a funcionar, l'Administració no pot oblidar-se de la problemàtica. Per tant, a banda de continuar intentant trobar els mètodes que ajudin a corregir-la, ha d'engegar els mecanismes per compensar econòmicament els particulars afectats pels danys que ocasionen les instal·lacions, malgrat que siguin útils per a la col·lectivitat.

En aquest àmbit, el Síndic actua com a mediador entre l'Administració i uns particulars (Q 01822/05) per veure si és possible fixar unes compensacions per pèrdua patrimonial com a conseqüència de la confrontació amb una instal·lació d'aquest tipus i les molèsties causades amb el seu funcionament. A l'hora de tancar aquest informe la mediació encara no ha finalitzat.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 00170/06	Sobre molèsties per males olors
Q 01823/05	provinents d'un dipòsit controlat i una planta de tractament de residus

#### 7.8. La necessària coordinació administrativa

La gestió dels interessos públics és una tasca cada cop més complexa. Aquest fet és l'expressió, en part, de la mateixa complexitat de les relacions socials i dels interessos que hi són presents.

Afortunadament, s'incrementa, entre els actors socials, la consciència social dels drets i els deures mutus i, en conseqüència, les accions de reivindicació i defensa, les tensions i els interessos confrontats. Apareixen problemes nous, nous reptes col·lectius per afrontar, i l'Administració pública, quan cal, ha de regular i fer complir les regles de joc acordades. L'objectiu, en definitiva, és millorar les condicions de vida personals i col·lectives, i aquest ha de ser el tre-



ball dels poders públics i de les administracions gestores.

Tot això succeeix en un escenari on intervenen moltes administracions públiques, cadascuna amb les pròpies competències i àmbits d'actuació, que amb freqüència s'entrecreuen, se sobreposen i es confonen.

En principi, les atribucions competencials de les diverses administracions són discrecionals i, en conseqüència, no són una ciència exacta. Poden aparèixer interpretacions i conflictes tant per excés com per defecte en l'atribució i l'exercici de les competències. Preveient això, la normativa bàsica que regula el règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú, a més de descriure les característiques de les relacions interadministratives, apel·la a la posada en pràctica de principis com ara l'eficàcia, la bona fe, la cooperació, la col·laboració etc. En concret, l'apartat 1.b de l'article 4 de la Llei 30/1992 afirma que les administracions públiques estan obligades, en la seva actuació, a "ponderar en l'exercici de les competències pròpies, la totalitat dels interessos públics implicats i, en concret, aquells la gestió dels quals estigui encomanada a les altres administracions."

### La gestió dels interessos públics és cada cop més complexa

En aquesta part de l'informe dedicat al medi ambient, cal fer un èmfasi especial en conflictes en els quals la presència o l'absència de coordinació interadministrativa ha estat vital per resoldre o allargar problemes relacionats amb el medi ambient i la qualitat de vida de les persones.

#### 1. Intervencions administratives en el camp de la contaminació acústica

Tot seguit s'exposen tres conflictes que tenen tots el mateix denominador comú: la contaminació acústica sorgida d'un focus situat en un municipi, però que afecta el municipi limítrof.

En dos dels casos que es presenten, queixes 12869/06 i 14786/06, es dona, a més, la circumstància que als municipis on s'emplaça l'activitat focus de soroll, aquesta compleix els paràmetres legals de llindars acústics, ja que la zona té assignada una sensibilitat acústica més baixa que la zona afectada pel soroll. Aquesta és la situació típica en la qual el corresponent polígon industrial d'un determinat municipi confronta amb una zona residencial del municipi veí.

Hi ha també zones del territori caracteritzades per aglomeracions en les quals, tot i que la presència de polígons industrials i urbanitzacions residencials és discontinua, les característiques pròpies de les activitats industrials, l'efecte acumulatiu d'infraestructures de transport, com ara carreteres i ferrocarril, i la propagació del soroll de fons afavorida per les peculiaritats orogràfiques de l'entorn dificulta l'adopció de mesures eficaces. Aquest podria ser el cas de l'aglomeració urbana formada pels municipis de Montornès del Vallès i Montmeló.

### Hi ha conflicte entre administracions quan el soroll es produeix en un municipi i afecta habitatges del municipi veí

El problema que es planteja, a més d'aconseguir el nivell de confortabilitat que estableixen les normes legals, és com gestionen aquests conflictes les administracions públiques implicades. L'Ajuntament de Montmeló, Q 12869/06, on radica l'activitat que provoca la contaminació acústica, comunicà que no podia deixar d'autoritzar l'activitat, ja que al seu municipi els paràmetres donats d'immissió sonora per a una zona considerada de sensibilitat acústica baixa eren els correctes. D'altra banda, el municipi de Montornès del Vallès no té títol competencial per intervenir, complir i fer complir la norma amb relació a una activitat situada fora del seu territori.

El resultat és que fa més de set anys que el problema és present, sense que s'observi una intervenció decidida de les administracions públiques. En informes tècnics de l'Ajuntament de Montmeló es deixa constància del problema observat al municipi veí. Finalment, s'encarregà un estudi acústic a partir de mostres d'impacte acústic en la part afectada de Montornès del Vallès. La conclusió d'aquest Ajuntament és que en vista de l'estudi, l'impacte acústic se situa dins dels paràmetres acceptables.

El Síndic ja ha manifestat la discrepància amb aquesta conclusió, ja que s'hi ha arribat aplicant un corrector de tolerància denominat *valor d'atenció*. Segons la Llei 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica, el valor d'atenció només es pot aplicar a les activitats preexistents a l'entrada en vigor de la norma, per un període de dos anys fins a l'octubre de 2004, i es pot allargar per resolució de l'alcalde, amb l'aprovació prèvia d'un pla de mesures per minimitzar l'impacte acústic, aspectes que no

s'han justificat. En conseqüència, el Síndic entén que els resultats de l'esmentat estudi acústic, per a determinats punts del municipi de Montornès del Vallès, no són acceptables.

### Entre municipis limítrofs hi ha poques zones de transició acústica

El cas a què fa referència la queixa 03502/07 és en part diferent dels anteriors. Un dels carrers de la zona residencial de Sant Pol de Mar és el límit amb el municipi de Canet de Mar. Així a la zona de Canet de Mar hi ha solars que són ocupats per les activitats següents: venda i exposició de caravanes i vehicles, un establiment de supermercat, un càmping i, a la propera zona de la platja, una guingueta i un restaurant. Les activitats que provoquen molèsties als promotors de la queixa són l'estacionament de camions de gran tonatge i frigorífics, la música de la guingueta i el trànsit i l'estacionament de vehicles dels que van a la platja. L'Ajuntament de Canet de Mar ha anunciat que el proper any no autoritzarà la guingueta i, quant a la contaminació acústica, ha informat el promotor de la queixa que demani a l'Ajuntament de Sant Pol de Mar, municipi que suporta la immissió acústica, que realitzi els mesuraments acústics.

La Generalitat de Catalunya, amb relació a situacions d'aquest tipus, ha informat el Síndic, per mitjà del Departament de Medi Ambient, del següent: "En algunes situacions s'ha constituït una mesa de coordinació i seguiment en la problemàtica formada per ajuntaments afectats, per tècnics de la Direcció General de Qualitat Ambiental i per l'empresa que ocasiona la font sonora, a l'efecte d'estudiar les propostes tècniques i els programes de seguiment i control de les mesures necessàries", però aquesta no és l'actitud habitual.

### Les meses de coordinació, quan impliquen els ajuntaments afectats i la Generalitat, són recomanables

Les oficines de gestió ambiental unificada (OGAU) no intervenen quan hi ha episodis d'excés de contaminació acústica. El DMAH entén que les OGAU es li-

miten a incorporar, a les seves propostes, el contingut dels informes vinculants fets pels ajuntaments en aquesta matèria, tot i que en el cas de les autoritzacions ambientals, l'administració atorgant del permís és la Generalitat de Catalunya. D'altra banda, segons el Departament, la normativa en matèria de contaminació acústica atribueix la capacitat inspectora i sancionadora als ens locals.

Finalment, informa que no s'han previst aquestes eventualitats en el projecte de llei de prevenció i control ambiental que substituirà a la LIIA, tot i que es trasllada aquesta problemàtica a l'equip redactor.

La qüestió és que quan les immissions sobrepassen els límits municipals no queda resolt el problema de qui exerceix la potestat competencial, amb capacitat d'intervenir i d'obligar a fer, a banda de les iniciatives discrecionals de bona voluntat, coordinació i constitució de meses a què s'ha al·ludit.

La reflexió sobre aquests conflictes porta a preguntar-se pel paper i les competències de la Generalitat de Catalunya davant aquestes situacions, en tant que Administració supramunicipal, per si d'alguna manera pot intervenir, amb autoritat legítima, en un àmbit que supera la capacitat d'actuació i competència ordinària de les administracions locals.

### La legislació catalana no recull la immissió acústica supramunicipal

L'Administració autonòmica insisteix a autoexcloure's o a quedar-se al marge en matèria de "sorolls i vibracions", amb independència del fet que sigui, al cap i a la fi, la competent per atorgar o denegar l'autorització ambiental, a més del paper rellevant que se li assigna en el procés d'avaluació ambiental de les activitats de l'annex II.1.

La raó apuntada pel Departament de Medi Ambient i Habitatge per no intervenir en aquesta matèria, en la tramitació de la queixa 06086/06, és que les al·legacions que es puguin fer per problemes acústics en el tràmit d'informació pública són de competència municipal i és l'ajuntament qui les ha de considerar. En aquest assumpte, l'ajuntament tramitava la llicència ambiental del laboratori causant de les molèsties com a activitat de l'annex II.1 per adaptar-se a la LIIA.

D'acord amb el relat de les dades del cas i la informació de l'Ajuntament de Barcelona, s'observà l'arrossegament, durant anys, d'una problemàtica acústica amb informes sonomètrics contradictoris. En el

procés d'avaluació de la ponència ambiental, els Serveis Territorials del Departament a Barcelona van emetre un informe en què no hi havia cap apartat relatiu al vector acústic. L'informe assenyalava que calia dur a terme un control inicial de les determinacions que s'indicaven, cap relativa a la necessitat d'acreditar l'eficàcia de les mesures tendents a garantir que no se superaven els valors d'immissió. Amb tot, els laboratoris continuaven fent ús de les instal·lacions causants dels problemes en detriment de la qualitat de vida dels veïns.

D'acord, doncs, amb el paper del Departament en el procés d'atorgament de la llicència ambiental, el Síndic va demanar-ne la intervenció en aquest afer per aconseguir la resolució de l'objecte de la queixa. El Síndic va recordar que l'avaluació de la ponència ambiental s'ha de pronunciar sobre tots els aspectes que han de figurar en la resolució que integra el contingut de la llicència ambiental, entre els quals no poden faltar les prescripcions per a la protecció del medi ambient, com ara les relatives a la protecció contra la contaminació acústica.

Així mateix, el Síndic va manifestar que davant d'un procés en el qual es persegueix el tractament integrat i preventiu de la contaminació no s'hi val a emprar l'argument competencial per excloure la referència o la prescripció que pertoqui en matèria acústica. I aquesta referència al vector acústic no comporta menyscabar la clàusula de la garantia institucional de l'autonomia local, reconeguda en l'article 137.1 de la Constitució espanyola (CE), perquè en cap cas no es tracta de cap judici o control de legalitat de cap acte administratiu.

### Cal més presència del DMAH en la problemàtica acústica des del principi de cooperació entre administracions

El Síndic va puntualitzar que la intervenció que demanava al Departament no implicava interferir en el desenvolupament de les competències municipals, però sí no renunciar a la possibilitat d'intervenir-hi en diversos casos. En aquest sentit, aquesta intervenció no implicava revisar o fer desaparèixer actes administratius dictats pel municipi, ja que altrament comportaria un enjudiciament que ultrapassa la competència de l'Administració autonòmica.

A més, el Síndic va assenyalat que la intervenció del Departament, des de l'òptica dels principis de coope-

ració i assistència, i des del vessant de la comprovació d'un fet per a la verificació del qual no cal fer cap interpretació jurídica, no està renyida amb el principi d'autonomia local.

En espera de resposta, i pel que fa a les immissions que afecten més d'un municipi, hi ha prou fonaments legals per garantir el principi de seguretat jurídica i el tracte igual davant situacions d'afectació similars per demanar a la Generalitat de Catalunya una intervenció més activa.

Així, la Llei 7/1985 de reguladora de les bases de règim local, en l'article 55, estableix que per a l'efectivitat de la coordinació i l'eficàcia administratives, les diverses administracions han de "prestar, en l'àmbit propi, la cooperació i l'assistència actives que les altres administracions puguin necessitar per a l'acompliment eficaç de les seves tasques."

L'article 146 del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya, pel que fa al mateix àmbit, disposa la intervenció de la Generalitat de Catalunya en el supòsit que "l'activitat o servei transcendeixen l'àmbit dels interessos propis dels ens locals" (article 146.a).

L'article 152 del mateix Text refós disposa la possibilitat de l'actuació integrada dels ens locals i l'Administració de la Generalitat de Catalunya en l'àmbit d'una llei sectorial com ara la de protecció contra la contaminació acústica. En aquest cas, la decisió final correspon a l'Administració de la Generalitat.

Com a actuacions preventives en l'àmbit estrictament ambiental, cal dir que la Llei catalana contra la contaminació acústica no dóna compte de les situacions d'immissió acústica supramunicipal. No obstant això, la Llei estatal 37/2003, de 17 de novembre, del soroll, estableix en l'article 14.2.a que les comunitats autònomes poden "delimitar com a àmbit territorial propi d'un mapa de soroll una àrea que, passant un terme municipal, superi els límits de població indicats en el precepte i tingui una densitat de població superior a la que es determini per reglament". Aquest és un precepte bàsic de la Llei.

També cal recordar que el recent Reial decret 1367/07, de 10 d'octubre, pel qual es desplega la Llei estatal del soroll pel que fa a la zonificació acústica, objectiu de qualitat i emissions acústiques, estableix vinculacions explícites entre les servituds acústiques identificades i el planejament territorial i urbanístic (articles 11 i 13). Alhora, els criteris de delimitació de les zones acústiques sempre fan referència al territori afectat i no a un municipi concret, amb l'obligació de mantenir la compatibilitat, pel que fa a qualitat acústica, entre les diverses àrees acústiques (article 5 i següents).

Per tot això cal continuar instant la necessària coordinació administrativa i una implicació més alta del DMAH en l'àmbit del control ambiental, sense menystenir l'autonomia local.

## 2. L'incivisme al carrer. Policia local i Mossos d'Esquadra

Una altra queixa, Q 01971/07, tracta de les molèsties pels sorolls provocats pels clients d'un bar al municipi de Castellserà en hores de matinada.

L'activitat disposava de la deguda llicència municipal i el soroll era provocat a la via pública pels clients que sortien del local.

### El control dels Mossos d'Esquadra en municipis petits és imprescindible

El municipi de Castellserà té mil cent habitants i no disposa de policia local. Havent sol·licitat informació, l'alcalde informà el Síndic de la dificultat d'intervenir en la conducta incívica dels clients. Així mateix, manifestava, quant a l'actuació dels agents dels Mossos d'Esquadra, que quan se'ls requereix " fan el que poden."

Tot i ser conscient de la dificultat de resoldre un problema quan és provocat per la conducta inadequada de les persones, el Síndic recordà a l'alcalde que, a banda de les demandes d'ajut puntual que pugui fer als Mossos d'Esquadra per afrontar situacions concretes, la normativa vigent estableix que aquests donin suport als municipis que no disposin de policia local. Aquest suport es pot documentar mitjançant un conveni de cooperació amb el Departament d'Interior. En conseqüència es recomanà la formalització d'aquesta col·laboració per assegurar el servei de policia que el Departament d'Interior està obligat a prestar.

## 3. Els helicòpters turístics

Les molèsties pels sorolls que ocasiona el sobrevol per la ciutat de Barcelona de diversos helicòpters amb finalitat turística ha centrat també l'atenció del Síndic. La tramitació del cas (Q 02163/06 ) ha permès constatar la diversitat d'administracions que hi estan implicades:

- El Departament de Política Territorial i Obres Públiques, que atorga l'autorització prèvia, a l'empareda de la Llei catalana en matèria d'heliports.
- L'Ajuntament de Barcelona, que és qui atorga la lli-

cència ambiental per a l'exercici de l'activitat d'heliport.

- La Direcció General d'Aviació Civil, que vetlla per les condicions de vol i per la seguretat.

Ara bé, de quina manera es controla el grau d'incidència acústica que genera aquesta activitat i qui en respon? No s'ha de perdre de vista que es tracta d'un emissor de soroll mòbil, per la qual cosa caldria trobar el mitjà per preservar i assegurar el respecte a la normativa en matèria de contaminació acústica.

De fet, la síndica de Greuges de Barcelona, arran de l'actuació que va dur a terme amb motiu d'altres queixes tramitades per la seva institució, va demanar a l'Ajuntament que adoptés mesures de prevenció i correcció del soroll de l'activitat, a banda de reclamar l'actuació coordinada amb la resta de les administracions públiques.

En aquesta línia —aconseguir fer efectiu el principi de col·laboració que ha de presidir les relacions interadministratives— el Síndic ha volgut conèixer quines reunions s'han mantingut entre les diverses administracions implicades tendents a aconseguir la minoració del greuge. Alhora, va assenyalar que era prioritari vigilar de forma extrema la incidència acústica associada al desenvolupament d'aquesta activitat, tenint en compte que la ciutat ja rep els impactes de molts emissors acústics situats a peu de carrer. Per això va demanar al Departament de Medi Ambient i Habitatge (DMAH), com a ens competent per controlar la contaminació acústica de les infraestructures generals de transport aeri, que hi intervingués per determinar la concreta immissió sonora a l'ambient exterior que ocasiona aquest transport turístic aeri a la ciutat de Barcelona.

### La col·laboració interadministrativa és imprescindible en matèria de sorolls

El DMAH va considerar que no li corresponia dur a terme els mesuraments acústics. Aquesta decisió es fonamentava en el fet que, malgrat que el tipus de font era un mitjà de transport aeri, com que es tractava d'una activitat amb finalitats turístiques, no es podia considerar una infraestructura general de transport. El Síndic ha assenyalat que qualsevol mitjà de transport constitueix una activitat que, en funció de l'objecte, pot tenir diverses finalitats: de servei públic, turístiques, etc. Per tant, el caràcter d'activitat, inherent a tot tipus d'activitat de transport, no l'exclou de la condició d'infraestructura general de transport.



El DMAH no ha acceptat dur a terme els mesuraments acústics sol·licitats, ja que, com ha reiterat, considera que no li pertoca el control de l'activitat. Tanmateix, va convenir a organitzar una reunió tècnica entre representants de la Direcció General de Ports, Aeroports i Costes, l'Ajuntament de Barcelona, l'Ajuntament del Prat de Llobregat, que havia manifestat la preocupació sobre aquesta activitat en el seu territori, i la mateixa Direcció General de Qualitat Ambiental del DMAH. Al llarg de la reunió, mantinguda el 26 d'octubre 2007, es va posar de manifest que les parts implicades estaven treballant en la qüestió, mitjançant l'elaboració d'un protocol o manual de bones pràctiques, a partir de la petició de l'Ajuntament de Barcelona d'establir una comissió de seguiment entre les parts i un protocol de resposta davant les queixes ciutadanes.

Per mitjà del Departament de Política Territorial i Obres Públiques (DPTOP) el Síndic té coneixement que s'estan mantenint reunions conjuntes entre l'Ajuntament i la Direcció Regional de Navegació Aèria per establir mecanismes de coordinació i cooperació per identificar les incidències de vols autoritzats, bàsicament turístics; i reunions entre les dues administracions esmentades juntament amb la Direcció general de Ports, Aeroports i Costes. Un dels resultats més importants d'aquestes reunions ha estat el compromís d'impulsar un protocol de bones pràctiques a què s'haurien sotmetre els helicòpters públics i privats. El Síndic ha demanat una ampliació d'informació amb relació a aquest apartat.

#### 4. El control del cabal ecològic dels rius

Es va presentar una queixa per la suposada manca d'actuació suficient de les administracions públiques que tenen el deure de controlar el respecte del cabal ecològic del riu Noguera Pallaresa i afluents.

L'associació que presentà la queixa considerava que el mal ús del cabal adjudicat als titulars de minicentrals elèctriques ocasionava una situació inacceptable al riu Noguera Pallaresa. Afegia que havent denunciat els fets a la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre (CHE) i als agents rurals dependents de l'Administració de la Generalitat de Catalunya, no n'havia obtingut cap resposta.

El Síndic demanà informació a la CHE i al Departament de Medi Ambient i Habitatge de la Generalitat de Catalunya, que alhora també demanà informació a la CHE. L'obtenció d'unes i altres dades de la CHE s'ha endarrerit d'una manera extraordinària i injustificada, però un cop obtinguda tota la informació, el Síndic considera que hi ha indicis de manca de coordinació i actuació eficaç en aquest àmbit en què concorren ambdues administracions.

De la informació obtinguda resulta:

- Que les competències en matèria de concessió administrativa de cabals per al funcionament de les centrals hidroelèctriques, control del compliment de les condicions i sanció, si escau, són exclusives de la CHE.
- Que la Generalitat de Catalunya exerceix la funció de policia del domini públic hidràulic, que comprèn la inspecció, la vigilància i el control de les aigües, i la tramitació administrativa, mentre que la proposta de resolució està sota el control i la supervisió de la CHE.
- Que la Generalitat de Catalunya exerceix també la comanda de gestió que recull la clàusula segona del conveni de col·laboració amb la CHE del maig de 2002.

L'esmentada clàusula segona del conveni de col·laboració remet a l'article 55.4 del text refós de la Llei d'aigües. D'aquest se'n desprèn que l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA) determina els sistemes de control de cabals d'aigua utilitzats per garantir, entre altres finalitats, el respecte als drets existents i permetre la planificació i l'administració correctes dels recursos.

**La presència de la Confederació Hidrogràfica de l'Ebre obliga a un esforç de col·laboració**

A tal efecte, i a instàncies de l'ACA, els titulars de les concessions administratives estan obligats a instal·lar i mantenir, en el lloc que determini l'ACA, els corresponents sistemes per mesurar els cabals d'aigua utilitzats efectivament.

En conseqüència, si bé és cert que la titularitat de la competència en matèria d'atorgament de concessions administratives de cabals recau en la CHE, també ho és que la Generalitat de Catalunya, per mitjà de l'ACA, disposa de capacitat i eines per controlar l'ús efectiu i adequat dels cabals, sens perjudici de la potestat sancionadora de la CHE.

En vista de la comanda de funcions descrita, s'ha demanat al Departament de Medi Ambient i Habitatge que interpreti l'afirmació següent, que conté el seu informe: "Cal assegurar que les inspeccions practicades a les centrals hidroelèctriques no tenien per objecte el control de compliment del títol concessional pel que fa al cabals de manteniment, que tal com s'ha exposat correspon a la CHE, sinó a aspectes vin-



culats amb la realització d'obres i altres actuacions que requereixen d'autorització administrativa i respecte de la qual l'Agència sí que exerceix les funcions de tramitació i de policia segons s'ha indicat en l'apartat 1 d'aquest informe”.

### L'ACA disposa d'instruments d'intervenció en el control del cabal mínim ecològic

Quant a aquest apartat, també cal deixar constància que la CHE, a la pregunta sobre els recursos i els procediments utilitzats per a l'exercici de la competència de policia de lleres i aigües per controlar el bon ús de les concessions atorgades, respongué enumerant les funcions executives de policia atribuïdes a la Generalitat de Catalunya en el Reial decret 2646/1985 de traspàs en aquesta matèria. D'aquesta mateixa manera, considera contestada la pregunta sobre si darrerament s'han realitzat inspeccions a la zona corresponent a la comarca del Pallars Sobirà i amb quin resultat.

D'altra banda, cal esmentar que l'article 144 de l'Estatut de Catalunya, quan tracta les competències compartides en matèria de medi ambient esmenta, entre altres, l'establiment i la regulació de mesures de sostenibilitat, la regulació del medi aquàtic i la prevenció, la restauració i la reparació de danys al medi ambient i també el règim sancionador corresponent. És clar que aquestes competències s'exerceixen en el marc de les vigents disposicions legals i reglamentàries i en el futur en el marc de les que es puguin dictar en desplegament del vigent Estatut d'autonomia.

Es pot afirmar, doncs, que tot allò que afecti o alteri els cabals o provoqui l'estrès hídric dels rius que transcorren pel territori català, sigui quina en sigui la causa, té a veure amb els àmbits d'actuació compartida de l'article 144.

### No es poden afectar drets personals per manca de coordinació administrativa

Aquestes consideracions s'han traslladat al Departament de Medi Ambient i Habitatge i, alhora, s'ha

demanat que amplii la informació sobre el nombre d'actuacions realitzades per la Unitat d'Inspecció i Control de Lleida sobre episodis d'estrès hídric o alteració del cabal ecològic i sobre el resultat final d'aquestes. En el cas que no s'hagi tramitat cap expedient sancionador per incompliment del cabal de manteniment en centrals hidroelèctriques del Noguera Pallaresa, se li ha sol·licitat que informi si és conseqüència de la manca de competència en matèria de la concessió de les aigües o del fet que no ha observat cap possible conducta que afecti el cabal ecològic. En el moment de redactar aquest informe, encara no s'ha rebut resposta a les qüestions plantejades.

#### 5. El cas d'un aeròdrom

Les queixes 01530/07 i 02418/07, relatives al projecte d'ampliació i millora de l'aeròdrom de Sant Pere Sallavinera, són un exemple de com la manca de coordinació entre les diverses administracions pot tenir com a conseqüència una conculcació dels drets de les persones, especialment amb relació al medi ambient i la qualitat de vida.

### L'avaluació estratègica cal fer-la a l'inici del procés

Amb motiu de la tramitació del Pla director de l'aeròdrom, diversos veïns es van adreçar al Síndic exposant diverses qüestions que afecten els departaments de Política Territorial i Obres Públiques (administració impulsora del projecte) i Medi Ambient i Habitatge, i l'Ajuntament de Sant Pere Sallavinera. A banda de les consideracions exposades sobre la inadequació del projecte d'ampliació a les disposicions del Pla d'aeroports de Catalunya, el Síndic va posar èmfasi en la necessitat de complir la Llei estatal 9/2006, de 28 d'abril, d'avaluació ambiental de plans i programes amb relació al dit pla director, ja que no és suficient el criteri exposat per l'Administració de sotmetre a avaluació d'impacte ambiental el futur pla especial urbanístic i el projecte constructiu de l'aeròdrom.

Sobre la base a la legislació d'avaluació ambiental estratègica esmentada més amunt, el Síndic entén que no es pot traspasar aquest tràmit a fases posteriors de l'execució de la infraestructura, sinó que la decisió sobre les implicacions que tindrà l'execució de la nova infraestructura per al medi ambient s'ha de valorar des del moment de la planificació inicial que elabora l'Administració.

El Síndic també va recordar l'obligació del Departament de Medi Ambient i Habitatge de vetllar pel

compliment de la Llei de protecció contra la contaminació acústica en infraestructures d'aquest tipus i va suggerir que es constituís una comissió permanent i específica per a aquest assumpte en la qual estiguessin representades totes les administracions implicades, els veïns i les empreses usuàries de l'aeròdrom per establir les mesures correctores necessàries d'acord amb els usos de la instal·lació i poder evitar, així, les molèsties als veïns.

Finalment, a partir d'arguments que han estat repetidament exposats en nombroses queixes i detallats en l'edició 2006 d'aquest mateix informe, aquesta institució va demanar a ambdós departaments i a l'Ajuntament més implicació a l'hora de fer efectius els drets d'informació i participació dels veïns amb relació a projectes que, com aquest, tenen una incidència especial en les seves vides.

En el moment de tancar d'aquest informe, ni el DPTOP ni l'Ajuntament de Sant Pere Sallavinera no han donat resposta a les consideracions exposades pel Síndic.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 12869/06	Sobre sorolls produïts en un municipi
Q 03502/07	que afecten habitatges d'un municipi proper
Q 06086/06	Sobre l'autoexclusió del DMAH en un tema de contaminació acústica
Q 01547/06	Sobre la bona coordinació entre administracions
Q 01971/07	Sobre la intervenció de la policia autonòmica en un municipi petit
Q 02163/06	Sobre l'helicòpter turístic de Barcelona
Q 01530/07	Sobre l'ampliació d'un aeròdrom
Q 02418/07	

## 7.9. Relacions amb les administracions

Al llarg de l'Informe s'ha fet un èmfasi especial en la necessitat de millorar la coordinació entre administracions i, molt especialment, en la necessitat d'un paper més actiu del DMAH quan els ajuntaments no intervenen en les diverses problemàtiques mediambientals, sense que això afecti l'autonomia local i des d'un vessant de col·laboració.

La resposta obtinguda fins ara no convida a l'optimisme, però només és l'inici d'un debat fonamentat en la lògica de considerar que cap dret de les persones ha de quedar desatès per raons competencials quan una de les administracions que intervé no fa ús de les seves competències.

En les queixes 01677/07 i 01224/07, l'Ajuntament de Roses va alentir exageradament durant tot l'any els tràmits per verificar i posar fi a l'impacte de dues activitats, per la qual cosa les molèsties que ocasionaven es van repetir durant l'estiu.

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

Queixa	01823/05
<b>Disconformitat amb les pudors i els sorolls de l'Ecoparc de Montcada i Reixac</b>	
Amb relació a la disconformitat amb el funcionament de l'Ecoparc de Montcada i Reixac, el Síndic recorda al consistori:	
- que s'avalui la incidència acústica de l'activitat i el trànsit rodat que aquesta genera al domicili afectat.	
- que en el procés d'avaluació es tingui en compte la zonificació acústica del municipi de Santa Perpètua de Mogoda i el fet que la masia és en una zona de sensibilitat acústica alta.	
El Síndic també recomana la coordinació entre les administracions afectades per dur a terme el mesurament, és a dir, del Departament de Medi Ambient i Habitatge, l'Ajuntament de Montcada i Reixac i l'Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda.	
<b>Pendent de resposta a la resolució del Síndic</b>	

## 8. RELACIONS LABORALS I PENSIONS

### 8.0. Relacions laborals i pensions en xifres

#### 8.1. Relacions laborals

1. Introducció
2. Relacions laborals
3. Exclusió social i pobresa. La formació ocupacional i les mesures d'inserció
4. Desocupació. Servei Públic d'Ocupació estatal i Servei d'Ocupació de Catalunya

#### 8.2. Pensions

1. Introducció
2. Pensions de la Seguretat Social
3. Les prestacions derivades de les cotitzacions del treball a temps parcial
4. Indemnitzacions i beneficis derivats de la Llei d'amnistia

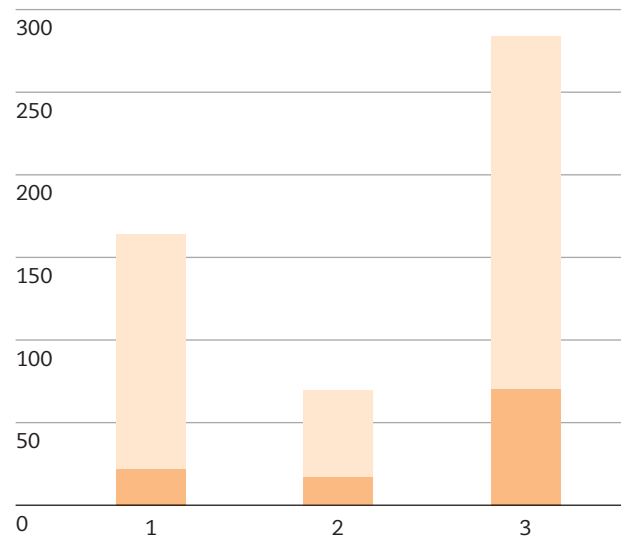
#### 8.3. Relacions amb les administracions

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

## 8.0. Relacions laborals i pensions en xifres

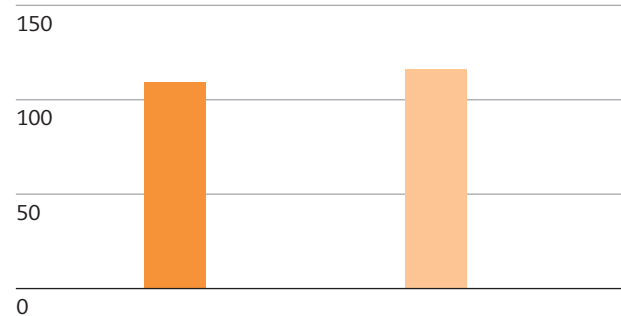
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Pensions</b>	<b>1</b>	<b>21</b>	<b>142</b>	<b>164</b>
Pensions especials republicans	-	-	11	<b>11</b>
Indemnització per privació de llibertat	-	7	14	<b>21</b>
Pensions contributives INSS	1	9	74	<b>84</b>
Tresoreria General de la Seguretat Social	-	5	43	<b>48</b>
<b>2 Relacions laborals</b>	<b>-</b>	<b>17</b>	<b>53</b>	<b>70</b>
Riscos psicosocials	-	-	1	<b>1</b>
Inserció laboral	-	-	3	<b>3</b>
Conciliació vida familiar	-	-	1	<b>1</b>
ERO (Expedients reguladors d'ocupació)	-	1	1	<b>2</b>
INEM	-	5	32	<b>37</b>
OTG (Oficines de Treball de la Generalitat)	-	6	2	<b>8</b>
Formació (SOC i altres)	-	5	13	<b>18</b>
<b>3 Altres</b>	<b>1</b>	<b>69</b>	<b>214</b>	<b>284</b>
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>107</b>	<b>409</b>	<b>518</b>



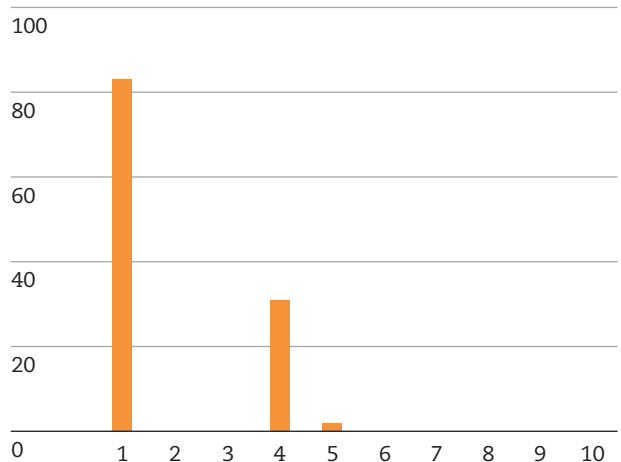
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	102	102
Dues administracions	7	14
Tres administracions	-	-
Quatre administracions	-	-
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>109</b>	<b>116</b>



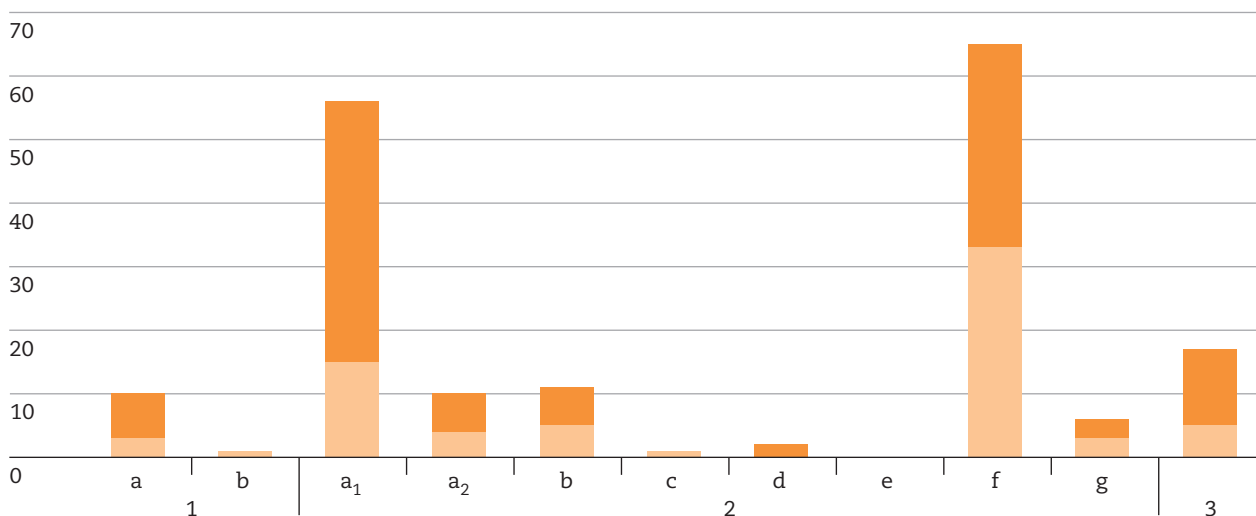
### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

Tipus d'administració	O	Q	Total
<b>1 Administració central</b>	<b>2</b>	<b>81</b>	<b>83</b>
2 Administració perifèrica	-	-	-
3 Administracions d'altres comunitats	-	-	-
4 Administració autonòmica	-	31	<b>31</b>
5 Administració local	-	2	<b>2</b>
6 Administració judicial	-	-	-
7 Administració institucional	-	-	-
8 Administració electoral	-	-	-
9 Serveis públics privatitzats	-	-	-
10 Privades	-	-	-
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>114</b>	<b>116</b>



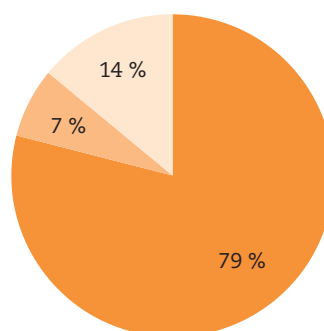
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>4</b>	<b>7</b>	<b>11</b>	<b>6,15%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	3	7	10	5,59%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	1	0	1	0,56%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>61</b>	<b>90</b>	<b>151</b>	<b>84,36%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	15	41	56	31,28%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	4	6	10	5,59%
b Accepta la resolució	5	6	11	6,15%
c Accepta parcialment la resolució	1	-	1	0,56%
d No accepta la resolució	-	2	2	1,12%
e No col·labora	-	-	-	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	33	32	65	36,31%
g Desistiment del promotor	3	3	6	3,35%
<b>3 No admesa</b>	<b>5</b>	<b>12</b>	<b>17</b>	<b>9,50%</b>
<b>Total</b>	<b>70</b>	<b>109</b>	<b>179</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	11	78,57%
Accepta parcialment la resolució	1	7,14%
No accepta la resolució	2	14,29%
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>100,00%</b>





## 8.1. Relacions laborals

### 1. Introducció

Aquesta secció inclou la problemàtica relacionada amb les queixes i les actuacions d'ofici sobre el dret al treball i la protecció contra l'atur. La gestió del dret al treball, l'ocupació i la formació, el control de les polítiques actives d'ocupació i les dificultats derivades de la coordinació amb el Servei Públic d'Ocupació Estatal (SPEE) han estat objecte de poques queixes.

Els diversos problemes de les relacions laborals, individuals o col·lectives, han obligat el Síndic a orientar els afectats envers la corresponent denúncia a la Inspecció de Treball i Seguretat Social, o bé a tramentre les queixes al Defensor del Poble en els casos en què hi podia haver irregularitats de l'Administració perifèrica de l'Estat a Catalunya o possibles drets fonamentals vulnerats.

**S'ha evidenciat l'esforç dels poders públics en el foment de l'ocupació**

La Llei 44/2007, de 13 de desembre, per a la regulació del règim de les empreses d'inserció, el Reial decret 879/2007, de 2 de juliol, pel qual es regula el programa d'ocupació amb suport, com a mesura de foment de l'ocupació de persones amb discapacitats en el mercat ordinari de treball, i les ordres i les instruccions del Departament de Treball de la Generalitat de Catalunya (TRE/307/2007, de 23 de juliol, TRE/1520/2007, de 27 d'abril) han continuat reforçant els mecanismes d'inserció dels col·lectius més desfavorits en l'accés al mercat de treball. Pel que fa al foment i el manteniment de l'ocupació de persones joves, el Departament de Treball ha publicat l'Ordre TRE/471/2007, de 5 de desembre, per la qual s'aproven les bases reguladores per a la concessió d'ajuts extraordinaris.

**La negociació col·lectiva continua sent la millor eina per fomentar la xarxa productiva**

Quant a les relacions laborals, no hi ha dubte que la negociació col·lectiva continua sent el millor foment de l'entramat productiu. Enguany, a fi de racionalitzar i facilitar el diàleg social i la participació institucional dels agents socials amb la Generalitat, s'ha

creat el Consell de Relacions Laborals (Llei 1/2007, de 5 de juny), el qual té atribuïdes les funcions del diàleg entre representants dels treballadors, de les empreses i de la Generalitat.

Així mateix, s'han adaptat a la legislació espanyola dues directives comunitàries per mitjà de la Llei 38/2007, de 16 de novembre, per la qual es modifica la Llei de l'Estatut dels treballadors en matèria d'informació i consulta dels treballadors i sobre la protecció dels treballadors assalariats en cas d'insolvència de l'empresari, amb modificacions en l'ampliació de la protecció del Fons de Garantia Salarial i de les funcions dels comitès d'empresa.

Finalment, la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, vol prevenir conductes discriminatòries i estableix polítiques actives per fer efectiu el principi d'igualtat, objecte d'algunes queixes. Així, disposa l'obligació de l'Administració de remoure els obstacles que impliquin la pervivència de qualsevol tipus de discriminació entre homes i dones en l'accés a l'ocupació, en la conciliació de la vida familiar i laboral, entre altres aspectes que foren objecte d'anàlisi l'any passat en l'actuació d'ofici 01071/06.

### 2. Relacions laborals

L'objectiu de crear a la Unió Europea un alt nivell d'ocupació continua pendent a Catalunya. Tot i els avenços dels darrers anys, persisteixen els reptes de la qualitat de l'ocupació, de l'estabilitat i del desterament de la temporalitat existent.

No hi ha dubte que la negociació col·lectiva ha ajudat, amb la fixació de compromisos d'ocupació estable per a les empreses, a mantenir i fomentar la qualitat ocupacional tant o més que la política pública d'incentius econòmics a les empreses. Enguany, s'ha fet realitat el manament del nou Estatut d'autonomia de crear un "espai català de relacions laborals" on convergeixin les organitzacions sindicals, empresarials i els poders públics de la Generalitat. Així, la Llei 1/2007, de 5 de juny, del Consell de Relacions Laborals, ha de facilitar el diàleg social i la participació i la cooperació dels agents socials amb la Generalitat, per la qual cosa és un instrument clau per a la garantia dels drets socials dels treballadors a Catalunya.

**La qualitat de l'ocupació continua sent un dels reptes pendents**

Algunes de les queixes que s'han rebut i que fan referència a drets individuals o col·lectius dels treballa-

dors s'han canalitzat cap a la Inspecció de Treball i Seguretat Social, la jurisdicció social o el Defensor del Poble, atès que la diversa casuística dels fets exposats era incompatible amb les funcions del Síndic.

El Síndic, amb motiu de la queixa 02690/07, va recordar al Departament de Treball els corresponents deures legals pel que fa a l'expedient de regulació d'ocupació presentat per una empresa. Tot i tractar-se de qüestions juridicoprivades, el Síndic va admetre a tràmit la queixa i va recordar al Departament de Treball que s'atenguessin totes les disposicions legals perquè no es pogués produir frau, coacció o abús de dret en l'acord que s'assolís entre les parts.

Atès que els serveis territorials del Departament de Treball van autoritzar l'expedient de regulació d'ocupació en els termes assenyalats en l'acord, es van acceptar els recordatoris de deures legals i es va actuar de conformitat amb la legalitat vigent, el Síndic va finalitzar l'actuació.

Enguany, han estat diverses les queixes per l'actuació de la Inspecció de Treball i Seguretat Social, amb motiu de la possible vulneració de drets dels afectats, les reduccions de jornades, les suspensions temporals de contractes i les extincions per acomiadament col·lectiu en expedients de regulació d'ocupació (Q 02690/07, 04449/07, 03045/07, 02367/07, entre altres).

Les queixes rebudes fan referència, entre altres presumptes vulneracions dels drets dels treballadors, a l'actuació i el tracte rebut per part dels òrgans de la Inspecció o al silenci i el presumpte procediment irregular dels agents actuants.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02690/06	Expedient de regulació d'ocupació d'una empresa
Q 04449/07	Disconformitat amb l'actuació de la Inspecció
Q 03045/07	Presumpta vulneració d'un dret fonamental
Q 02367/07	Presumpte retard en el procediment iniciat per la Inspecció
Q 01324/07	Disconformitat amb les actes de liquidació emeses per la Inspecció

### 3. Exclusió social i pobresa. La formació ocupacional i les mesures d'inserció

La Carta dels drets fonamentals de la Unió Europea estableix la prohibició de qualsevol tipus de discriminació. La discriminació pot portar a la pobresa i a l'exclusió social i impedir la participació i l'accés als recursos. Així mateix, la pobresa i l'exclusió social són grans obstacles per a la igualtat d'oportunitats.

Malgrat l'avenç en el foment de la igualtat que ha significat la Llei orgànica 3/2007, de 22 de març, per a la igualtat efectiva de dones i homes, que incorpora a l'ordenament jurídic espanyol dues directives en matèria d'igualtat de tracte, continua havent-hi desigualtat i discriminació per raó de sexe, raça, origen ètnic, edat, discapacitat, religió, conviccions o orientació sexual (Vegeu Resolució del Consell d'Europa, de 5 de desembre de 2007, relativa a les activitats consecutives de l'Any Europeu de la Igualtat d'Oportunitats per a Tots).

En l'àmbit de la Unió Europea el llinar de pobresa relativa se situa en el 60% de la renda mitjana. Per fer-hi front, hi ha sistemes de protecció social que ajuden el ciutadà amb prestacions i mesures específiques. Una de les mesures més importants i d'abast general implantades darrerament és la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de protecció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, l'anàlisi de la qual es pot consultar a l'àrea de serveis socials.

## Encara continua existint desigualtat i discriminació en l'àmbit de les relacions laborals

Catalunya té competències en l'execució de la legislació laboral, però no gestiona les prestacions d'atur. Això no obstant, exerceix aquestes competències en les polítiques actives d'ocupació, com ara el foment i la formació ocupacional, i d'intermediació en el mercat de treball.

El Departament de Treball ha continuat adoptant mesures per ampliar els destinataris dels itineraris d'inserció laboral i millorar-ne el funcionament.

Enguany, la problemàtica d'aquest àmbit ha estat diversa i els afectats han posat en qüestió la formació ocupacional a Catalunya, la possible desatenció dels aturats, els perjudicis per a molts professionals docents experts en formació ocupacional i la problemàtica derivada de l'ús del contracte de formació per contractar joves treballadors.

En aquest darrer cas, l'empresa va contractar un treballador que no havia finalitzat l'ensenyament secundari obligatori (ESO), però que aportava un certificat d'haver realitzat un curs de formació professional ocupacional en el marc dels Programes de garantia social (PGS).

La normativa disposa que quan el treballador contractat per a la formació no hagi finalitzat els

cicles educatius compresos en l'escolaritat obligatòria, la formació teòrica ha de tenir com a objectiu immediat completar aquesta educació. S'entén a complert aquest requisit de formació teòrica quan el treballador acreditat, mitjançant el certificat de l'administració pública competent, que ha fet un curs de formació professional ocupacional adequat a l'ofici o al lloc de treball objecte del contracte.

El Departament de Treball havia emès un informe en què considerava el treballador susceptible de ser contractat amb un contracte de formació, però l'empresa va ser sancionada per la Inspecció Provincial de Treball i Seguretat Social del Ministeri de Treball i Afers Socials perquè va entendre que no podia utilitzar la tipologia del contracte per a la formació.

El Síndic suggerí al Departament de Treball que es coordinés amb la Inspecció, a fi d'unificar criteris. El Departament comunicà els antecedents del cas a la Inspecció, la qual, per mitjà d'una resolució, va anul·lar l'acta d'infracció i en va confirmar una altra de liquidació.

L'anul·lació va ser motivada pel fet que l'empresa no havia actuat amb intencionalitat, mala fe o culpa, i el motiu de la confirmació de la liquidació va ser que no es va donar la formació teòrica, per la qual cosa no es podia fer un contracte de formació. Arran de la queixa, s'està treballant amb les diverses administracions afectades per homogeneïtzar criteris sobre quan s'ha d'entendre a complert el requisit de formació teòrica.

Pel que fa als programes de formació ocupacional, l'any passat el Síndic va obrir una actuació d'ofici per corregir les disfuncions existents en els Programes de garantia social (PGS).

El Departament de Treball informà de la complexitat de la gestió de les subvencions i del pagament dels Programes de garantia social, atesa la competència compartida amb el Departament d'Educació, el desenvolupament en dos exercicis pressupostaris diferents (setembre i juny) i les dues fases d'execució de les accions formatives. També, s'informà la institució que s'havia promogut la simplificació de processos i la publicació de convocatòries més àgils per a l'atorgament i el pagament de les accions a partir de la convocatòria de l'any 2006.

Finalment, pel que fa als pagaments de les subvencions dels PGS de l'any 2005, s'indicà a la institució que el Servei d'Ocupació de Catalunya (SOC) havia posat en marxa un pla de treball d'agilització en la revisió de la justificació econòmica i de pagament d'aquests expedients, cosa que va comportar que es destinessin nombrosos recursos humans per prioritzar, al màxim, la revisió d'expedients.

Per tot això, atès que el Departament va acceptar els suggeriments de la institució i va emprendre les mesures adequades, el Síndic finalitzà l'actuació d'ofici iniciada l'any passat, sens perjudici de continuar insistint en la necessitat d'una zelosa coordinació amb el Departament d'Educació. (Vegeu BOPC núm. 42 de 8 de març de 2007, pàg. 261 i seguiment en aquest informe).

L'any passat, el Síndic va denunciar també la manca de desplegament de la Llei 27/2002, de 20 de desembre, sobre mesures legislatives per regular les empreses d'inserció sociolaboral i va suggerir la regulació i el desplegament de les mesures de foment i de desenvolupament de programes d'ajuts per a aquestes empreses.

Enguany, el Síndic ha començat a treballar sobre la problemàtica que envolta les empreses d'inserció i ha encarregat un estudi, d'abast general, atesos els indicadors de pobresa a Catalunya.

## S'ha regulat en l'àmbit estatal el règim jurídic de les empreses d'inserció, amb la publicació de la Llei 44/2007

En aquest informe, que el Síndic presentarà al Parlament de Catalunya durant l'any 2008, s'hi abordaran els determinants de la pobresa, com ara la precarietat de l'ocupació, l'evolució del mercat immobiliari o els canvis en els models familiars i d'immigració, a fi de legitimar el desenvolupament de les empreses d'inserció.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 01271/06	Subvencions per a la formació ocupacional i els Programes de garantia social
Q 05481/06	Programació de cursos per a la formació dels aturats que s'imparteixen als centres d'innovació i formació ocupacional (CIFO) del SOC
Q 03017/07	Ús del contracte de formació per contractar un jove que no ha finalitzat l'ensenyament secundari obligatori (ESO), però que aporta un certificat d'haver realitzat un curs de formació professional ocupacional dels Programes de garantia social

#### 4. Desocupació. Servei Públic d'Ocupació Estatal i Servei d'Ocupació de Catalunya

Encara persisteixen problemes en el mercat de treball, com ara l'alta taxa de desocupació de la població femenina, de les persones joves o de les persones amb discapacitat i l'alt índex de temporalitat en la contractació.

Pel que fa a la taxa de temporalitat, aquesta afecta especialment les dones, els joves que accedeixen per primer cop al mercat laboral, els treballadors amb un nivell més baix de qualificació i els treballadors amb discapacitats. L'ús de la contractació temporal continua provocant efectes negatius en les condicions de treball, entre els quals destaquen la precarietat en l'ocupació, l'excessiva rotació de molts treballadors o la sinistralitat.

Un altre dels elements que no afavoreix que la taxa d'atur es pugui rebaixar és la dificultat per compaginar la vida laboral i familiar, i a més, en el cas de la població femenina, per compatibilitzar la vida laboral i la maternitat (Vegeu A/O 10971/06, BOPC núm. 42, del 8 de març de 2007).

En aquest sentit, l'Acord per a la millora del creixement i de l'ocupació, signat el 9 de maig de 2006 pel govern i els interlocutors socials, estableix, d'una banda, mesures dirigides a potenciar l'eficiència de les polítiques actives d'ocupació i la capacitat d'actuació del Sistema Nacional d'Ocupació i, de l'altra, mesures destinades a millorar la protecció dels treballadors davant la falta d'ocupació.

### La contractació temporal afecta negativament les condicions de treball

Mitjançant el Reial decret llei 5/2006, de 9 de juny, per a la millora del creixement i de l'ocupació, es pretén l'execució de les mesures incloses en l'Acord que comporten la modificació de normes amb rang de llei. Pel que fa a la protecció dels treballadors davant la falta d'ocupació, s'introdueix una sèrie de modificacions en la Llei general de la Seguretat Social (LGSS) i s'evidencia que hi ha determinats col·lectius que cal protegir de manera específica: els treballadors més grans de quaranta-cinc anys sense responsabilitats familiars i els treballadors fixos discontinus, per la qual cosa s'inclou tota una sèrie de mesures dirigides a millorar-ne la cobertura i la protecció.

Pel que fa a la gestió i el reconeixement de les prestacions i els subsidis d'atur, la duplictat d'organismes

dins d'una mateixa oficina —Servei Públic d'Ocupació Estatal (organisme que abona la prestació o el subsidi) i Oficina de Treball de la Generalitat (OTG, organisme depenent del Departament de Treball que gestiona en primer terme la documentació i la tramitació per a la futura resolució)— provoca, de vegades, una vulneració de drets dels ciutadans per possibles errors en la informació.

En aquest sentit, es va rebre una queixa (Q 00436/07) en la qual la persona interessada considerava que quan va haver de tramitar la represa de la prestació per desocupació, la van informar incorrectament a l'OTG i per això va perdre tres mesos d'atur.

El Síndic va admetre la queixa a tràmit, va demanar informació al Departament de Treball i aquest li va indicar que aquestes persones s'havien de dirigir a dues àrees: la de demandes per a la inscripció com a demandant d'ocupació i la Unitat de Prestacions de l'SPEE per tramitar les sol·licituds de prestacions per desocupació.

Pel que sembla, en aquest cas, el promotor només es va dirigir a l'àrea de demandes perquè va entendre que en aquesta àrea també es tramitava la sol·licitud de represa de prestacions per desocupació. Un cop es va aclarir que no havia presentat la sol·licitud, se'l va informar de dues possibilitats: presentar la sol·licitud fora del termini, amb la qual cosa perdria part del període pendent de pagament, o bé esperar a tenir una nova relació laboral i, un cop finalitzada aquesta, fer la sol·licitud de represa de prestacions en temps sense cap pèrdua del període pendent de pagament.

Aquesta persona va optar per demanar la represa fora de termini, cosa que li va comportar haver de perdre tres mesos de pagament, perquè aconseguir una nova relació laboral no li era possible. Es queixava de manca d'informació. Tot i que es desconeix si se li va facilitar una bona informació, el cert és que el fet d'haver-se de dirigir a dues unitats diferents no facilita els tràmits.

### Cal una millor coordinació entre els diversos agents que gestionen les prestacions i els subsidis d'atur

Tot i que no s'ha observat cap irregularitat per part de l'Administració, a fi d'evitar possibles deficiències en la informació que es facilita, s'ha suggerit que es



facin els possibles perquè aquesta sigui precisa, àmplia i detallada, de manera que la duplicitat d'organismes dins la mateixa oficina no comporti un perjudici per als administrats que s'hi han de dirigir, i més tenint en compte que es tracta de persones que acudeixen a causa d'una situació de desocupació i que una informació deficient els pot ocasionar perjudicis econòmics.

També s'ha recordat, en aquest cas, el deure legal de respondre les reclamacions dels ciutadans que s'hi dirigeixen, atès que el motiu pel qual es va presentar la queixa a la institució fou per la manca de resposta.

Amb relació a la gestió de les OTG, també es van rebre dues queixes (Q 01334/07 i Q 01335/07), en què els promotors es queixaven per les molèsties que els va ocasionar el fet que el Servei Català d'Ocupació els lliurés amb retard el model de certificat que acreditava la seva situació d'atur i que els permetia restar exempts de les taxes d'examen per presentar-se a una convocatòria d'oposicions del Ministeri de Justícia.

El certificat que se'ls va lliurar en primera instància no era adequat per a la convocatòria i van sortir en la llista d'exclusos. Manifesten que el Ministeri de Justícia els va indicar que el certificat que s'especificava en les bases era possible d'aconseguir en qualsevol oficina de l'SPEE. Finalment, fora de termini per esmenar, se'ls va lliurar el certificat que els calia i, després que se'ls estimés el recurs de reposició, uns dies abans de l'examen els van comunicar per telegrama que havien estat admesos a la convocatòria.

D'altra banda, també s'han rebut diverses queixes en què es mostra el desacord amb la resolució emesa per l'SPEE per diversos motius: en un cas perquè es denega la prestació d'atur (Q 01189/07); en un altre perquè es revoca la prestació d'atur i l'SPEE determina la devolució de les prestacions indegudament abonades (Q 01740/07); i en un altre perquè no s'està d'acord amb el topall aplicat a la quantia de la prestació d'atur ni amb la resposta de l'SPEE a la reclamació que se li va interposar per aquest motiu (Q 03050/07). En tots aquests casos, el Síndic ha orientat els promotors vers els seus drets i les accions judicials que els corresponen, i d'acord amb les competències que té atribuïdes, ha traslladat les queixes al Defensor del Poble.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00436/07	Concurrència de l'INEM i el SOC en la mateixa oficina; informació deficient
Q 01189/07	Desacord amb la resolució denegatòria de la prestació d'atur
Q 01334/07	Retard en el lliurament d'un certificat
Q 01335/07	

Q 01718/07 Denegació d'ajornament per retornar prestacions indegudes

Q 01740/07 Desacord amb la revocació de l'atur i sol·licitud de prestacions indegudes

Q 03050/07 Desacord amb el topall de la quantia de la prestació d'atur

## 8.2. Pensions

### 1. Introducció

En aquesta secció s'inclouen les diverses dificultats dels ciutadans que perceben prestacions socials contributives gestionades per l'Institut Nacional de la Seguretat Social (en endavant INSS). Pel que fa a les prestacions, s'ha apreciat una millora en la gestió de l'INSS, que s'ha traduït, presumiblement, en una reducció de les queixes rebudes.

**Tot i avançar en la proporcionalitat entre cotitzacions i prestacions, s'endureixen els requisits d'accés a les pensions**

Durant l'any 2007 s'han publicat diverses disposicions normatives que afecten les prestacions de la Seguretat Social. D'una banda, el Reial decret 1400/2007, de 29 d'octubre, pel qual s'estableixen normes per al reconeixement del complement als titulars de pensions de jubilació i invalidesa de la Seguretat Social, en la modalitat no contributiva, que resideixin en un habitatge llogat. Així mateix, la Llei de pressupostos generals de l'Estat per a l'any 2007 estableix un complement de pensió dirigit als pensionistes de jubilació i invalidesa de la Seguretat Social.

D'altra banda, es va publicar la Llei 40/2007, de 4 de desembre, de mesures en matèria de seguretat social. En aquesta llei s'inclouen diverses modificacions, amb relació a l'acció protectora, que afecten principalment la incapacitat temporal, la incapacitat permanent, la jubilació i la supervivència.

Malgrat les modificacions operades per la Llei 40/2007 en el text refós de la LGSS, aquestes continuen enduint els requisits d'accés a les prestacions. Tot i que avancen en la proporcionalitat entre prestacions i cotitzacions, no resolen la garantia de suficiència econòmica que estableix l'article 50 de la



Constitució espanyola. Prova d'això són les quanties de les pensions de l'extingida assegurança obligatòria de vellesa i invalidesa (SOVI), la qual queda fixada en 4.936,80 euros anuals, o la pensió mínima de jubilació dels titulars més grans de 65 anys, de 7.399,70 euros, d'acord amb el que disposa el Reial decret 1764/07, de 28 de desembre, de revalorització de pensions.

### Finalment s'ha reconegut una pensió a les persones vídues no casades

També s'han modificat les pensions de viduïtat, no com requereixen els perceptors, tot i que es considera que s'ha fet efectiva, finalment, la recomanació del Síndic d'atorgar una pensió a les persones vídues de parelles de fet.

Així mateix, ja s'indicà en l'informe especial que es va presentar al Parlament sobre els treballadors autònoms que mancava el reconeixement dels drets d'aquests treballadors, malgrat l'acceptació de diverses recomanacions del Síndic en l'àmbit de la protecció social en el règim especial dels treballadors per compte propi o autònoms (RETA). Enguany se n'han regulat els drets, amb la Llei 29/2007, d'11 de juliol, de l'Estatut del treball autònom, tot i la manca del corresponent desplegament reglamentari.

Finalment, cal fer referència a la resolució de les queixes de les persones beneficiàries de les indemnitzacions pel temps que van patir privació de llibertat, derivades de la Llei d'amnistia. La Llei 52/2007, de 26 de desembre, amplia els drets dels afectats i corregeix la discriminació que van patir les persones indemnitzades per les comunitats autònomes, sobretot pel que fa a les exempcions fiscals, objecte de moltes queixes a Catalunya. S'accepta, així, una de les darreres recomanacions del Síndic pendents de fer-se efectiva.

## 2. Pensions de la Seguretat Social

Un any més han estat objecte de queixa les pensions de la Seguretat Social, gestionades per l'INSS, ens aliè a la Generalitat de Catalunya, per la qual cosa la gran majoria s'ha fet arribar al Defensor del Poble perquè les tramiti, tot suggerint-li o recomanant-li la corresponent revisió o modificació legal o reglamentària.

Tot i que any rere any es revaloritzen les pensions, no se satisfan les expectatives dels ciutadans que les

han de percebre. En diverses ocasions, el Síndic de Greuges ha insistit que les pensions s'haurien d'ajustar al salari mínim interprofessional, de manera que es garantis la suficiència econòmica del pensionistes.

En la queixa 00289/07 es manifesta la disconformitat amb la base reguladora de la pensió de jubilació reconeguda per l'INSS. En aquest cas, es tracta d'una persona que ha cotitzat en el règim especial agrari i en el règim general i que entén que les cotitzacions efectuades en el règim general haurien d'incrementar les bases de cotització i tenir-se en consideració per augmentar el percentatge del 100% i donar un contingut proporcional a la pensió reconeguda.

### Malgrat les revaloritzacions de les pensions, es continuen rebent queixes per insuficiència econòmica durant la tercera edat

El gruix de queixes té a veure amb les prestacions d'incapacitat permanent. Molts usuaris han exposat el desacord amb la manca de reconeixement de la incapacitat permanent que sol·licitaven. L'ICAM intervé en el procés, en el sentit que és qui cita els pacients per emetre el preceptiu, tot i que no vinculant, dictamen proposta, malgrat que la competència per resoldre és de l'INSS. I és en aquest sentit que s'ha informat les persones que s'han dirigit a aquesta institució sobre la possibilitat que tenen, en cas de desacord amb aquesta resolució, de presentar una reclamació i una demanda posterior davant la jurisdicció social.

També s'han presentat queixes relacionades amb la disconformitat de la resolució en casos de revisió de grau de la incapacitat permanent. En aquest sentit, no s'ha oblidat que la prestació econòmica a què es té dret varia notablement en cas que es tracti d'una incapacitat total o absoluta. És el cas de la queixa 02540/07, en què el promotor manifestava el desacord amb la sentència que no li atorgava una incapacitat permanent absoluta i reafirmava el grau d'incapacitat permanent total. En aquests casos s'indica que el Síndic de Greuges no pot tramitar casos ja jutjats, però s'informa de la de possibilitat d'interposar el corresponent recurs en cas de considerar-ho oportú.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00037/07	Retard en la resolució de la pensió de jubilació; aplicació del conveni internacional hispano-nord-americà
Q 00289/07	Desacord amb la base reguladora de la pensió de jubilació
Q 00597/07	Endarreriments no abonats i pensió de jubilació no revaloritzada
Q 00115/07	Queixa per la manca de motivació en la resolució de la pensió SOVI
Q 00217/07	Desacord amb la sentència que denega
Q 02146/07	la incapacitat permanent
Q 02352/07	
Q 03545/07	
Q 00302/07	Desacord amb la resolució que denega la incapacitat permanent
Q 02540/07	Desacord amb la resolució que denega la revisió de grau de la incapacitat permanent
Q 02046/07	Repercussió de la pensió no contributiva
A/O 02859/07	en la pensió de jubilació del cònjuge
Q 03835/07	Cotitzacions al RETA

#### a. Les darreres modificacions en matèria de pensions

Pel que fa a la incapacitat temporal, la nova llei proposa la coordinació entre les actuacions dels serveis de salut (ICS) i l'INSS per evitar la inseguretats jurídica que provoca la disparitat de criteris entre un organisme i l'altre.

La queixa 04569/07 plantejava el cas d'una persona en situació d'incapacitat temporal (IT) i amb contracte de treball extingit. D'acord amb la legislació vigent en aquell moment, se li va indicar que podia continuar percebent la prestació d'IT en la mateixa quantitat que la prestació per desocupació fins que s'extingís la situació d'IT, moment en el qual passaria a la situació legal de desocupació, en cas de tenir-hi dret. També se li indicà que se li descomptaria del període de percepció de la prestació de desocupació, com a consumit, el temps de permanència en la situació d'IT a partir de la data d'extinció del contracte de treball.

Amb la nova llei s'ha modificat i millorat aquesta situació, de manera que en cas que una persona es trobi en situació d'IT per contingències professionals i se li extingeixi el contracte de treball, pot continuar percebent la prestació d'IT fins que se li lliuri l'alta mèdica sense consumir el període de prestació d'atur.

Pel que fa a la incapacitat permanent, es flexibilitza el període mínim de cotització que s'exigeix als treballadors més joves i es modifica la manera de calcular l'import de les pensions d'incapacitat permanent derivada de malaltia comuna i s'acosta a la que està establerta per a la pensió de jubilació. També es modifica la manera de calcular l'import del complement de gran invalidesa, que es desvincula de l'im-

port de la pensió d'incapacitat permanent absoluta (Q 04024/07 i Q 03962/07).

Per accedir a la jubilació anticipada cal acreditar un període mínim de cotització efectiva de trenta anys, sense tenir en compte la part proporcional de les pagues extraordinàries. I, només a aquests efectes, es computa com a cotitzat a la Seguretat Social el període de prestació del servei militar obligatori o de la prestació social substitutòria, amb el límit màxim d'un any. Sobre aquest problema s'havien rebut diverses queixes, en les quals no s'havia apreciat cap irregularitat, pel fet que el servei militar era una causa de suspensió del contracte de treball i, consegüentment, també de suspensió de les cotitzacions socials (Q 03120/07).

### El servei militar obligatori o la prestació social substitutòria es podrà computar per a la jubilació anticipada

Així mateix, per a aquells que voluntàriament vulguin prorrogar la vida laboral més enllà de l'edat ordinària de jubilació, en cas que es tingui dret a la pensió màxima, es resol el problema atorgant una quantitat a un tant alçat, i en cas que la pensió no sigui la màxima, s'estableix un percentatge sobre la base reguladora de la pensió.

Pel que fa a la jubilació parcial, es fixa com a requisits tenir 61 anys; tenir una antiguitat de 6 anys a l'empresa; reduir la jornada de treball entre un 25% i un 75%; fixar la base de cotització del treballador rellevista (aquell que cobreix la jornada de treball que el jubilat parcial deixa de fer) com a mínim del 65% de la base cotització per la qual cotitzava el treballador que ara està parcialment jubilat; i acreditar un període de cotització de 30 anys. Vegeu Q 00895/07 i A/O 01618/07.

Finalment, pel que fa al complement per mínims, s'estableix que els propers quatre anys els perceptors d'algunes pensions contributives que formin una unitat econòmica unipersonal experimentaran pujades addicionals del complement per mínims.

Així doncs, amb la publicació de la Llei 40/2007, de 4 de desembre, es recullen determinades recomanacions del Síndic adreçades al Defensor del Poble. En aquest sentit, cal esmentar que, arran d'una queixa en què es posava de manifest la situació mancada d'equitat que es pot produir en algun cas quan la quantia de la pensió no contributiva que s'atorga al cònjuge és més baixa que el complement per mínim amb cònjuge a càrrec, el Síndic de Greuges va obrir l'actuació d'ofici 02859/07.

La finalitat d'aquesta actuació d'ofici fou posar en coneixement del Defensor del Poble aquesta situació i plantejar-li que estudiés la possibilitat de formular una recomanació que proposés les corresponents modificacions legals, en el sentit que en cas de supressió del complement pel reconeixement del dret al cònjuge de pensió no contributiva, la quantia no pogués ser inferior a la deixada de percebre en concepte del complement.

El Defensor del Poble no va considerar oportú, però, recomanar la modificació legal, tot i que reconeix i comparteix la preocupació per les disfuncions i les situacions mancades d'equitat que es poden produir en situacions anàlogues a aquest cas. En conseqüència, el Síndic va finalitzar les actuacions.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04569/07	Situació d'incapacitat temporal amb extinció del contracte de treball
Q 04024/07	Modificació de grau de la incapacitat permanent
Q 03962/07	Incapacitat permanent parcial pendent de revisió
Q 03120/07	Servei militar als efectes de cotitzacions
A/O 02859/07	Complements per mínims

#### b. Pensions per mort i supervivència

El Reial decret 1465/2001, de 27 de desembre, de modificació parcial del règim jurídic de les prestacions de mort i supervivència, incrementà per primera vegada la prestació econòmica de la pensió de viduïtat, que passà a ser el 46% de la base reguladora del causant, que actualment ja és el 52%, si bé quan hi ha determinats supòsits de menys ingressos i càrregues familiars per part del pensionista, el percentatge se situa en el 70%.

Han estat diverses les actuacions del Síndic perquè es reconeguin determinats efectes jurídics a les unions de fet per atorgar-los un estatut jurídic similar al dels cònjuges, sempre que mantinguin una relació d'afectivitat anàloga a la del matrimoni. Finalment s'ha resolt amb la Llei 40/2007, de 4 de desembre, de mesures en matèria de seguretat social.

**S'ha reconegut a les parelles de fet poder accedir al dret a la pensió de viduïtat**

S'exigeix als pensionistes afectats, a més dels requisits establerts per als matrimonis, acreditar convi-

ència estable i notòria durant almenys cinc anys i dependència econòmica. S'accepta, així, una reiterada recomanació del Síndic i es compleix amb el manament legal establert en la disposició 54 de la Llei 30/2005, de 29 de desembre, de pressupostos generals de l'Estat per al 2006. (Vegeu mort i supervivència al BOPC núm. 306, de 17 de març de 2006). També s'hi incorpora una prestació temporal de viduïtat per als casos en què el cònjuge supervivent no pot accedir a la pensió de viduïtat.

D'altra banda, el Síndic havia recomanat diverses correccions de la normativa vigent sobre els requisits que s'exigeixen per accedir a la pensió i sobre la necessitat d'una pensió no contributiva de viduïtat, ja que hi ha persones que enviduen i no tenen dret a pensió. Tot i que aquesta darrera pensió no s'ha regulat, el cert és que s'han adoptat en l'àmbit de l'acció social (concretament en la renda mínima d'inserció) les mesures de protecció necessàries per a les famílies monoparentals sense recursos econòmics suficients.

També hi ha hagut diverses queixes relacionades amb les pensions de viduïtat. La queixa 00808/07 fa referència que els ingressos obtinguts per rendes de treball han fet minvar molt notablement la pensió de viduïtat que el promotor havia estat percebent. Sovint ocorre que el complement de mínims de la pensió que percebia per arribar a la pensió contributiva mínima es deixa de percebre quan hi ha altres ingressos (de treball o capital) que superin una determinada quantitat. Cal indicar sobre això que enguany s'ha aprovat, per unanimitat, una proposició de llei al Congrés dels Diputats per la qual les persones viudes que treballin no hauran de sumar l'import de la pensió al salari que perceben quan facin la declaració de la renda. Això, sens perjudici de les modificacions establertes per la Llei 40/2007, de 4 de desembre, de mesures en matèria de seguretat social.

Pel que fa a les prestacions d'orfenesa, s'estableix que s'adoptaran mesures perquè la quantia mínima de la pensió d'orfanat arribi, com a mínim, al 33% de la quantia de l'indicador públic de renda d'efectes múltiples (IPREM). Vegeu la queixa 03847/07, la qual plantejava la incompatibilitat de l'esmentada prestació amb l'activitat a l'Administració. Així, la pensió d'orfenesa, d'acord amb el que disposa la Llei general de la Seguretat Social, entre altres reglaments, estableix la suspensió de la prestació quan els majors de 18 anys treballin i percebin ingressos superiors al 75% del SMI i s'extingeix quan el beneficiari compleix l'edat fixada en cada cas (18, 22 o 24 anys, segons les circumstàncies) o amb motiu de matrimoni, adopció, entre altres causes que afecten el beneficiari.

Ara bé, l'article 1.2 de la Llei 53/1984, de 26 de desembre, d'incompatibilitats del personal al servei

de les administracions públiques, fixa la incompatibilitat de la pensió, en el cas d'orfenesa, amb el desenvolupament d'un lloc de treball en el sector públic, per la qual cosa resta en suspens la pensió, sense que això afecti les revaloritzacions. Aquesta informació s'hagué de traslladar a l'afectat de la queixa esmentada. Es fixa la incompatibilitat de l'activitat a l'Administració amb altres remuneracions del sector públic.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00299/07	Responsabilitat patrimonial per la retirada i la posterior restitució de la pensió de viduïtat sense motiu
Q 00808/07	Desacord amb la reducció de la pensió de viduïtat
Q 03821/07	Repercussió que la revalorització de la pensió de viduïtat ha tingut en la declaració de renda

### 3. Les prestacions derivades de les cotitzacions del treball a temps parcial

Alguns pensionistes no poden percebre la pensió corresponent a una carrera de cotitzacions molt llarga, ja que al final de la seva vida cotitzen per un treball a temps parcial (00895/07 i A/O 00618/07).

Les pensions provinents de períodes de cotització a temps parcial queden molt reduïdes a causa del càlcul proporcional del temps treballat i cotitzat, ja que el període que es considera és el dels darrers quinze anys, sense tenir en compte els millors anys cotitzats.

Certament, si en els darrers quinze anys les bases de cotització són les que corresponen al temps de treball a temps parcial, aquestes seran molt minses i deixaran la persona jubilada en expectatives de percebre la pensió mínima. El Síndic va considerar que era un problema que podia afectar col·lectius nombrosos de treballadors i ser d'interès social i general; i així mateix, que es podria resoldre incidint en una modificació de la normativa per a les pensions derivades de llacunes de cotització per invalidesa provisional. En conseqüència, va iniciar una actuació d'ofici i s'adreçà al Defensor del Poble.

Així, s'indicaren els desavantatges, la desprotecció i els perjudicis econòmics a l'efecte de meritar la corresponent pensió d'incapacitat o jubilació dels treballadors que haguessin cotitzat a temps parcial els darrers anys de la seva vida laboral. S'apuntà que es penalitzava la situació d'aquests treballadors en comparació amb els que estaven sense ocupació i percebien la prestació d'atur corresponent. Es penalitzaven, doncs, els treballadors aturats que buscaven ocupació i que acceptaven un treball a temps parcial,

d'acord amb el que estableix l'article 207 del Text refós de la Llei general de la Seguretat Social (TRLGSS). Per això, el Síndic va suggerir al Defensor del Poble que estudiés la possibilitat de recomanar una modificació de l'article 140.4 del TRLGSS, atenent el criteri fixat per la jurisprudència de la Sala Social del Tribunal Suprem (STS de 23 de març de 2006, RJ2006/2318) per als pensionistes que haguessin accedit amb les dites condicions.

### Les cotitzacions derivades del treball a temps parcial durant els darrers anys de la vida laboral perjudiquen la pensió de jubilació

Com ja es va sostenir en el cas de l'extinta invalidesa provisional, en el cas del càlcul de les pensions d'incapacitat permanent derivades de situacions on no hi havia l'obligació de cotitzar, el Tribunal Suprem resolgué reconsiderar la interpretació literal de l'article 140 del TRLGSS, ja que comportava un resultat perjudicial per als eventuais beneficiaris, i fixà una nova doctrina unificada sobre el càlcul de la base reguladora de les pensions d'incapacitat, d'acord amb les bases de cotització anteriors a la invalidesa provisional.

Els contractes i les cotitzacions a temps parcial perjudiquen les persones que hagin subscrit un contracte i cotitzin per sota de la base mínima de cotització respecte d'aquelles que continuen sense cotitzar, ja que en aquestes darreres les llacunes de cotització s'integraran i s'ompliran amb la base mínima d'entre totes les existents en cada moment pels treballadors majors de divuit anys, d'acord amb l'article 140.4 del TRLGSS. No és el cas de les cotitzacions a temps parcial, en què la base de cotització serà proporcional al temps treballat.

El Defensor del Poble no considerarà convenient recomanar la modificació legal, tot i els possibles perjudicis que, en determinats casos, es puguin produir als afectats, atesa la indicació que tant el Tribunal Constitucional com el Tribunal Suprem havien aplicat el criteri de legalitat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00895/07	Cotitzacions derivades del treball a
A/O 01618/07	temps parcial



#### 4. Indemnitzacions i beneficis derivats de la Llei d'amnistia

Darrerament s'han anat reduint les queixes rebudes per la tramitació dels expedients pels quals es reconeixen indemnitzacions per haver patit privació de llibertat com a conseqüència de la guerra civil.

Anteriorment el volum havia estat considerable, però la reobertura del termini per sol·licitar les indemnitzacions arran de la recomanació formulada pel Síndic ha fet que, independentment que la resolució reconegui o denegui la indemnització, les queixes que es reben sobre aquest assumpte facin referència principalment a aspectes de la tramitació, com és el retard en l'emissió de la resolució, però ja no al dret que se'ls atorgui aquesta indemnització, exceptuant-ne els que van patir captiveri a l'estranger (Q 03782/07).

Així, les queixes 00273/07, 00685/07 o 00902/07, en què els afectats es queixaven del retard en la resolució, van fer que el Síndic de Gregues recordés a l'Administració el deure legal de resoldre dins del termini legal i li suggerís que agilités al màxim els tràmits pendents per poder emetre resolució.

**Es fa efectiva la recomanació del Síndic sobre l'exempció de l'IRPF de les indemnitzacions per temps de privació de llibertat**

La Llei de pressupostos generals de l'estat per a l'any 2006 instà el Govern perquè elaborés un projecte de llei per considerar exemptes d'IRPF les indemnitzacions de l'Estat i de les comunitats autònomes. El tractament fiscal d'aquestes indemnitzacions, doncs, s'ha resolt amb la publicació de la Llei 52/2007, de 26 de desembre, per la qual es reconeixen i s'amplien drets i s'estableixen mesures a favor dels qui patiren persecució o violència durant la Guerra Civil i la dictadura.

Pel que fa a la tributació d'aquestes indemnitzacions, es modifica la Llei de l'IRPF, en el sentit que s'inclouen, com a rentes exemptes, les indemnitzacions establertes en la legislació de l'Estat i de les comunitats autònomes per compensar la privació de llibertat com a conseqüència dels supòsits de la Llei d'amnistia, i es fa efectiva l'acceptació de la recomanació del Síndic sobre les exempcions de la Llei de l'IRPF de

les indemnitzacions atorgades per la Generalitat de Catalunya.

En aquesta llei s'estableix el reconeixement de diverses millores de drets econòmics atorgats pel Govern de l'Estat l'any 1990, no solament per als que van patir presó en establiments penitenciaris, sinó també per als que van patir privació de llibertat en batallons disciplinaris de treballadors.

També s'hi regula un ajut per compensar la càrrega tributària que han suportat els qui ja van rebre aquestes indemnitzacions des de l'1 de gener de 1999 fins el 31 de desembre de 2004. Així, pel que fa a les persones que des de l'1 de gener de 1999 fins el 31 de desembre de 2004 van tributar per aquestes indemnitzacions, s'estableix l'abonament d'una ajuda, exempta també de l'impost esmentat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00273/07	Retard en la tramitació
Q 00685/07	Retard en l'emissió de la resolució
Q 00902/07	Retard en l'emissió de la resolució
Q 02136/07	Desacord amb la quantia de la indemnització
Q 03916/07	Manca de resposta al recurs de reposició interposat contra una resolució

#### 8.3. Relacions amb les administracions

Amb motiu dels canvis operats en el Departament de Treball els darrers anys, s'ha produït algun retard en el procediment de tramesa de la informació sol·licitada. Això no obstant, cal remarcar una millora en aquest aspecte.

Per raons competencials, bona part de les actuacions d'aquesta àrea són remeses al Defensor del Poble perquè les tramiti.

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

Actuació d'ofici	01271/06 i 10596/06
<b>Sobre el retard en el lliurament de les subvencions per a la formació ocupacional als centres i les entitats educatives col·laboradores</b>	
El Departament de Treball ha promogut la simplificació de processos i la publicació de convocatòries més àgils per a l'atorgament i el pagament de les accions de formació ocupacional. Pel que fa als pagaments de les subvencions dels PGS de l'any 2005, s'han destinat nombrosos recursos humans per revisar i agilitar els expedients.	
<b>Accepta el recordatori del Síndic</b>	



Actuació d'ofici 08200/05

**Problemàtica del règim especial dels treballadors autònoms (RETA)**

Amb la Llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'estatut del treball autònom, es fa un gran pas en el reconeixement dels drets d'aquests treballadors. El Govern ja ha previst desplegar, ben aviat, la prestació per cessament en l'activitat dels autònoms i la regulació del contracte per als autònoms econòmicament dependents, entre altres drets proposats pel Síndic en l'informe que es va presentar al Parlament.

## 9. SALUT

### 9.0. Salut en xifres

### 9.1. Introducció

### 9.2. L'accés a la història clínica

### 9.3. Agressions al personal sanitari i no sanitari

### 9.4. Salut mental

### 9.5. Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM)

### 9.6. La col·legiació del personal estatutari mèdic

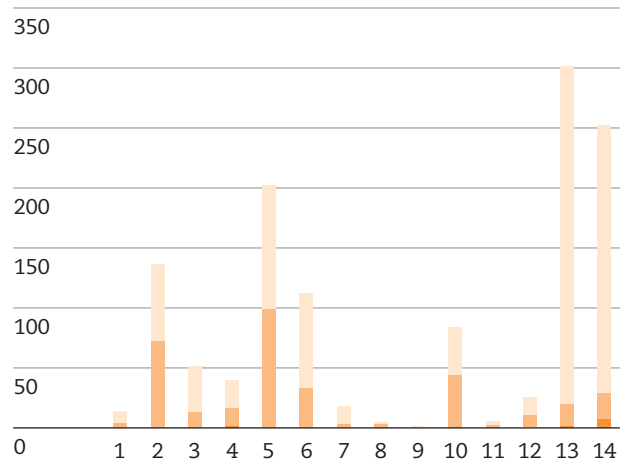
### 9.7. Relacions amb les administracions

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

### 9.0. Salut en xifres

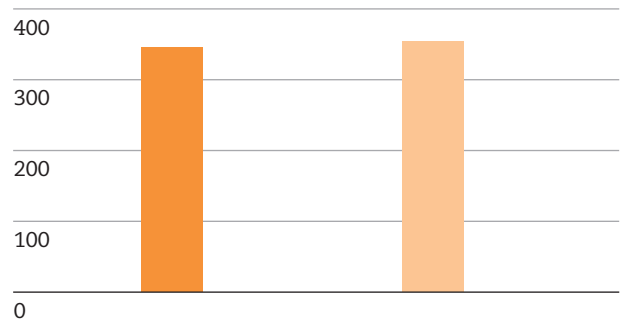
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
1 Salut pública	-	4	10	14
2 Atenció primària	-	72	64	136
3 Farmàcia i medicaments	-	13	38	51
4 Urgències	1	15	23	39
5 Hospitals	-	99	103	202
6 Atenció especialitzada	-	33	79	112
7 Atenció sociosanitària	-	3	15	18
8 Rehabilitació	-	3	1	4
9 Transplantaments d'òrgans i teixits	-	-	1	1
10 Prestacions sanitàries	-	44	40	84
11 Drogodependències	-	2	3	5
12 Malalties especials	-	10	15	25
13 Drets dels usuaris	1	18	282	301
14 Altres	7	21	224	252
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>337</b>	<b>898</b>	<b>1244</b>



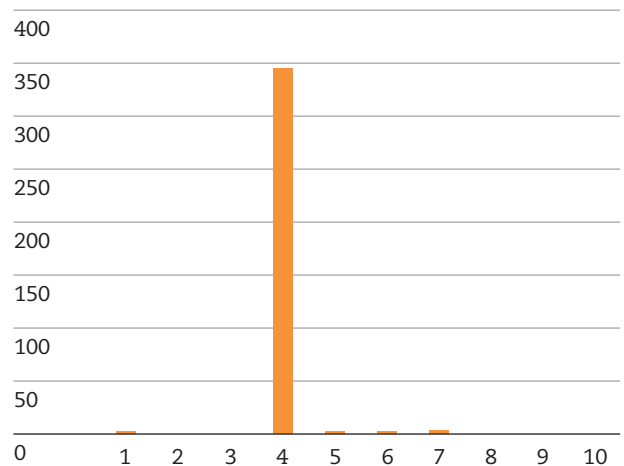
#### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	341	341
Dues administracions	3	6
Tres administracions	1	3
Quatre administracions	1	4
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>346</b>	<b>354</b>



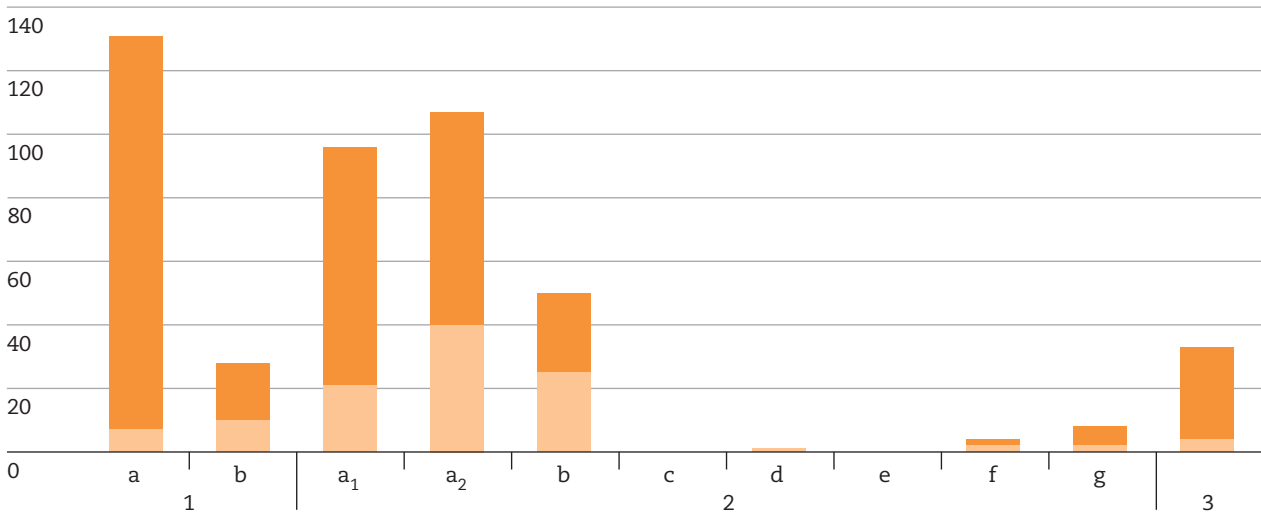
#### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

Tipus d'administració	O	Q	Total
1 Administració central	1	1	2
2 Administració perifèrica	-	-	-
3 Administracions d'altres comunitats	-	-	-
4 Administració autonòmica	9	336	345
5 Administració local	-	2	2
6 Administració judicial	-	2	2
7 Administració institucional	1	2	3
8 Administració electoral	-	-	-
9 Serveis públics privatitzats	-	-	-
10 Privades	-	-	-
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>343</b>	<b>354</b>



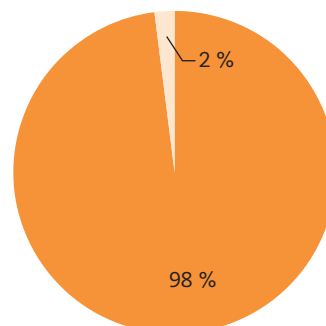
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>17</b>	<b>142</b>	<b>159</b>	<b>34,72%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	7	124	131	28,60%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	10	18	28	6,11%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>91</b>	<b>175</b>	<b>266</b>	<b>58,08%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	21	75	96	20,96%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	40	67	107	23,36%
b Accepta la resolució	25	25	50	10,92%
c Accepta parcialment la resolució	-	-	-	-
d No accepta la resolució	1	-	1	0,22%
e No col·labora	-	-	0	-
f Tràmit amb altres ombudsmen	2	2	4	0,87%
g Desistiment del promotor	2	6	8	1,75%
<b>3 No admesa</b>	<b>4</b>	<b>29</b>	<b>33</b>	<b>7,21%</b>
<b>Total</b>	<b>112</b>	<b>346</b>	<b>458</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	50	98,04%
Accepta parcialment la resolució	0	0,00%
No accepta la resolució	1	1,96%
<b>Total</b>	<b>51</b>	<b>100,00%</b>



## 9.1. Introducció

La intervenció del Síndic en matèria de salut abasta les queixes, les actuacions d'ofici i les visites relatives a l'Administració sanitària. Una part important de la tasca que la institució ha dut a terme en aquest àmbit s'ha centrat en problemàtiques que ja havien estat recollides en l'*Informe al Parlament 2006*. Es tracta, en concret, del tema de les llistes d'espera sanitàries i la relació i l'efectivitat dels drets dels usuaris de la sanitat pública. L'any 2006 l'*Informe al Parlament* va donar compte a bastament d'aquestes qüestions, que, d'una banda, poden considerar-se problemes endèmics de l'Administració sanitària, quant a les llistes d'espera; i de l'altra, es tracta d'actuacions que el Govern de la Generalitat ja fa temps que té pendents, com és el cas del reconeixement legal de la Carta de drets i deures del ciutadà.

Enguany l'*Informe* es fixa en una altra qüestió que també ha ocupat el Síndic en anys anteriors i que pot considerar-se com un dels temes pendents de l'Administració sanitària: l'atenció dels malats mentals. Concretament, es dóna compte de diverses actuacions d'ofici iniciades per avaluar l'efectivitat de la tutela integral de la salut dels ciutadans amb malalties mentals.

A banda d'aquestes problemàtiques recurrents que ocupen l'activitat del Síndic any rere any, enguany també es tracten temes l'abordatge dels quals requereix darrerament una intervenció més intensiva de l'Administració. Aquest és el cas de la regulació i l'accés dels ciutadans a les seves històries clíniques, com a manifestació de drets que recentment es reconeixen als pacients. També és el cas de les agressions al personal que treballa en centres de salut, atès que darrerament s'han incrementat.

Finalment, aquesta secció recull un apartat dedicat a l'actuació de l'Institut Català d'Avaluacions Mèdiques, atesa la quantitat de queixes que s'han rebut relatives, principalment, al tracte dispensat als ciutadans en el procés d'avaluació mèdica i a la suposada manca de valoració, per part de l'Institut, dels informes mèdics que aporten els pacients.

Igualment, s'han fet moltes visites a centres de salut, entre altres, l'Hospital de Sant Jaume de Calella de la Costa; la Mútua de Terrassa; l'Hospital Joan XXIII a Tarragona i l'Institut Pere Mata a Reus; l'Hospital Santa Maria i l'Arnau de Vilanova a Lleida; l'Hospital Dr. Josep Trueta a Girona i l'Hospital Psiquiàtric de Salt; o l'Hospital Jaume Urgell de Balaguer.

Durant aquestes visites la institució s'ha reunit amb el personal directiu i d'altres responsables dels centres per conèixer els reptes i les principals millores que requeria la gestió d'aquests centres de salut. Posteriorment, s'han fet visites a les diverses dependèn-

cies dels centres per comprovar l'estat de les instal·lacions i quin tipus d'atenció reben els usuaris. Aquestes visites també han servit per proporcionar al Síndic dades sobre temes que calia que la institució investigués, com és la col·legiació obligatòria del personal estatutari mèdic, sobre la qual dóna compte també l'*Informe d'enguany*.

## 9.2. L'accés a la història clínica

El dret d'accés a la història clínica ha estat objecte d'atenció per part del Síndic durant aquest any, a causa de diverses queixes que plantejaven algunes mancances amb relació al dret a la informació sanitària. Constitueix un dret bàsic del pacient —i, segons el cas, de les persones vinculades al pacient— la possibilitat d'accedir a la documentació que forma part de la història clínica. Aquesta documentació ha de ser accessible per al pacient totalment, amb les úniques excepcions establertes legalment i que regula la Llei 21/2000, de 29 de desembre, sobre els drets d'informació concernent a la salut i l'autonomia del pacient i la documentació clínica.

En la major part dels supòsits estudiats (Q 02403/06 i Q 01150/07) la possible vulneració o limitació d'aquest dret es plantejava en el cas de persones que, en qualitat de familiars d'un pacient que havia mort, havien demanat una còpia íntegra de la història clínica del seu familiar, i la seva sol·licitud no havia estat satisfeta. En aquests casos, i un cop fetes les gestions oportunes davant el Departament de Salut, es va constatar que finalment els centres hospitalaris van posar a disposició de les persones sol·licitants la documentació completa sol·licitada.

No obstant la resolució favorable dels casos estudiats, el Síndic ha recordat que el dret d'informació i accés a la història clínica constitueix un element essencial en la posició jurídica i l'àmbit de drets reconeguts a les persones usuàries del sistema sanitari, i per aquest motiu ha de ser protegit activament per l'Administració sanitària, la qual ha de vetllar també per garantir aquest dret en tots els centres sanitaris.

**L'accés a la història clínica ha de ser protegit activament per l'Administració sanitària**

La història clínica de les persones usuàries del sistema sanitari ha estat també tractada des d'una altra perspectiva. Així, es va considerar oportú iniciar una actuació d'ofici (A/O 01464/07) amb relació a les disposicions de la Llei 21/2000, de 29 de desembre,



pel que fa a la creació d'una història clínica única per pacient que possibiliti l'ús compartit de les històries clíniques entre els centres assistencials de Catalunya. Aquesta Llei i, en termes equivalents, la Llei bàsica estatal 41/2002, de 14 de novembre, bàsica, reguladora de l'autonomia del pacient i dels drets i obligacions en matèria d'informació documentació clínica, disposen que s'ha de procurar la màxima integració possible de la documentació clínica de cada pacient i que aquesta integració, com a mínim, s'ha de fer en l'àmbit de cada centre.

D'altra banda, la disposició addicional de la Llei 21/2000, de 29 de desembre, estableix també que l'administració competent en matèria sanitària, mitjançant un procés participatiu de tots els agents implicats, i amb l'objectiu d'avançar en la configuració d'una història clínica única per pacient, ha de promoure l'estudi d'un sistema que possibiliti l'ús compartit de les històries clíniques entre els centres assistencials de Catalunya. La història clínica única o compartida es configura, doncs, com un element rellevant per millorar l'atenció que reben els pacients, mitjançant l'accés dels serveis assistencials implicats a tota la informació clínica disponible.

En resposta a la sol·licitud del Síndic a l'actuació d'ofici oberta, el Departament de Salut va facilitar informació detallada sobre el projecte d'història clínica compartida, sobre les actuacions dutes a terme per assolir aquest objectiu, i sobre les previsions per implantar-lo. El Departament va informar de les funcions assumides per vetllar per la seguretat de les dades, promoure i fomentar la participació activa de les organitzacions i els professionals, facilitar l'estructura i el sistema d'accés, i establir-ne el marc normatiu i els criteris d'estandardització. Pel que fa al disseny del sistema, es posà en relleu la consideració del respecte pel model de gestió sanitària, tenint en compte l'estructura territorial i la diversitat de models de gestió i de sistemes d'informació de les organitzacions sanitàries.

Pel que fa al procés de desenvolupament, es va informar dels treballs duts a terme per configurar aquest nou sistema i de les previsions per implantar-lo, amb l'objectiu d'assolir en un breu termini l'expansió del projecte des de dos vessants: de continguts —passant de la consulta de les parts més rellevants de les històries clíniques dels pacients a altres informacions (resultats de laboratori, informació de l'atenció especialitzada ambulatoria, imatge diagnòstica digital, etc.)— i de centres participants, amb la invitació a tots els centres concertats, segons les disponibilitats pressupostàries i els requisits d'adaptació.

De la informació consultada es desprèn la complexitat del desenvolupament del projecte, però també els beneficis que la implantació d'un projecte d'història clínica compartida pot comportar per a tots els

agents implicats en l'atenció sanitària: per als professionals, ja que podran disposar de manera immediata de la informació essencial per al tractament del pacient; per als proveïdors assistencials, ja que potencia la coordinació entre els diversos nivells assistencials i permet optimitzar els recursos; i en definitiva, per a la persona usuària, en la mesura que comporta més agilitat en l'atenció, evita la duplicitat de proves i l'aportació de documentació, millora els diagnòstics i facilita la continuïtat assistencial.

Per tot això, el Síndic valora positivament les actuacions dutes a terme per a l'assoliment i la posada en funcionament del projecte d'història clínica compartida en un futur immediat. Amb tot, ha incidit en la conveniència d'agilitar tant com sigui possible aquest procés, sens perjudici que s'adoptin les mesures necessàries per garantir el funcionament òptim de sistema, i la seguretat i els drets dels pacients. En aquest sentit, ha recordat la necessitat de garantir el respecte als drets reconeguts per la legislació en matèria de protecció de dades personals i d'informació del pacient, com ara la conservació i la custòdia de la informació, la confidencialitat i l'accés dels professionals assistencials i l'altre personal únicament per a les funcions que els corresponen.

## S'ha d'agilitar l'aprovació del decret de creació del programa d'història clínica compartida

També ha suggerit que s'agiliti l'aprovació del decret de creació del programa d'història clínica compartida, com a norma reglamentària que ha d'establir el marc regulador d'aquest projecte i de les relacions entre els diversos agents implicats.

Això hauria d'anar acompanyat també de la previsió i l'habilitació del finançament necessari per fer possible l'extensió del projecte al màxim nombre possible d'entitats i de centres sanitaris, de manera que es pugui compensar l'esforç i el cost econòmic que els comporta l'adaptació dels sistemes d'informació i se'n fomenti la incorporació al projecte.

Finalment, cal considerar com un element positiu i favorable a la millora de la qualitat assistencial en l'àmbit del Sistema Nacional de Salut l'aprovació per part del Consell Interterritorial del projecte d'història clínica digital comuna, en la mesura que representa un pas endavant per a una integració de la informació i un intercanvi fluid entre els centres del Sistema Nacional de Salut, d'acord amb les disposicions de la Llei 41/2002, de 14 de desembre.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02403/06	Dificultats per obtenir còpia íntegra de la història clínica d'un parent
Q 01150/07	Manca de resposta a la sol·licitud d'història clínica d'un parent
A/O 01464/07	Sobre la creació d'una història clínica única per pacient

### 9.3. Agressions al personal sanitari i no sanitari

Enguany han augmentat els casos de violència, tant física com verbal, per part dels usuaris i els seus acompanyants o familiars envers el personal sanitari i no sanitari que els atén, tant en centres d'atenció primària com en hospitals públics. Davant d'aquesta situació, el Síndic ha considerat oportú obrir una actuació d'ofici (A/O 03415/07) per conèixer quin és l'estat actual de la situació i per valorar l'efectivitat del protocol que l'Institut Català de la Salut va elaborar, amb la finalitat d'estudiar i protegir la situació del professional que treballa a l'Administració sanitària.

I és que el problema ho mereix, atès que, segons dades de l'Organització Internacional de Treball, el 25% de les agressions que es produeixen en l'entorn laboral ho són dins l'àmbit sanitari. L'increment de casos els últims anys ha fet que aquests tipus d'agressions hagin passat de ser considerats casos aïllats a ser un problema realment preocupant al qual cal prestar atenció.

Les causes que poden provocar les agressions són diverses, però en qualsevol cas la violència només és responsabilitat d'aquell que la practica, sobretot tenint en compte que en una societat democràtica hi ha mitjans pacífics per poder expressar el desacord.

Hi ha causes relacionades amb una deficient organització o gestió del servei, com ara la massificació o la saturació dels centres; la insuficiència de recursos humans o materials; la burocratització dels serveis; les llargues esperes a la sala d'espera; l'atenció lenta o la impossibilitat que sigui immediata; el pelegrinatge del pacient d'un centre a un altre o d'un servei a un altre; la manca d'explicació de determinades decisions. En aquests casos, els pacients, els familiars o les persones que els acompanyen es consideren mal atesos, perden els nervis i es tornen agressius.

També hi ha causes relacionades amb el pacient o el seu entorn, com ara l'angoixa per la malaltia d'un familiar, la impaciència per esperar el torn, problemes d'addicció a l'alcohol o a les drogues, la no acceptació d'una decisió mèdica (com ara no prescriure un determinat medicament, no lliurar una

baixa per incapacitat temporal, el desacord amb el diagnòstic o amb el tractament prescrit).

També és cert que, en alguns casos, algun treballador incorrecte amb el tracte cap als usuaris i amb manca d'empatia o simplement algun treballador inexpert amb el tracte al públic poden contribuir a provocar algun conflicte.

El Departament de Salut va informar que el novembre de 2005 va editar el tríptic Situacions de violència, dirigit als professionals de l'ICS. En aquest tríptic s'informa sobre l'existència del protocol de procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència, i es donen pautes per actuar davant aquestes situacions i prevenir-les.

El Departament també informà dels tallers Contenció en situacions de crisi, que organitza la Unitat Central de Prevenció. Amb aquests tallers, es pretén dotar els professionals de coneixements i habilitats en el maneig de situacions de conflicte, verbal o físic, amb els usuaris. L'assistència als tallers és lliure i les sessions s'adapten, pel que fa a l'horari, a les característiques de cada centre. Els tallers es componen de tres mòduls: contenció verbal; prevenció i actuació davant de situacions de violència; i contenció física.

**L'Administració ha d'eliminar qualsevol índex de problema organitzatiu que pugui induir indirectament a casos de violència sanitària**

En la resposta a l'actuació d'ofici, el Departament de Salut va fer arribar l'informe elaborat pel Servei de Prevenció de Riscos de l'ICS sobre l'anàlisi de les situacions de violència des del 2006 fins el juny de 2007, que, arran del nombre d'incidents notificats, analitza la tipologia del personal que ha patit les agressions, la tipologia de les situacions de violència, el perfil de l'agressor i el sexe de la persona agredida. Aquest estudi conclou que la implantació del procediment de prevenció i actuació davant de situacions de violència als diversos centres ha estat progressiva; que les situacions de violència han estat en la majoria de casos protagonitzades pel mateix pacient; que els professionals que les han patit majoritàriament són el personal d'infermeria als hospitals i, als centres d'atenció primària, els facultatius i el personal administratiu que atén els usuaris; i que en ambdós

àmbits, hospitalari i primària, el tipus d'incident violent majoritari és l'agressió verbal (insult, amenaça, intimidació o coacció).

Un cop estudiada i valorada tota la documentació, es fa palès que es tracta d'un assumpte que preocupa l'Administració, que s'està treballant per reduir les causes que poden provocar les agressions, que s'està oferint formació al personal per dotar-lo d'habilitats per fer front a aquest tipus de situacions i que s'ha establert un protocol d'actuació un cop l'agressió ja s'ha produït.

Això no obstant, atès que tot fa pensar que es tracta d'un problema que s'agreuja, el Síndic ha fet un seguit de suggeriments al Departament de Salut, dirigits, majoritàriament, a fomentar l'aplicació de mesures de prevenció per evitar que s'arribi a produir l'agressió. Tal com ja s'ha indicat, la violència no té mai justificació. Tanmateix, l'Administració ha de ser previsor i eliminar qualsevol indici de problema organitzatiu que detecti que pugui induir indirectament a queixes greus dels ciutadans que puguin portar, en casos extrems, a casos de violència sanitària.

Hi ha diversos estudis que evidencien que hi ha determinats llocs de treball on hi ha una incidència més alta de violència laboral. Caldria estudiar quins són els punts de possible conflicte i provar d'aplicar mesures perquè es redueixin o desapareguin del tot. En aquest sentit és oportú consultar el personal que hi treballa, que és qui millor pot detectar aquests punts. Tot i que el Síndic és coneixedor que els recursos humans no sempre ho permeten, provisionalment caldria estudiar la possibilitat de no passar consulta individualment com a mesura dissuasòria.

**Cal estudiar quins són els punts de possible conflicte i aplicar mesures perquè es redueixin o desapareguin**

La formació encaminada a dotar el personal sanitari i no sanitari d'habilitats per fer front a situacions conflictives és una altra de les mesures cabdals en la prevenció, per la qual cosa es valoren molt positivament els tallers que s'ofereixen. Tot i el caràcter voluntari d'aquests tallers, seria molt oportú fomentar que hi participés el personal. En definitiva, es vol fer notar la importància de tenir persones ben preparades i coneixedores dels circuits. Encara hi ha moltes queixes per informació insuficient, nul·la o poc clara.

Proporcionar una bona informació i dispensar un tracte adequat és una mesura de prevenció bàsica.

Una altra mesura de prevenció és la contractació de vigilància. Caldria estudiar la possibilitat de contractar-ne en aquells centres on es detecta un nombre més alt d'agressions o conflictes amb els usuaris. La presència d'agents de vigilància proporciona seguretat al personal i pot tenir efectes dissuasoris entre els usuaris potencialment agressius.

**Cal fomentar la participació del personal sanitari i no sanitari en formació per fer front a situacions conflictives**

Per la seva banda, de la mateixa manera que s'han editat tríptics informatius destinats als professionals de la sanitat, també fóra bo editar-ne un dirigit a l'usuari en què, a banda que se'l pugui informar sobre els drets, també se l'informi dels deures, se li recordi el respecte que mereixen tots els treballadors que l'atenen i se l'informi o se li facilitin mitjans pacífics per reclamar en cas de no estar d'acord amb una decisió o actuació d'algun treballador, com ara la presentació de reclamacions o la possibilitat de parlar amb algun responsable.

Pel que fa a l'actuació un cop l'agressió ja s'ha produït, l'Administració ha de proporcionar suport complet al treballador, que ha de consistir no solament en assistència sanitària, sinó, si cal, també assistència psicològica i legal. És cabdal, també, que hi hagi un registre de les situacions de violència perquè es puguin estudiar les dades que se'n desprenen i conèixer les causes que faciliten que es produeixin aquestes situacions indesitjades i així poder aplicar les mesures correctores i preventives en cada centre. És important que no solament s'hi registrin les dades, sinó que s'hi treballi, amb aquestes dades.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 03415/07	Sobre les agressions al personal sanitari i no sanitari que presta serveis a l'Administració sanitària

#### 9.4. Salut mental

Per mitjà de diverses actuacions d'ofici iniciades pel Síndic en l'àmbit de la salut mental, s'ha avaluat

l'efectivitat de la tutela integral de la salut dels ciutadans amb malalties mentals.

La preocupació permanent del Síndic per la salut mental ha estat una constant en els informes al Parlament. S'han investigat els aspectes rehabilitadors i d'inserció laboral dels malalts mentals. Se n'han avaluat els aspectes clínics i sanitaris, així com també la possible vulneració de drets fonamentals, amb motiu d'ingressos involuntaris en determinats centres psiquiàtrics.

S'han avaluat les condicions assistencials de diversos centres i s'ha recomanat als poders públics que es corregeixin les deficiències observades i que s'atenguin les necessitats més preemptòries, sobretot en la millora de la coordinació interdepartamental, l'equitat territorial en recursos i serveis i el desplegament dels serveis comunitaris i assistencials alternatius a l'hospitalització. S'ha investigat, amb motiu de les queixes de diverses associacions de malalts mentals i familiars, l'adaptació dels recursos existents a les necessitats dels malalts en determinades zones del territori i s'ha analitzat la proposta de modificació de la Llei d'enjudiciament criminal, per tal com podia restringir els drets dels malalts, i la proposta, avui paralitzada, de modificació del projecte de la Llei de jurisdicció voluntària, la qual pretenia el mateix propòsit.

Durant l'any 2007 la majoria de les queixes han estat motivades per la impossibilitat d'ingressar a les places de mitjana i llarga estada dels centres psiquiàtrics, i per la denegació dels serveis de llars residencials i pisos assistits. Per això, a fi d'analitzar la diversa problemàtica en aquest àmbit, s'obrí una actuació d'ofici que recollia les consideracions següents.

El Síndic va recordar al Departament de Salut que les seves actuacions s'han de basar en la plena integració de la salut mental en el sistema sanitari general, amb una equiparació total del malalt mental a les altres persones que necessitin serveis sanitaris i socials, d'acord amb el que disposa l'article 20 de la Llei general de sanitat, de 25 d'abril de 1986. També va recordar que la problemàtica no ha canviat gaire respecte d'anys anteriors, ja que les queixes continuen reflectint les dificultats de les persones amb malaltia mental per accedir a un tractament i un suport integrals i adequats a les seves necessitats. Tant els pacients com les seves famílies, molts encara estigmatitzats, continuen denunciant la manca de dispositius i de tractaments continuats i adequats, necessaris per a la rehabilitació sociolaboral i la reintegració a la societat.

Així, s'han indicat al Departament que, tot i la notable ampliació de recursos en aquest àmbit, és evident que aquests continuen sent insuficients per aconse-

guir la satisfacció dels familiars i la rehabilitació, la reinserció social i la integració laboral dels afectats, ja que la desinstitucionalització dels hospitals psiquiàtrics monogràfics, legalment establerta, ha comportat que l'internament dels afectats sigui cada vegada més curt i el retorn del malalt a la família i a la comunitat sigui sense garanties de continuïtat dels tractaments, per manca de recursos comunitaris, de pisos assistits, d'atenció domiciliària i d'insuficients equips psicoterapèutics i centres rehabilitadors.

Han estat diverses les queixes d'associacions i de federacions de malalts i familiars que exposaven els problemes esmentats i reclamaven el desplegament del nou Pla director de salut mental i addiccions i la posada en marxa del Pla integral de salut mental. Així mateix, denunciaven la manca de places i de dispositius per a ingressos de llarga estada, quan el cas ho requeria, i demanaven la millora de l'aplicació del Protocol d'actuació per a l'atenció a les urgències, el trasllat i els ingressos involuntaris urgents de persones amb malalties mentals, l'aplicació del qual es qüestionà amb motiu de la mort d'un pacient.

La manca o la mala gestió de recursos assistencials i socials poden provocar desatenció i malmetre els drets de les persones amb problemes de salut mental. Per això, el Síndic va recomanar que s'agilités l'aprovació del Pla d'atenció integral a les persones amb problemes de salut mental. Així mateix, va suggerir el seguiment dels compromisos i els objectius relacionats en el Pla director de salut mental i addiccions, tot impulsant i desenvolupant les actuacions necessàries per millorar l'atenció als afectats, d'acord amb els criteris de planificació i d'adequació de serveis en el territori establerts en el mapa sanitari per al període 2006-2009.

**Cal que el desplegament del projecte de lluita contra la depressió i la prevenció del suïcidi s'estengui a totes les regions sanitàries**

El Síndic també va recomanar que es continuessin implantant arreu del territori els programes iniciats, el desplegament territorial del projecte de lluita contra la depressió i de prevenció del suïcidi a tots els municipis, així com l'impuls de la resta de programes i plans —com ara el Pla de serveis individualitzats (PSI)— i la potenciació dels serveis de rehabilitació psicosocial i de les unitats polivalents, entre altres, a fi de preservar l'equitat territorial i els drets de tots els afectats.



Finalment, es va recomanar corregir la situació de manca de places a Catalunya, perquè els malalts que les necessitin per prescripció facultativa puguin accedir a un dispositiu de la xarxa d'atenció pública de llarga estada adequat a les seves necessitats.

El Departament de Salut correspongué als suggeriments del Síndic indicant les actuacions i les accions que s'estan duent a terme per mitjà del Pla director de salut mental i addiccions i, així mateix, informà de les actuacions sobre la mitjana i llarga estada psiquiàtrica i sobre la previsió del Pla integral per a l'atenció a les persones amb problemes de salut mental.

Pel que fa a les accions derivades del Pla director de salut mental i addiccions, informà del consens amb les entitats més representatives del sector i la definició de les bases del model a desenvolupar, com ara la integració, la continuïtat assistencial, un model d'atenció comunitari, preventiu i proactiu, i l'establiment dels criteris de planificació dels serveis pel territori, que s'hauran de desenvolupar en el període de 2006-2015.

Així mateix, pel que fa a la informació referent a la mitjana i llarga estada psiquiàtrica, indicà que en els departaments de Salut i d'Acció Social i Ciutadania s'està treballant en un pla estratègic de la reconversió de les unitats de mitjana i llarga estada dels hospitals monogràfics per d'adequar-la a les necessitats dels pacients, integrar les persones amb discapacitat a la xarxa de l'ICASS, reconvertir els llits MILLE en unitats de rehabilitació intensiva en el territori i l'externament de pacients amb necessitats residencials. En aquest sentit, ja s'han planificat en el territori unitats polivalents que inclouen recursos sanitaris (llits de subaguts i rehabilitació intensiva) i socials (residències) que permeten l'atenció a les persones el més a prop possible del seu entorn social i familiar.

### Cal difondre el Protocol d'actuació per a l'atenció de persones amb malaltia mental

Finalment, pel que fa al Pla integral per a l'atenció a les persones amb problemes de salut mental, pendent encara d'aprovació per part del Govern de la Generalitat, es defineix com un instrument que pretén potenciar la cooperació interdepartamental i intersectorial, amb la implicació de nou departaments de la Generalitat i altres institucions, associacions i organismes.

El Síndic va analitzar els diversos informes tramesos, dels quals es desprenen, sens dubte, l'avenç en l'ela-

boració consensuada de les línies estratègiques en salut mental i addiccions, la fixació dels objectius d'atenció i les accions per assolir-los, així com els serveis i els equipaments posats en marxa des de l'any 2004. També es va prendre nota de la implantació de programes, l'inici i l'execució de projectes, i l'adopció de mesures per desplegar plans i serveis, a fi de potenciar un model més actiu tot optimitzant el comunitari.

### La reconversió de les unitats de mitjana i llarga estada dels hospitals monogràfics ha de concloure al més aviat possible

A partir d'aquí, el Síndic va suggerir que es continués desenvolupant el mapa establert en el període 2006-2015. Per garantir una atenció adequada i efectiva als afectats i la implantació dels serveis al territori, va recomanar que el Govern agilités l'aprovació del Pla d'atenció integral a les persones amb problemes de salut mental "amb calendari i dotació pressupostària garantida", a fi de potenciar la cooperació interdepartamental i intersectorial.

Pel que fa al Pla director de salut mental i addiccions, es va recomanar que se seguissin escrupolosament els compromisos i els objectius que s'hi relacionen, tot impulsant i desenvolupant les actuacions necessàries per millorar l'atenció als afectats, d'acord amb els criteris de planificació i d'adequació de serveis en el territori establerts en el mapa sanitari per al període 2006-2009.

També, s'ha suggerit que es continuï implantant el programa salut i escola perquè cobreixi el màxim nombre d'alumnes possible; que la formació específica als equips de pediatria del protocol del nen sa sigui el més extens possible; que el desplegament territorial del projecte de lluita contra la depressió i de prevenció del suïcidi s'estengui a totes les regions sanitàries, ja que només s'està desenvolupant al districte de l'eixample dret i s'ha iniciat a Sabadell; que s'impulsi el desplegament de la resta de programes i plans iniciats a més centres de salut i a més zones del territori perquè arribin al màxim nombre de persones, com ara el Programa d'atenció precoç a les persones amb trastorns psicòtics incipients, el Pla d'atenció integral a persones sense sostre i trastorns mentals a la ciutat de Barcelona i el Pla de serveis individualitzats (PSI); i que es potenciïn els serveis de rehabilitació psicosocial i els de les unitats polivalents.



Així mateix, ha recomanat que caldria difondre i publicar el protocol d'actuació per a l'atenció a les urgències, els trasllats i els ingressos involuntaris urgents de persones amb malaltia mental, a fi de garantir la informació i el suport als malalts i les seves famílies.

Finalment, quant a la mitjana i la llarga estada psiquiàtrica ha suggerit que s'acabi, com més aviat millor, la reconversió de les unitats de mitjana i llarga estada dels hospitals monogràfics, atès el retard i la lentitud en la implantació del model de psiquiatria comunitària, amb centres de rehabilitació comunitària, hospitals de dia, residències i pisos assistits, insuficients per cobrir, des de fa anys, la demanda assistencial. Així, ha recomanat que, mentre es produeixi la reconversió hospitalària, es garanteixi l'atenció de llarga estada als malalts que necessitin un ingrés psiquiàtric i mèdic continuat i es puguin ingressar qualsevol malalt que necessiti unitats MILLE de la xarxa pública; i en cas que no sigui possible, se suggereix que s'estudiï la possibilitat d'ingressar els afectats en centres privats, amb el dret a rescabalar-se de les despeses ocasionades per l'esmentat ingrés, a càrrec del Servei Català de la Salut.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 02674/07	Problemàtica general sobre l'atenció psiquiàtrica i salut mental
Q 02106/07	Manca de places de mitjana i llarga estada (MILLE)
Q 02552/07	Dèficits en els serveis MILLE
Q 15824/06	Manca de recursos hospitalaris de llarga estada

### 9.5. Institut Català d'Avaluacions Mèdiques (ICAM)

També s'han rebut queixes relacionades amb l'actuació de l'ICAM, en què es denuncia un mal tracte dispensat als usuaris o es posa de manifest el desacord amb el resultat de les actuacions de l'Institut.

Pel que fa al tracte, algunes de les persones que s'han dirigit a la institució el qualifiquen de vexatori, humiliant o prepotent, i manifesten la impotència davant aquesta actuació. És per això que el Síndic de Greuges va decidir obrir una actuació d'ofici i va demanar informació al Departament de Salut. (Queixes 00715/07, 01404/07 i 04552/07)

L'Administració sanitària va informar que els metges de l'ICAM realitzen la inspecció mèdica amb la màxima correcció i amb un tracte correcte cap als ciutadans i faciliten tota la informació que consideren adequada. Ocasionalment es troben que els usuaris també els demanen informació o assessora-

ment sobre altres problemes de caràcter no mèdic que no pot donar l'ICAM, però sempre els adrecen als organismes corresponents.

L'Administració recorda que una de les principals missions de l'ICAM és vetllar perquè el tracte al ciutadà sigui el més correcte possible i aclareix que, de vegades, ateses les conseqüències que es poden derivar de les decisions que prengui l'ICAM, es produeixen situacions de tensió entre els ciutadans i els professionals que hi treballen.

**Cal dispensar un tracte considerat als usuaris de l'ICAM i informar-los de manera entenedora sobre els casos que els afecten**

Aquests usuaris, que no sempre es troben en òptimes condicions físiques o anímiques, tenen dret que se'ls tracti de manera respectuosa i educada, amb independència que les seves expectatives s'acompleixin o no, per la qual cosa aquesta institució va recordar, un cop més i amb caràcter general, la necessitat de prestar a aquestes persones un tracte considerat i deferent i d'oferir-los la màxima informació sobre els procediments que els afecten, de la manera que es consideri més oportuna però prou entenedora.

D'altra banda, el Síndic continuarà instant els pacients que considerin que no han estat ben tractats perquè presentin una reclamació, a fi que l'Administració en tingui coneixement i, si cal, s'apliquin les mesures correctores corresponents.

Pel que fa al resultat de les actuacions de l'ICAM, també s'han rebut moltes queixes pel fet que, quan es recorre a aquest Institut perquè es valori una possible incapacitat permanent, no es tenen en compte els informes que, sobre les patologies, aporten els pacients, informes d'especialistes de l'àmbit sanitari públic. A més, sovint es té la sensació que el facultatiu que ha de fer l'avaluació no té prou formació sobre determinades patologies. Sobre això el Síndic de Greuges també va acordar obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de conèixer el grau de consideració que s'atorga als informes aportats i sobre la formació dels metges avaluadors (Queixes 02600/07, 02617/07 i 02671/07).

El Departament de Salut recorda la funció d'avaluació mèdica i de Servei d'inspecció mèdica que té l'ICAM i els seus valors fonamentals, que són l'ètica,

la independència, la imparcialitat, l'objectivitat, la transparència i la pluralitat. Recorda, també, la competència de l'ICAM i de l'INSS en la determinació d'incapacitats permanents. I és que tot i que l'ICAM elabora el preceptiu, però no vinculant, informe proposat sobre la incapacitat permanent, és l'INSS qui emet la resolució, per la qual cosa, en cas que no s'estigui d'acord amb el contingut, cal presentar una reclamació davant l'INSS, no davant l'ICAM.

Així mateix, informa que en cas que es detectin discrepàncies entre la visita i la valoració d'informes i proves complementàries que aporta l'usuari, es demana visita o la realització de proves complementàries als consultors de l'ICAM. En algunes de les queixes rebudes també s'afirma que hi ha un percentatge molt alt de reconeixement de les incapacitats en via judicial. Sobre aquest aspecte l'ICAM no disposa de dades, atès que com que no és competent per emetre la resolució, no és part en el procés judicial.

Pel que fa a la formació complementària, la majoria dels cent vint metges avaluadors inspectors són especialistes en medicina del treball i tenen el Màster en Avaluació del Dany Corporal. A més, tots participen en la formació continuada que cal per actualitzar els seus coneixements.

**A l'hora de decidir,  
la inspecció ha de tenir  
en compte tots  
els informes mèdics i  
els resultats de proves  
disponibles**

Després de rebre aquesta resposta, el Síndic va emetre la corresponent resolució, que se centrava en qüestions relatives a la valoració dels informes mèdics i a la formació dels metges de l'ICAM, no tant en el tracte rebut pels usuaris, atesa la dificultat probatòria en aquests casos.

És imprescindible que la inspecció actuï amb la deguda independència tècnica i sense cap mena de pressió o coacció. Tanmateix, el Síndic entén que per prendre les seves decisions ha de tenir en compte tots els informes mèdics i els resultats de proves de què pugui disposar: els que aporta el pacient i els que ha pogut demanar als seus consultors. I un cop valorada tota aquesta informació i feta l'anamnesi corresponent, ha d'emetre l'informe. Cal destacar que alguns dels informes que s'aporten són signats per metges especialistes en la patologia que s'ha de valorar, i és en aquest sentit que se'ls ha de donar la importància que els correspon.

No es pretén que els metges avaluadors de l'ICAM se sotmetin al criteri mèdic dels informes d'altres especialistes que aporten els pacients, ja que això atemptaria contra la independència i l'objectivitat que els ha de caracteritzar, però sí que els tinguin en compte en la mesura que correspongui com un element més de valoració.

Pel que fa a la formació dels avaluadors és imprescindible que disposin dels màxims coneixements possibles de la patologia sobre la qual han d'emetre el dictamen proposat, i és per això que la formació permanent per actualitzar-ne els coneixements és bàsica. En aquest sentit, es valora positivament que els metges avaluadors de l'ICAM facin permanentment formació continuada i s'insta el Departament de Salut perquè reforci la formació que s'ofereix, de manera que els pacients no tinguin la percepció que el professional que els avalua desconeix aspectes de la seva patologia que mereixen ser tinguts en compte.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 03076/07	Sobre el tracte que dispensen els facultatius avaluadors de les incapacitats permanents de l'ICAM
A/O 03077/07	Sobre el resultat dels dictàmens proposats que emeten els facultatius avaluadors de les incapacitats permanents de l'ICAM
Q 00715/07	Tracte poc humà a l'ICAM
Q 01404/07	
Q 04552/07	
Q 02600/07	Desacord amb el dictamen proposat
Q 02617/07	emès per l'ICAM
Q 02671/07	

## 9.6. La col·legiació del personal estatutari mèdic

Amb motiu de diverses visites a diversos hospitals de Catalunya, s'apuntà la problemàtica que planteja l'obligatorietat de la col·legiació professional del personal estatutari mèdic amb vincle jurídic amb l'Administració.

A fi d'analitzar la conveniència de mantenir aquest tipus col·legiació obligatòria per poder exercir la professió quan es treballa per a l'Administració sanitària, el Síndic va obrir una actuació d'ofici (A/O 03344/07). Concretament, són objecte d'anàlisi la conveniència de suprimir el requisit obligatori o de modificar-ne el règim jurídic i el contingut; l'estudi i l'anàlisi de la possible incidència de l'actuació dels òrgans de govern dels col·legis professionals en la gestió de la col·legiació obligatòria; i l'estudi d'una modificació tendent a la supressió, rebaixa o modificació de les quotes col·legials o del destinatari obligat al pagament.

La Llei 7/2006, de 31 de maig, de l'exercici de professions titulades i dels col·legis professionals, estipula el principi de la voluntarietat de la col·legiació per als professionals al servei de les administracions públiques. Així, l'article 38.2 estableix que "el requisit de col·legiació no és necessari si es tracta de personal al servei de les administracions públiques de Catalunya, pel que fa a l'exercici amb caràcter exclusiu de les funcions i les activitats pròpies de llur professió que exerceixen per compte d'aquelles".

Això no obstant, l'efectivitat de l'esmentada exempció de la col·legiació està condicionada, d'acord amb la disposició addicional quarta de la mateixa llei, a la declaració prèvia del Govern mitjançant un decret, a proposta del Departament de Salut, i després d'haver analitzat la incidència que la mesura de la no obligatorietat pugui implicar per a l'interès públic i el funcionament del sistema català de salut.

Per això, atesos els drets dels afectats, professionals de la salut vinculats a l'Administració com a funcionaris públics estatutaris o amb contractació laboral, i atès l'esperit i la voluntat del legislador català en establir la voluntarietat de la col·legiació per als professionals al servei de les administracions públiques, el Síndic va suggerir al Departament de Salut un estudi sobre la necessitat de mantenir la col·legiació obligatòria, així com el contingut de les resolucions que s'hagin pogut adoptar al si de les reunions plenaries o de les comissions del Consell de la Professió Mèdica de Catalunya.

Així mateix, sol·licità un estudi també al Consell de Col·legis de Metges de Catalunya, a fi de poder resoldre sobre les possibles exempcions dels pagaments de les quotes col·legials als metges vinculats a l'Administració pública, la seva possible modificació, ja sigui per raó de l'edat o qualsevol altra circumstància.

En el moment de tancar aquest informe, el Síndic està pendent de conèixer el determini tant del Departament de Salut com del Consell de Col·legis.

#### Actuacions més significatives

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

A/O 03344/07	La col·legiació dels professionals al servei de les administracions públiques
--------------	---

### 9.7. Relacions amb les administracions

Les relacions del Síndic amb l'Administració sanitària han seguit la tònica d'anys anteriors, ja que han estat fluides i habituals, tant pel que fa a queixes concretes com pel que fa a actuacions d'ofici. Així doncs, s'han continuat mantenint reunions periò-

diques amb els responsables del Departament de salut, en les quals s'ha fet un seguiment puntual tant dels expedients tramitats com de la resta d'actuacions del Síndic en matèria de salut.

No obstant això, s'han detectat alguns casos concrets en què la resposta del Departament s'ha demorat considerablement, com és el cas de la queixa 15167/06, relativa a un procés d'inseminació artificial, de la qual encara no s'ha obtingut resposta. També ha trigat gairebé un any la resposta relativa a la queixa 06151/06, amb relació a una reclamació sobre els torns de les farmàcies de guàrdia. Tanmateix, es tracta de casos aïllats que no es corresponen amb la tònica habitual de resposta del Departament de Salut a les sol·licituds d'informació del Síndic.

De la mateixa manera, les relacions amb els responsables de salut dels centres sanitaris que ha visitat el Síndic també han estat molt bones. Aquests contactes han estat profitosos, atès que el personal directiu i els responsables que l'han assistit durant les visites li han ofert una informació de primera mà sobre el sistema sanitari a Catalunya.

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

Actuació d'ofici	07375/05
------------------	----------

**Seguiment d'un pla funcional per a la construcció d'un nou hospital per superar la manca de recursos**

El Síndic suggereix al Departament de Salut que durant els propers cinc anys s'elabori un pla de transició que resolgui els problemes actuals i pugui donar resposta a la demanda assistencial. Les propostes que han facilitat els professionals del centre perquè es puguin executar durant l'època transitòria són sobre estructura, unitat de malalts de risc, derivació de pacients, noves prestacions (oncologia, anatomia patològica i proves complementàries). El Síndic demana que s'adoptin les mesures oportunes per corregir el dèficit de recursos esmentat durant el període transitori, d'acord amb els suggeriments fets.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

Queixa	13436/06
--------	----------

**Escassetat de professionals en l'especialitat de pediatria**

Amb relació a la queixa pel dèficit d'especialistes en pediatria en un CAP, el Síndic finalitza l'actuació i considera la queixa resolta, una vegada ha constatat que l'Administració ha adoptat les mesures adequades per corregir la gestió de les visites i el dèficit d'especialistes.

**Actuació correcta de l'Administració**

**Actuació d'ofici 09883/06****Seguiment de l'efectivitat del desplegament del nou model de transport sanitari a Catalunya**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre el desplegament de transport sanitari urgent a Catalunya per part del Servei d'Emergències Mèdiques, el Síndic recorda que han de fer els possibles perquè efectivament els equips informàtics de les ambulàncies puguin ser una realitat com més aviat millor.

**Recordatori del Síndic a l'Administració**

**Queixa 04653/06****Disconformitat per la denegació de transport sanitari per assistir a un tractament de diàlisi**

Amb relació a la queixa per la denegació de transport sanitari per assistir a un tractament de diàlisi mentre el promotor estava desplaçat a Catalunya, el Síndic suggereix al Departament de Salut que s'adoptin les mesures oportunes perquè s'informi expressament, i de manera clara, les persones interessades sobre la concessió o no de tots els serveis sol·licitats, que s'aclareixin les circumstàncies i les condicions en què les persones poden ser beneficiàries d'aquests ajuts de despeses de desplaçament, i que s'estudiï i es valori la possibilitat de concedir al promotor aquest ajut de despeses de desplaçament.

**Recordatori del Síndic a l'Administració**

**Queixa 02417/06****Disconformitat per la denegació del rescabament de despeses pel transport amb el taxi**

Amb relació a la queixa per la denegació de rescabament de despeses per transport amb taxi, el Síndic suggereix que s'estudiï la possibilitat de regular els ajuts de caràcter gracieable i de rescabament discrecional, segons les circumstàncies i les persones que en puguin ser tributàries. També, a fi de no caure en inequitats, suggereix que es defineixi reglamentàriament el concepte, la naturalesa i l'abast de l'ajut per al pagament de les despeses dels desplaçaments, així com els supòsits, les condicions i els criteris de concessió i d'accés.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

**Queixa 02243/06****Proposta d'incloure la síndrome de fatiga crònica en el Decret 1971/1999, de 23 de setembre, que regula els barems vigents en minusvalidesa**

Amb relació a la queixa per les mancances sanitàries per als malalts de fibromiàlgia i síndrome de la fatiga crònica, el Síndic recorda la conveniència de promoure i intensificar les actuacions destinades a millorar:

1. la formació contínua i específica dels professionals;
2. la dotació de recursos adequats en l'àmbit de l'atenció primària de salut i la potenciació de les

actuacions destinades a reduir el temps d'espera per accedir als serveis especialitzats;

3. la concreció de les previsions temporals per a la plena operativitat en el termini més breu possible de les tres unitats especialitzades;

4. la difusió dels circuits assistencials i dels resultats d'implantació del nou model entre la població afectada;

5. la participació de les entitats i les associacions en l'avaluació d'aquest procés i en el disseny de noves línies d'actuació.

**Recordatori del Síndic a l'Administració**

**Actuació d'ofici 02738/06****Reconeixement d'un grau de discapacitat per a persones afectades per la malaltia celíaca**

Amb relació a l'actuació d'ofici sobre la revisió dels barems de disminució dels malalts celíacs, el Síndic recomana al Defensor del Poble la possibilitat de proposar al Ministeri de Treball i Afers Socials la modificació del Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre, de procediment per al reconeixement, la declaració i la qualificació del grau de minusvalidesa, de manera que s'inclougui en els barems regulats en aquesta norma una disposició específica referida a la malaltia celíaca. D'aquesta manera els malalts celíacs podrien ser beneficiaris dels ajuts establerts per a les persones amb discapacitat.

**Resolta pel Defensor del Poble**

**Actuació d'ofici 01168/06****Actuació d'ofici per incloure els aliments sense gluten com una prestació sanitària complementària amb el finançament a càrrec del Sistema Nacional de Salut**

Amb relació a l'actuació d'ofici per estudiar la problemàtica que pateixen les persones afectades de celiaquia crònica, el Síndic suggereix al Defensor del Poble que estudiï la possibilitat de recomanar al Ministeri de Sanitat una proposta d'inclusió d'aquesta prestació sanitària com a complementària, com ara els tractaments dietoterapèutics complexos per als que pateixen determinats trastorns metabòlics congènits d'hidrats de carboni o aminoàcids, ja establerts com a tractament i prestació complementària en el Reial decret 63/1995, de 20 de gener, sobre ordenació de prestacions sanitàries del Sistema Nacional de Salut (SNS).

Si no fos possible ampliar les prestacions dietoterapèutiques i incloure-les amb la consegüent modificació del reglament esmentat, seria convenient que s'estudiés la possibilitat que els malalts poguessin obtenir ajuts econòmics o subvencions de les administracions públiques competents, com succeeix en la majoria dels països de la Unió Europea, per compensar l'excés de despesa dels productes que costegen les famílies.

**Resolta pel Defensor del Poble**

**Queixa** 10874/06

**Disconformitat per la denegació de la sol·licitud de farmàcia gratuïta a un menor que té reconeguda una discapacitat del 42%**

Amb relació a la queixa per la denegació pel Servei Català de la Salut de la sol·licitud de farmàcia gratuïta a un afectat de síndrome de West, el Síndic suggereix que s'estudiï la possibilitat de definir reglamentàriament els criteris per concedir o dene-

gar la cobertura de la farmàcia gratuïta dels beneficiaris que disposen de cobertura sanitària, a través dels seus progenitors afiliats a la Seguretat Social, i que no tinguin assignada la cobertura de l'assistència sanitària pel Reial decret 1088/1989, de 8 de setembre, i els supòsits i les condicions per accedir-hi, a fi de garantir l'equitat a l'hora de concedir-la.

**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**



## 10. SEGURETAT CIUTADANA I JUSTÍCIA

### 10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres

#### 10.1. Seguretat ciutadana

1. Introducció
2. Tracte inadequat
3. Maltractaments o rigor innecessari
4. Inoperància policial i percepció d'inseguretat ciutadana
5. Temps d'espera per presentar una denúncia
6. Formulari de queixes i suggeriments
7. Visites a les comissaries de les policies de Catalunya

#### 10.2. Violència de gènere i prostitució

1. Introducció
2. Situació actual dels jutjats de violència sobre la dona
3. Recursos de la Generalitat per a dones que pateixen violència de gènere
4. Prostitució

#### 10.3. Administració de justícia

1. Introducció
2. Lentitud judicial i mancances en l'Administració de justícia
3. Procediment d'incapacitació
4. La comunicació entre l'Administració de justícia i els ciutadans
5. Registres civils
6. Col·legis professionals
7. Autonomia associativa

#### 10.4. Serveis penitenciaris

1. Introducció
2. Massificació
3. Maltractaments i rigor innecessari en l'aplicació de les normes penitenciàries
4. Trasllats
5. Treball penitenciari
6. Salut mental a la presó
7. Atenció i gestió sanitàries
8. Morts a la presó i prevenció de suïcidis
9. Personal funcionari
10. La necessària implicació social

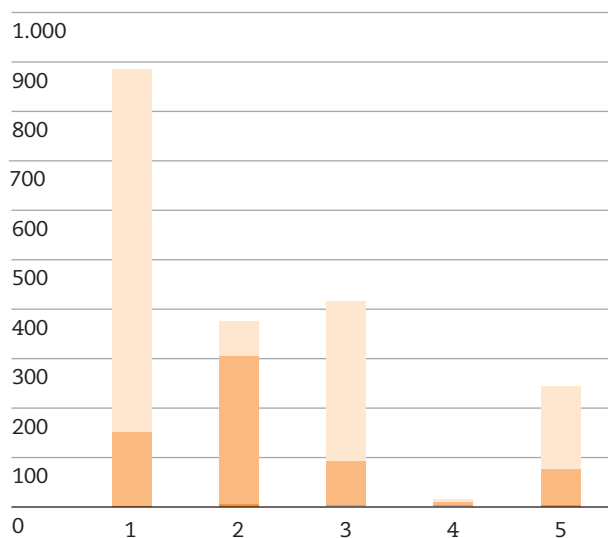
#### 10.5. Relacions amb les administracions

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

## 10.0. Seguretat ciutadana i justícia en xifres

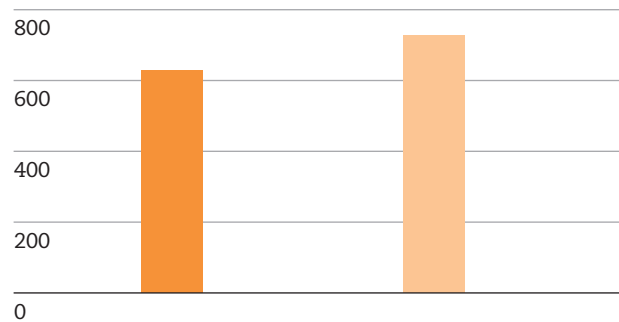
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Administració de justícia</b>	<b>1</b>	<b>148</b>	<b>737</b>	<b>886</b>
Registre civil	1	25	111	137
Informació denegada	-	1	4	5
Corporacions	-	37	188	225
Jutjats de pau	-	1	3	4
Lentitud	-	72	165	237
Indults	-	1	2	3
Inexecucions	-	6	18	24
Manca mitjans	-	-	6	6
Desacord sentència	-	5	240	245
<b>2 Serveis penitenciaris</b>	<b>5</b>	<b>298</b>	<b>71</b>	<b>374</b>
Compliment de condemna i rehabilitació	-	24	9	33
Treball formatiu	-	2	-	2
Interns	2	212	44	258
Serveis penitenciaris	3	49	13	65
Preparació vida en llibertat	-	1	2	3
Massificació	-	1	-	1
Atenció sanitària	-	9	3	12
<b>3 Actuació forces de seguretat</b>	<b>2</b>	<b>90</b>	<b>323</b>	<b>415</b>
Policia Nacional	-	6	30	36
Mossos d'Esquadra	2	51	169	222
Policies locals	-	31	104	135
Guàrdia Civil	-	2	15	17
Companyies privades de seguretat	-	-	5	5
<b>4 Violència de gènere</b>	<b>2</b>	<b>7</b>	<b>6</b>	<b>15</b>
Violència de gènere	2	7	6	15
<b>5 Altres</b>	<b>3</b>	<b>72</b>	<b>168</b>	<b>243</b>
<b>Total</b>	<b>13</b>	<b>615</b>	<b>1.305</b>	<b>1.933</b>



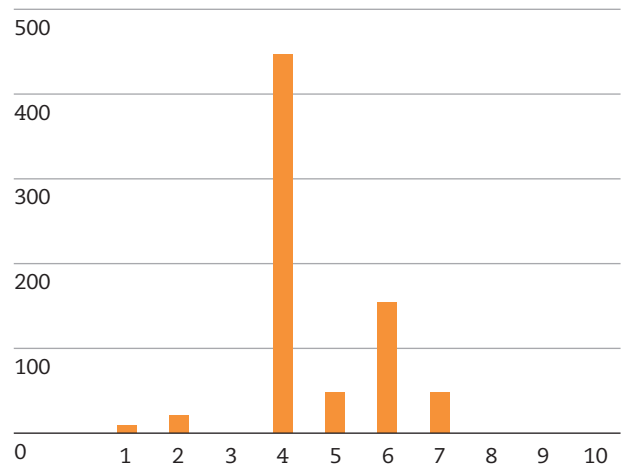
**b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions**

	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració	539	539
Dues administracions	79	158
Tres administracions	10	30
Quatre administracions	-	-
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>628</b>	<b>727</b>



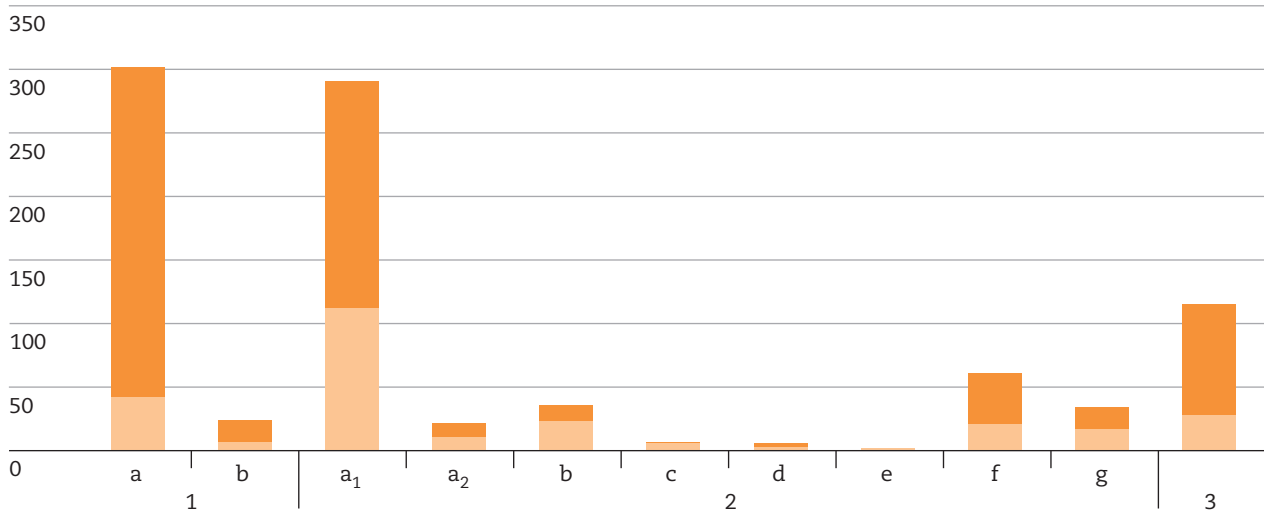
**c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007**

Típus d'administració	O	Q	■ Total
1 Administració central	-	9	9
2 Administració perifèrica	-	21	21
3 Administracions d'altres comunitats	-	-	-
4 Administració autonòmica	14	433	447
5 Administració local	-	48	48
6 Administració judicial	1	153	154
7 Administració institucional	1	47	48
8 Administració electoral	-	-	-
9 Serveis públics privatitzats	-	-	-
10 Privades	-	-	-
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>711</b>	<b>727</b>



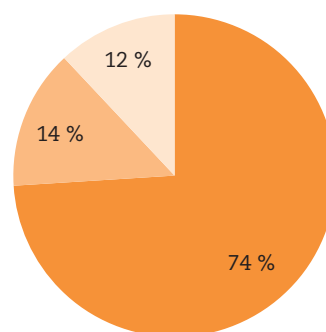
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>49</b>	<b>277</b>	<b>326</b>	<b>36,22%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	42	260	302	33,56%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	7	17	24	2,67%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>195</b>	<b>264</b>	<b>459</b>	<b>51,00%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	112	179	291	32,33%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	11	11	22	2,44%
b Accepta la resolució	23	13	36	4,00%
c Accepta parcialment la resolució	6	1	7	0,78%
d No accepta la resolució	3	3	6	0,67%
e No col·labora	2	-	2	0,22%
f Tràmit amb altres ombudsman	21	40	61	6,78%
g Desistiment del promotor	17	17	34	3,78%
<b>3 No admesa</b>	<b>28</b>	<b>87</b>	<b>115</b>	<b>12,78%</b>
<b>Total</b>	<b>272</b>	<b>628</b>	<b>900</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	36	73,47%
Accepta parcialment la resolució	7	14,29%
No accepta la resolució	6	12,24%
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>100,00%</b>



## 10.1. Seguretat ciutadana

### 1. Introducció

La seguretat ciutadana és un concepte relacionat amb la idea de protegir el lliure exercici de drets i llibertats públiques de totes les persones, però també està lligat amb la missió que tenen les forces i els cossos de seguretat de preservar els béns i els drets d'aquestes persones.

En el transcurs dels anys s'observa que les demandes ciutadanes davant els serveis que presten els cossos policials també evolucionen. Per això, qualsevol cos, a banda de complir les funcions que li són pròpies, ha de ser capaç d'adaptar-se a les necessitats d'una societat que presenta noves problemàtiques i preocupacions. De fet, els responsables de la seguretat han d'interactuar amb la societat perquè els usuaris són els que defineixen aquesta demanda.

Durant anys consecutius el gruix de queixes que ha rebut aquesta institució en aquesta àrea s'ha centrat bàsicament en la manca de proporcionalitat de les actuacions dels cossos de seguretat, el tracte inadequat i la inoperància policial. Enguany, la institució ha continuat rebent queixes en matèria de proporcionalitat. El problema rau, una vegada més, en la intensitat de la força que s'ha d'utilitzar. Quant al tracte dispensat, les queixes s'han centrat en el fet que les actuacions dels cossos policials no s'han ajustat al codi de conducta en virtut del qual han de mantenir sempre un tracte correcte i acurat o en la manca d'informació sobre les causes i la finalitat de totes les seves intervencions.

**Qualsevol cos de policia ha d'interactuar amb el conjunt de la societat**

Una novetat d'enguany han estat les queixes sobre la inexistència de fulls de reclamació en les oficines d'atenció al ciutadà de les comissaries de Mossos d'Esquadra i l'actuació policial en casos d'ocupació d'immobles abandonats. També destaquen les queixes sobre el temps que ha hagut d'esperar el ciutadà quan ha volgut presentar una denúncia en alguna de les comissaries dels Mossos d'Esquadra d'arreu del territori català, en particular de l'àrea del Gironès.

La majoria de les queixes en matèria de seguretat ciutadana les han presentat els mateixos ciutadans, però hi ha casos en què les queixes han estat formulades per associacions de veïns o plataformes constituïdes arran d'uns fets.

Amb relació a les actuacions d'ofici, s'ha obert l'actuació 04144/07, l'objectiu de la qual és visitar algunes comissaries de la Policia de la Generalitat. No tan sols de Mossos d'Esquadra, sinó també policies locals.

En l'àmbit normatiu, es valora positivament que el Govern hagi aprovat el Decret 230/2007, pel qual es crea el Comitè d'Ètica de la Policia de Catalunya com a òrgan consultiu en matèria de conducta ètica de les policies de Catalunya, Mossos d'Esquadra i policia local. Aquest òrgan ha de constituir un referent de les consultes, les queixes i les denúncies que es puguin produir.

**La proporcionalitat és especialment exigible en accions preventives per evitar situacions que pertorbin els drets d'altres ciutadans**

Un altre assumpte que ha ocupat el síndic aquest any és la relació de proporcionalitat que s'ha de mantenir entre el tracte que apliquen els cossos de seguretat als ciutadans i la protecció dels béns jurídics d'aquests. En aquest sentit, cal recordar que l'Estat espanyol ha subscrit el Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura, i altres tractes o penes cruels, inhumanes o degradants, que va entrar en vigor el 22 de juny de 2006.

### 2. Tracte inadequat

La versió dels fets que descriuen els ciutadans en les queixes que formulen moltes vegades són contradictoris amb els descrits pels agents policials. Això dificulta la tasca del Síndic, perquè es tracta de la paraula del ciutadà contra la d'un funcionari que té la condició d'agent de l'autoritat a favor del qual hi ha el principi de presumpció de veracitat.

Un d'aquests casos és el del la queixa 00358/07, el promotor de la qual denuncia el tracte rebut per part de diversos agents de Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra al vestíbul d'una parada de metro. El cap de la Divisió d'Afers Interns va determinar que no hi havia indicis raonables de responsabilitat disciplinària per part dels funcionaris de la policia.

Si bé aquestes queixes finalitzen perquè estan *sub iudice* o bé perquè no s'ha pogut demostrar l'existència d'una actuació irregular en l'exercici de les actuacions policials, sovint es recorda a l'Administració afectada el deure dels cossos policials de ser capaços



de mantenir sempre el principi de proporcionalitat en les accions preventives i en les seves funcions constitucionals, i d'acomplir la tasca protectora dels drets de tothom sense cap tipus de discriminació.

Un altre exemple és el de la queixa 00826/07, la promotora de la qual explica el presumpte maltractament rebut per part d'un agent de la Policia Local de Vilassar de Mar. L'Ajuntament de Vilassar de Mar, a banda de relatar com van anar els fets, va informar que el regidor de governació havia convocat una reunió entre la prefectura i la interessada, i va ser llavors quan se la va informar dels preceptes relatats en l'informe emès.

En altres casos, davant la impossibilitat d'aclarir els fets succeïts perquè les versions facilitades per ambdues parts, interessat i Administració, són contradictòries o bé hi manca informació complementària, la funció del Síndic consisteix a recomanar establir el diàleg. Per això en algunes ocasions s'ha demanat a l'Administració afectada que concerti una entrevista. En el cas de la queixa 07132/06, la interessada insistia que no estava conforme amb la informació que havia facilitat la Direcció General de Policia, arran d'un robatori al seu quiosc.

Finalment, després d'intercanviar informacions diverses amb la direcció esmentada, es va considerar adequat demanar al Departament d'Interior que concertés una entrevista amb la interessada i algun comandament de l'Àrea Bàsica Policial Nous Barris per aclarir els fets i plantejar tots els dubtes i les qüestions que, a parer de la interessada, havien quedat sense resposta.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00358/07	Tracte inadequat d'agents dels Mossos d'Esquadra en el vestíbul d'una parada de metro
Q 00826/07	Tracte inadequat d'un agent de la Policia Local de Vilassar de Mar

### 3. Maltractaments o rigor innecessari

Des de fa anys, el Síndic fa un seguiment de les diverses queixes que rep la institució en què es denuncien presumptes maltractaments per part dels diversos cossos policials, en particular, les del cos de Mossos d'Esquadra, ja que són les més nombroses.

Durant aquest any els mitjans de comunicació s'han fet ressò del nombre d'investigacions judicials obertes per presumptes maltractaments policials a Barcelona. S'han denunciat agressions, vexacions i contusions sofertes a la Comissaria de les Corts, de les quals donen compte els enregistraments de les càmeres ocultes en aquestes dependències. En vista

d'aquestes denúncies, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 02575/07 per investigar i analitzar aquesta problemàtica.

## S'ha obert una actuació d'ofici pels presumptes maltractaments per part dels diversos cossos policials

En el marc d'aquesta actuació, el Departament d'Interior recentment ha tramès un informe dels fets ocorreguts i la situació en què es troben actualment els processos. A causa de la poca informació rebuda, el Síndic roman en espera de la resolució judicial pertinent.

En aquest sentit s'informa que, davant les denúncies per maltractaments presentades per persones que havien estat detingudes a la Comissaria de les Corts, es va prendre la decisió d'instal·lar una càmera oculta a la zona d'escorcolls de la comissaria. La instal·lació va tenir lloc el 23 de març de 2007.

Entre aquesta data i el 10 d'abril es van enregistrar dos escorcolls amb possible responsabilitat penal. El dia 31 de març va tenir lloc un escorcoll amb presumptes maltractaments a un detingut i el 5 d'abril, un escorcoll amb presumptes maltractaments a una detinguda. El 10 d'abril es comunicaren aquests fets al fiscal en cap del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya.

Ambdós fets van donar lloc a la incoació de dos procediments de diligències prèvies als jutjats d'instrucció 8 i 29 de Barcelona. Paral·lelament, s'han incoat expedients disciplinaris pels fets relacionats amb cadascun dels dos procediments, paralitzats en espera de la decisió judicial. En ambdós casos, es va acordar la mesura cautelar de suspensió de funcions d'un caporal i quatre agents, en el cas dels presumptes maltractaments al detingut, i d'una agent, en el cas dels presumptes maltractaments a la detinguda. Tanmateix, la institució ha tingut coneixement que els agents esmentats s'han reincorporat al servei, si bé s'ha assignat una destinació diferent a cadascun d'ells. L'actuació d'ofici restarà oberta per si es produeixen altres casos de característiques similars.

En la queixa 01862/07, SOS RACISME torna a posar en coneixement d'una denúncia formulada per un ciutadà guineà relativa als maltractaments que va rebre a la mateixa Comissaria de les Corts.

De l'informe de la Direcció General de Seguretat Ciutadana es desprèn que els fets són investigats pel Jut-

jat d'Instrucció 6 de Barcelona, que ha incoat un procediment de diligències prèvies arran de la querella interposada pel mateix interessat. Paral·lelament, en aquest cas, el Departament d'Interior va resoldre obrir una informació reservada per determinar si els fets podien ser objecte d'incoació d'expedient disciplinari, i va designar per a la pràctica de les corresponents diligències informatives la Divisió d'Afers Interns de la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

Segons la darrera informació facilitada, el Departament d'Interior està pendent que es resolgui el procediment incoat per adoptar, si escau, les mesures disciplinàries oportunes, si bé no s'ha acordat cap mesura cautelar respecte dels agents imputats.

### Hi ha un increment de queixes relatives a la mala actuació de les policies locals

Les queixes per presumptes maltractaments provenen també d'altres cossos; s'ha observat un increment en el nombre de queixes relatives a l'actuació dels policies locals (Q 01997/07, 02101/07, 00896/07, 01862/07, 0710/07). En la queixa 02101/07, per exemple, SOS RACISME torna a comunicar una denúncia relativa a un ciutadà guineà sobre el maltractament que va rebre per part d'un policia local de Vilanova i la Geltrú. Els fets van ser tramesos al Ministeri Fiscal i al jutjat de guàrdia. El Síndic ha demanat informació sobre el resultat de les diligències judicials.

També s'han presentat casos de rigor excessiu en actuacions policial fora de les instàncies de comissaria. D'aquestes, en destaca la queixa 00775/07, la promotora de la qual exposava que la seva filla i unes amigues es trobaven al carrer quan una unitat d'antiavalots dels Mossos d'Esquadra va aparèixer i amb violència va baixar dels furgons i va disparar amb bales de goma i a perseguir la gent amb les porres. Entre la gent, va resultar ferida la filla menor d'edat.

Sobre això, el Departament d'Interior ha informat que una unitat de l'Àrea de Brigada Mòbil s'havia desplaçat al lloc on es trobava la menor, perquè fou informada que un grup de gent amb estètica *red-skin* havia provocat incidents. En arribar allí, els agents van respondre a l'atac fraccionant els grups violents, dispersant-los amb la utilització de defenses de goma i efectuant trets amb les escopetes de dotació. En aquesta situació, el Departament d'Interior reconeix que alguna persona aliena als fets s'hagi pogut veure involucrada en aquesta resposta.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 02575/07	Presumptes maltractaments per part dels agents dels Mossos d'Esquadra
Q 01862/07	Una persona procedent de Guinea denuncia maltractaments a la comissaria dels Mossos d'Esquadra de les Corts
Q 02101/07	Maltractaments per part de la Policia Local de Vilanova i la Geltrú
Q 01997/07	Maltractaments per part de la Policia Local de Martorell

#### 4. Inoperància policial i percepció d'inseguretat ciutadana

Com ja s'ha apuntat a la introducció, s'han rebut escrits de queixa relatius a la manca d'actuació policial davant els disturbis, els sorolls, l'ocupació i la destrucció d'immobles i mobiliari urbà protagonitzats per determinats grups de joves.

En el cas de la queixa 07556/06, la promotora denunciava les molèsties per sorolls, brutícia, usurpació de llum i aigua i baralles ocasionades per l'existència de cases ocupades que repercutien en el clima de convivència als carrers del veïnat. Manifestava que tant ella com els veïns havien trucat a la Guàrdia Urbana de Barcelona i no havien aconseguit que es tramités cap queixa.

La queixa 01773/07, promoguda per una associació de veïns, és similar. En aquest cas, els propietaris de l'edifici el van tapiar i van contractar un servei de vigilància privada per impedir l'entrada de persones alienes.

En ambdós casos, l'Ajuntament de Barcelona va informar que les competències en matèria de seguretat ciutadana són exclusives de la Policia de la Generalitat -Mossos d'Esquadra, sens perjudici que la Guàrdia Urbana compleixi tasques per prevenir possibles actes delictius.

D'acord amb aquesta informació, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Barcelona que:

Encara que la Policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra hagi assumit les competències en matèria de seguretat ciutadana i ordre públic, la Policia de la Generalitat i la Guàrdia Urbana s'han de prestar l'assistència mútua que requereixi l'exercici eficaç de les funcions respectives. Amb vista a garantir la seguretat i la convivència a la ciutat, han d'actuar de manera coordinada per atendre les demandes ciutadanes.

En virtut del conveni marc de coordinació que hi ha en matèria de seguretat pública i policia entre els dos

cossos, s'estableix que, a banda de les especialitzacions pròpies que la llei marca per a cada cos, hi ha un seguit de funcions compartides que s'han establert amb caràcter ordinari com a servei de gestió conjunta per a ambdós cossos policials i que s'ha de traduir en una resposta indistinta a les demandes dels ciutadans.

D'altra banda, en la queixa 07556/06, exposada a l'inici de l'epígraf, també s'ha suggerit a l'Ajuntament de Barcelona que la Unitat Territorial de la Guàrdia Urbana de Sant Martí concerta una entrevista amb la promotora i la resta de veïns afectats amb vista a conèixer de primera mà quines són les problemàtiques concretes que els afecten. A partir d'aquí, cal que valorin diverses estratègies per treballar-hi, sols o en coordinació amb els Mossos d'Esquadra, i intentar donar algun tipus de solució a aquesta situació.

### **Els Mossos d'Esquadra i la Guàrdia Urbana han d'actuar de manera coordinada**

L'Ajuntament de Barcelona ha comunicat que hi ha el compromís que tant la Unitat Territorial de Sant Martí i els equips de policia de seguretat ciutadana com la Unitat Nocturna (UNO-1) continuïn controlant totes les activitats que organitzen aquests grups tant a dins com a fora dels immobles i locals que tenen ocupats, i continuïn revisant els immobles i locals, tant els ocupats com els susceptibles de ser ocupats.

Amb relació al tema d'inseguretat ciutadana i la major o menor presència de policia al carrer, el Ple de l'Ajuntament de Flaçà va trametre l'acord adoptat relatiu a la seguretat al municipi (Q 00292/07).

En aquest acord hi constaven les vegades que l'alcaldia s'havia adreçat a les autoritats competents per demanar més efectius policials al municipi, la sensació d'inseguretat que hi havia, fruit de l'onada de robatoris que havien patit diversos comerços del municipi, i finalment la descoordinació entre comissaries properes.

Del contingut de l'informe de la Direcció General de Policia es desprenia que, de forma periòdica, la cap i altres comandaments de l'Àrea Bàsica Policial Gironès - Pla de l'Estany havien mantingut reunions amb representats de l'Ajuntament de Flaçà.

Les incidències que es produeixen al municipi es cobreixen mitjançant un grup de proximitat, que complementa la seva activitat amb les patrulles de

seguretat ciutadana que ronden a les nits i els caps de setmana. A més, quan hi ha un esdeveniment festiu, cultural o esportiu es planifiquen convenientment els serveis.

En aquest sentit, i d'acord amb el contingut de l'informe i les diverses comunicacions que el cap de la Regió Policial de Girona havia tramès a l'Ajuntament de Flaçà, es va donar per finalitzada l'actuació perquè quedava il·lustrat l'interès de la Direcció General de Policia per atendre els requeriments provinents de l'ajuntament en qüestió i per mantenir-lo informat del resultat de les gestions efectuades pels Mossos d'Esquadra.

Amb relació a la situació d'inseguretat ciutadana que viuen alguns municipis, cal destacar també la queixa 03757/07, que exposava la situació d'inseguretat que viu el municipi de la Jonquera.

D'acord això, aquesta institució li ha fet saber que comparteix la reflexió respecte a la necessitat que totes les administracions públiques responsables i encarregades de vetllar per la seguretat de les persones actuïn de manera coordinada en la resolució dels problemes que genera la convivència ciutadana, possibilitant-ne la solució i fomentant-hi la participació ciutadana mitjançant actuacions eficaces, adequades i suficients.

### **Les actuacions en la gestió de l'espai públic han de partir del diàleg entre les parts i la intervenció institucional**

En aquestes actuacions cal incorporar-hi el màxim nombre possible de ciutadans en un procés de reflexió col·lectiva sobre la conveniència i el contingut de les actuacions que s'han de portar a terme en la gestió de l'espai públic i sobre l'ús i el gaudi d'aquest espai per part de les persones. El punt de partida no ha de ser una actuació sancionadora o punitiva, sinó la detecció del problema, el diàleg entre les parts, la intervenció institucional en la recerca de solucions i d'una actuació coordinada per intentar aconseguir el màxim consens social.

En el marc d'aquestes consideracions preliminars, el Síndic ha considerat necessari que tant l'Ajuntament de la Jonquera com el Departament d'Interior analitzin el problema plantejat en el marc establert en el Dictamen del Comitè de les Regions (CE) 2000/C 57/15, sobre la delinqüència i la seguretat a les ciutats (DOCE 29 febrer 2000), així com a la Carta euro-

pea de salvaguarda dels drets humans a les ciutats. Per tot això, ha demanat a ambdues administracions informació relativa a diversos aspectes, com ara les actuacions preventives efectuades pels Mossos d'Esquadra o les denúncies presentades que hagin donat lloc a procediments penals o procediments administratius sancionadors. A hores d'ara, s'està pendent de rebre'n una resposta.

Finalment, cal destacar l'actuació d'ofici 04944/06 (finalitzada aquest 2007), que es va obrir arran de les diverses queixes rebudes respecte a la suposada inoperància policial o manca d'actuació de la Guàrdia Urbana del municipi d'Hospitalet de Llobregat. Les queixes que integraven l'actuació d'ofici feien referència a expedients de coacció administrativa, denúncies per sorolls i molèsties causades per un local comercial o per un bar musical, accions incíviques, entre altres.

En resposta a la demanda d'informació, l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat va remetre l'informe, emès per un dels sergents, que contenia una descripció del cos de policia local d'acord amb una sèrie de paràmetres com ara l'avaluació dels diversos serveis i de la mecànica policial, la detecció de necessitats, la incidència del servei policial al municipi, la descripció de la formació policial, etc. Així mateix, s'adjuntava informació relativa a cadascuna de les queixes i posava de manifest que es tractava de conflictes relacionats amb altres àrees de l'Ajuntament, a banda de l'actuació que la Guàrdia Urbana hagués pogut dur a terme.

De l'informe es despenia que el paper i les tasques que duia a terme la policia local de l'Hospitalet de Llobregat com a servei públic asseguraven un servei de qualitat a tot el municipi. Per tot això, es va donar per tancada aquesta actuació d'ofici.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 07556/06	Denúncia per sorolls i brutícia al carrer
Q 01773/07	Ocupació d'una finca en un carrer de Barcelona
Q 00292/07	Més presència policial al municipi de Flaçà
Q 03757/07	Queixa per la situació d'inseguretat que viu un municipi

## 5. Temps d'espera per presentar una denúncia

Enguany s'han rebut diverses queixes sobre el temps que han hagut d'esperar els ciutadans per presentar una denúncia.

El promotor de la queixa 00762/07 i tres persones més van comparèixer a l'Àrea Bàsica Policial Osona a quarts de cinc de la matinada per presentar una

denúncia per unes lesions que els havien causat en un establiment de Vic.

Després de diverses vicissituds, els afectats no van poder presentar la denúncia fins després de quinze hores.

### S'han rebut queixes sobre el temps d'espera per presentar una denúncia a la comissaria

Segons informació de la Direcció General de Policia, el retard que havia donat lloc a la queixa no era l'habitual i s'havia produït per una coincidència de circumstàncies no corrents, com ara la pràctica de sis detencions seguides, la qual cosa va ocupar els funcionaris adscrits a l'OAC i va endarrerir la recepció i la tramitació de la denúncia de l'interessat.

Davant d'això, el Síndic va manifestar al Departament d'Interior que, sens perjudici de considerar que es tractava d'un cas excepcional, no es va articular cap mesura per intentar que això no passés. Per tant, el tràmit de presentar una denúncia es va portar fins l'extrem de fer esperar el ciutadà fins a un total de quinze hores aproximadament.

### S'han d'arbitrar els mecanismes necessaris per evitar que es desisteixi de presentar una denúncia

La promotora de la queixa 00701/07 es va trobar en una situació similar quan es va adreçar a l'ABP de Figueres a les 15 hores per acompanyar la seva germana a presentar una denúncia. L'agent que les va atendre els va dir que esperessin que les cridarien. Una hora més tard, el mateix agent els va dir que podien marxar i que tornessin passades dues hores perquè en aquells moments no les podien atendre. A les 17:45 hores hi van tornar i els van tornar a dir que s'havien d'esperar entre una hora i dues hores. Com que a quarts de nou no les havien atès van decidir marxar. La denúncia finalment no la van poder tramitar aquell dia i, per tant, van haver de tornar-hi l'endemà i perdre tot el matí.

Segons la informació de la Direcció General de Policia, la tarda de l'1 de febrer de 2007, les diverses uni-



tats de la Comissaria de Figueres van haver d'afrontar una sobrecàrrega extraordinària de treball en relació amb els volums de feina que són habituals, amb un total de vuit denúncies presentades (xifra per sobre de la mitjana). S'hi va afegir, també, el temps que es va haver de destinar a assessorar una persona víctima d'una agressió sexual i a prendre declaració com a imputats a dos menors d'edat. Addicionalment altres unitats de la mateixa ABP, que en circumstàncies normals haurien pogut atendre les denunciants, tampoc no van poder donar suport en la recollida de denúncies.

Igual que en el supòsit anterior, i sens perjudici que es tractés d'un altre cas excepcional, el Síndic considera que no es va articular cap mesura per intentar evitar que ambdues germanes desistissin de presentar aquell dia la denúncia. Alhora, segons el tipus delictiu objecte de la denúncia que es volia presentar es podria haver informat les interessades sobre el procés de denúncia per Internet.

Partint que la prioritat del cos policial de Mossos d'Esquadra és agilitzar al màxim el sistema per evitar que els ciutadans no denunciïn per manca de temps, s'ha demanat al Departament d'Interior que d'acord amb aquesta voluntat s'articulin els mitjans necessaris per evitar que situacions com les descrites es tornin a reproduir.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00762/07	Temps d'espera per presentar una denúncia
Q 00701/07	Llarg temps d'espera per presentar una denúncia

## 6. Formulari de queixes i suggeriments

De la recepció dels informes de la Direcció General de Policia es desprèn que els ciutadans que es volen queixar sobre el funcionament del servei policial sols poden adreçar-se al Departament d'Interior, ja sigui per correu ordinari i mitjançant correu electrònic a l'adreça mossos@gencat.net.

D'acord amb el que estableix l'article 35 de la Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya, el Govern té el deure de promoure l'accés dels ciutadans als serveis de seguretat en els àmbits de la informació, recepció de denúncies i tramitació de queixes i peticions. A aquests efectes, estableix que el ciutadà pugui queixar-se per correu ordinari o pels mitjans telemàtics, però, en canvi, es fa palesa la inexistència d'un formulari de queixes i suggeriments a les comissaries per mitjà del qual el ciutadà pugui queixar-se presencialment.

Un formulari de queixes i suggeriments s'emmarca dins la necessitat d'establir serveis d'atenció al ciutadà mitjançant els quals aquest pugui formular de manera eficaç les queixes i les reclamacions que cregui convenientes i col·laborar en la millor prestació del servei amb iniciatives i suggeriments.

### La Direcció General de Policia ha comunicat que s'està ultimant el disseny del full de reclamacions i suggeriments

Aquests objectius són recollits també al Reial decret 208/1996, de 9 de febrer, pel qual es regulen els serveis d'informació administrativa i atenció al ciutadà, modificat pel Reial decret 951/2005, de 29 de juliol, l'article 4 del qual disposa que, dins les funcions d'atenció personalitzada al ciutadà, tant ciutadans com empleats públics poden suggerir formules per millorar la qualitat dels serveis.

Amb relació a aquest tema, s'han rebut diverses queixes sobre la inexistència de fulls de reclamació a les comissaries dels Mossos d'Esquadra. El promotor de la queixa 00690/07, per exemple, va voler presentar una queixa a la Comissaria de Mossos d'Esquadra de Badalona pel tracte dispensat per diversos agents policials i li van dir que no tenien fulls de reclamació i que l'única manera de queixar-se era escriure una carta personal adreçada a la comissaria. La promotora de la queixa 00701/07 es va trobar en la mateixa situació quan va voler presentar una queixa a la Comissaria de Figueres pel retard en la tramitació d'una denúncia i se li va comunicar que els Mossos d'Esquadra no disposaven d'aquest tipus de fulls i que, en tot cas, havia de remetre un escrit a la Direcció General de Seguretat Ciutadana.

### El Síndic ha recomanat la creació d'un model de formulari de queixes i suggeriments disponible en totes les comissaries

Per tot això, el Síndic va acordar recomanar al Departament d'Interior que s'aprovés la creació d'un model de formulari de queixes i suggeriments a



disposició dels ciutadans en cadascuna de les comissaries d'arreu de Catalunya.

La Direcció General de Policia ha comunicat a la institució que s'està ultimant el disseny d'un full de reclamacions i suggeriments que es vol posar a disposició dels ciutadans a les comissaries de la policia de la Generalitat - Mossos d'Esquadra.

S'ha informat que s'està elaborant la carta de serveis públics de seguretat que estableix l'article 36 de la Llei 4/2003, de 7 d'abril, d'ordenació del sistema de seguretat pública de Catalunya. La carta, que ha d'afegir, segons el precepte esmentat, els drets i els deures dels ciutadans en aquest àmbit, inclourà, igualment, un apartat referit a les queixes i les peticions ciutadanes. Es preveu que les dues iniciatives esmentades es posin en funcionament dins el primer trimestre de l'any 2008.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00690/07	La Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Badalona no disposa de fulls de reclamació
Q 00701/07	La Comissaria dels Mossos d'Esquadra de Figueres no disposa de formularis per presentar denúncies

## 7. Visites a les comissaries de les policies de Catalunya

Un any més s'ha obert una actuació d'ofici (A/O 04144) amb l'objectiu de visitar algunes de les comissaries de policia d'arreu de Catalunya. El Síndic ha visitat les comissaries de Mossos d'Esquadra de la Regió Metropolitana Sud: ABP Esplugues - Sant Just; ABP Cornellà i l'Aeroport del Prat. Durant el proper any es continuarà amb la resta de visites programades. Aquesta actuació d'ofici vol destacar els aspectes més rellevants sobre el funcionament de les comissaries de policia.

**La metodologia de treball de les comissaries amb els agents nous insisteix en el procediment de circuit i custòdia de detinguts**

Pel que fa a l'ABP Esplugues-Sant Just, la comissaria presenta un nivell de queixes molt reduït. La metodologia de treball, pel que fa als agents recentment incorporats, consisteix a tenir-hi un primer contacte

i informar-los sobre els aspectes considerats bàsics i fonamentals, com són el procediment de circuit i la custòdia de detinguts.

Un altre aspecte sobre el qual s'insisteix molt és en el trasllat que els comandaments fan de la informació a la resta d'agents. A aquests efectes, s'ha previst la figura de l'oficial de guàrdia que originàriament es va implantar a l'Hospitalet de Llobregat. Aquesta figura recau en algun comandament, de manera que cada cinc setmanes un d'ells està de guàrdia.

Aquesta comissaria, a diferència d'altres, disposa d'un full de reclamacions i suggeriments al servei de tothom que vulgui presentar una queixa sobre el servei policial. En un lloc visible de l'OAC hi ha un cartell identificatiu sobre l'existència d'aquests fulls. A peu de pàgina del model s'indica que el ciutadà rebrà una resposta al seu requeriment en un termini de quinze dies. Havent preguntat sobre aquest detall, l'ABP respon que si bé no sempre es respecta el termini per la impossibilitat d'obtenir la informació en aquest període de temps, sempre es dona una resposta al ciutadà.

Finalment, una caporal està al servei d'atenció a la víctima de dones que denunciïn un delictes de violència domèstica. Fan el seguiment i es coordinen amb els diversos serveis que ofereix el municipi.

**L'espai que tenen els Mossos a l'Aeroport del Prat és precari per oferir els serveis propis d'una comissaria**

La Comissaria de Cornellà de Llobregat ha destacat com una de les principals problemàtiques del municipi tres discoteques que provoquen les queixes del veïnat per aldarulls, sorolls i música elevada. En aquests casos, el que es fa és reconduir els joves a una altra zona. Tan sols es crida els ARRO com a suport regional i a requeriment de la comissaria.

Pel que fa a la Comissaria de l'Aeroport del Prat, cal destacar que no compleix les característiques mínimes per funcionar correctament. Es tracta d'un espai diàfan, obert, sense cap tipus de paret que permeti establir separacions. Dos paravents són l'única separació que hi ha. La comissaria disposa d'una oficina de denúncies oberta des de les 6 hores fins les 22 hores. A partir d'aquesta hora, els agents de guàrdia es troben físicament repartits per l'aeroport amb un telèfon per localitzar-los.

S'ha d'entendre que l'aeroport presenta un conjunt de dinàmiques molt específiques que el diferencien del funcionament diari d'una comissaria: les gestions s'han de fer ràpid perquè moltes vegades els denunciants són persones que estan a punt d'embarcar i els han robat el passaport; el detingut es troba amb la víctima; no hi ha locutoris ni lavabos; les denúncies es recullen a mà perquè no es poden connectar a la xarxa; els agents policials han de venir canviats des de la Comissaria del Prat de Llobregat i no tenen un espai per deixar els cotxes, etc. Caldria un espai superior i adequar les instal·lacions d'acord amb les deficiències assenyalades.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
A/O 04144/07	Visita a les comissaries de les policies de Catalunya

## 10.2. Violència de gènere i prostitució

### 1. Introducció

Els darrers anys la violència de gènere ha passat a ser un problema en l'esfera pública. Afortunadament, aquesta publicitat ha posat en relleu les dimensions reals i les causes del problema.

La dimensió pública de la violència de gènere s'estableix en l'exposició de motius de la Llei orgànica de mesures de protecció integral contra la violència de gènere.

Anteriorment, la resposta jurídica davant una agressió sexista era la via sancionadora. Avui, la protecció integral de la víctima demana desenvolupar accions preventives que, un cop produïda l'agressió, permetin la immediata adopció de mesures d'assistència i de recuperació de la víctima, i la repressió i la rehabilitació de l'agressor.

El Síndic ha constatat que l'Administració, per eradicar la violència masclista, ha establert una xarxa de serveis públics necessaris per a l'assistència, la protecció, la reparació i la recuperació de les dones que n'han estat víctimes. Amb tot, això no fa que desapareguin les mancances que donen peu a les queixes que arriben a la institució.

### 2. Situació actual dels jutjats de violència sobre la dona

A Catalunya només funcionen com a exclusius els jutjats de violència sobre la dona de Barcelona. La previsió és de crear-ne més a l'Hospitalet de Llobregat. A la resta de partits judicials les denúncies de violència domèstica són assumides per jutjats de primera instància i d'instrucció. Això obliga els jutjats a

compatibilitzar les agendes d'assenyalaments ordinaris amb la presentació imprevisible de detinguts per assumptes de violència domèstica i ordres de protecció, la qual cosa els comporta una situació de "guàrdia permanent" que repercuteix en la tramitació de les denúncies de violència domèstica i de les causes ordinàries que els són pròpies.

**La tramitació i la resolució de causes per violència de gènere resulta poc àgil per la manca de mitjans personals i materials**

Els jutjats amb competència en violència de gènere dediquen la major part de les hores d'audiència a la tramitació d'aquestes causes, la qual cosa comporta necessàriament la suspensió de judicis, declaracions i altres diligències ordinàries. Les suspensions impedeixen la resolució ràpida d'assumptes, fet incompatible amb una administració de justícia eficient.

D'altra banda, la tramitació i la resolució de causes de violència de gènere resulta poc àgil, perquè no s'ha dotat els jutjats de violència de gènere de recursos humans ni materials: no hi ha oficines d'assistència, punts de trobada, gabinets psicològics especialitzats, ni forenses. Comparteixen, amb els jutjats de guàrdia, fiscals, advocats, metges forenses i intèrprets. No disposen de psicòlegs especialitzats, ni poden prestar una atenció immediata, àgil i eficaç a la víctima.

La lentitud en la tramitació dels procediments també ha donat peu a la queixa 02715/07 (sobre un procediment de lesions i d'un procediment de divorci contenciós). En aquest cas, es demanà al Tribunal Superior de Justícia que s'interessés per l'estat de les actuacions judicials i les agilitzés. Aquest va demanar informació als òrgans judicials que havien intervingut en la tramitació dels procediments. Dels informes tramesos, però, no s'aprecià lentitud en el procediment, ateses totes les diligències practicades, ni situació d'urgència que obligués a adoptar mesures protectores. La promotora, però, fou qui, finalment, va desistir de l'adopció de mesures provisionals de l'admissió de la demanda de divorci. Tot i així, la presidenta del Tribunal Superior va sol·licitar que s'agilitzés l'informe del gabinet tècnic familiar sobre la guarda i custòdia de la filla.

Un altre motiu de queixa freqüent amb relació a aquests jutjats és el tracte que ofereix el personal al ciutadà. D'aquest assumpte, n'és un exemple la

queixa 00509/07, la promotora de la qual denunciava l'actitud d'indiferència de la jutgessa suplent envers les víctimes.

### S'ha de fer efectiu el dret a la dignitat i la seguretat de les víctimes en tots els actes processals

L'informe emès per la magistrada jutgessa contra el qual s'havia adreçat la reclamació va fer constar que les actuacions s'havien ajustat a la legalitat, no solament en el dictat de les resolucions judicials, sinó també respecte a l'actuació de tots els funcionaris adscrits al jutjat.

Es va enviar a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia unes consideracions relatives al deure de fer efectiu el dret a la dignitat i la seguretat de les víctimes en tots els actes processals. El Síndic va recordar que la Carta de drets dels ciutadans introdueix elements destinats a eliminar o disminuir la victimització secundària que, fins i tot, es configuren com a drets de les víctimes de delictes.

També va apuntar que les víctimes tenen dret que la compareixença davant el jutge o el tribunal preservi la seva intimitat, per la qual cosa s'estableix l'obligació d'adoptar mesures perquè la víctima no coincideixi amb l'agressor. Finalment, el Síndic va recordar que l'article 544.3 de la Llei d'enjudiciament criminal (LECRim) assenyala que el jutge ha d'adaptar les mesures oportunes per evitar la confrontació entre agressor i víctima, els seus fills i la resta de membres de la família, i disposa que la declaració en audiència sigui per separat. Per tant, s'han de preveure instal·lacions adequades per fer efectius aquests drets.

Respecte a les consideracions del Síndic, la presidenta del Tribunal Superior de Justícia agraeix les reflexions efectuades i informa la institució de la reestructuració dels espais dels jutjats de violència de Barcelona perquè les declaracions de les víctimes puguin ser realitzades en llocs separats i amb total privacitat, i no en la mateixa oficina judicial.

Per fer front a la diversa problemàtica s'han buscat diverses solucions, com ara, l'exempció de repartiment d'acord amb les circumstàncies especials de cada partit, atesa la sobrecàrrega de treball de la majoria de jutjats mixtes i d'instrucció, o la presentació dels detinguts davant del jutjat de guàrdia un o diversos dies hàbils a la setmana predeterminats.

Aquell dia el jutjat de guàrdia actuaria en substitució del de violència. En els partits en els quals s'ha establert aquest sistema es poden realitzar, al jutjat de violència domèstica, judicis civils, judicis de faltes i altres diligències que no són de violència domèstica almenys un o dos dies a la setmana, sense les demores ocasionades per la presentació de detinguts de violència domèstica.

Tot i així, aquest sistema tampoc resol el problema la resta de dies, especialment en els partits amb un gran volum de treball. També es podria pensar en la comarcalització dels jutjats de violència domèstica.

En la majoria de queixes rebudes es fa constar la preocupació per la dilació excessiva d'aquests procediments judicials. És el que va passar en la queixa 04321/07, en la qual la promotora denuncia la lentitud en la tramitació dels procediments de les denúncies que havia presentat contra el seu exmarit per abandó de família, per impagament de pensions i per maltractaments als fills. La institució ha hagut de sol·licitar la intervenció de la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, a fi que s'interessi per l'estat de tramitació de les actuacions.

Un altre cas significatiu és el de la queixa 08089/05, referent a un procediment que es va iniciar l'any 2003. La promotora 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. La jutgessa competent adduïa que la demora s'havia produït perquè no s'havia localitzat el denunciat d'ençà la presentació de la denúncia. El Síndic va comunicar a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia que aquests casos no podien privar el ciutadà de reaccionar davant aquests retards i que més de tres anys perquè tingués lloc un judici és un exemple de dilació indeguda. Finalment, es va dictar sentència.

Enguany, la mateixa promotora ha tornat a adreçar una altra queixa a la institució (Q 04929/07), atesa la dilació que considera que s'està produint en la fase d'apel·lació de la sentència. És a dir, el procediment encara no ha finalitzat, la qual cosa evidencia el temps que pot trigar a resoldre's una situació de violència de gènere des del punt de vista judicial (des de l'any 2003 en què es va presentar la denúncia fins al final de l'any 2007 en què s'està cursant l'apel·lació).

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 02715/07	Lentitud en la tramitació d'un procediment per violència de gènere
Q 00509/07	Tracte a la víctimes de violència de gènere per part dels òrgans judicials

### 3. Recursos de la Generalitat per a dones que pateixen violència de gènere

Enguany s'ha obert l'actuació d'ofici 04066/07, sobre visites a diverses cases d'acolliment per a dones maltractades, en el marc de la qual s'han visitat dos centres d'intervenció especialitzada, quatre centres d'acolliment per a dones maltractades i un pis de suport. Tots els recursos visitats proporcionen una atenció integral (social, psicològica i jurídica) a les víctimes i els seus fills, els posen a l'abast els mitjans necessaris perquè superin la situació i els presten atenció especialitzada.

Els centres es configuren com un recurs públic d'intervenció i recuperació integral. El Síndic en valora positivament el funcionament i celebra que s'ampliïn. Els centres d'acolliment per a dones maltractades són un servei social especialitzat de tercer nivell d'atenció i un recurs temporal per a les dones i els seus fills, objecte de violència de gènere, que han hagut d'abandonar el domicili familiar i que no disposen de prou recursos per afrontar la situació. Als centres es detecta una bona relació tant amb els cossos i les forces de seguretat com amb la xarxa de salut pública i els ajuntaments.

#### El Síndic ha obert una actuació d'ofici per visitar els centres d'acollida

Enguany també s'han detectat problemes relacionats amb els centres d'acolliment per a dones maltractades:

1. Manca d'informació sobre què representa ingressar en un servei d'acolliment. En aquest sentit, cal destacar la importància del treball previ a l'ingrés. Hi ha casos en què, si bé la motivació a l'hora d'ingressar-hi és pràcticament inexistent, després d'unes quantes setmanes de treball, la dona ha pogut prendre consciència de la seva situació i decideix continuar al centre amb evolució positiva.
2. Deficiència de les infraestructures. Els espais comuns i els dels professionals són insuficients. A més, en la construcció de nous centres tampoc es tenen en compte les necessitats de les usuàries i les dels professionals. Aquesta institució observa la falta d'espais que garanteixin més independència.
3. Lentitud i manca d'agilitat en la reposició de

material, sobretot quan no es tracta d'una situació d'urgència.

4. Baixes retribucions i poc reconeixement professional, la qual cosa origina una gran mobilitat dels professionals i dificulta l'estabilitat dels vincles que es poden crear amb les usuàries del servei. Algunes entitats han atorgat determinats beneficis als treballadors (com ara gaudir de dies festius, reducció horària, etc.), però no se n'han millorat les retribucions. La Generalitat hauria d'exigir a les entitats gestores la garantia de retribucions mínimes adequades al lloc de treball.
5. Manca de protocols en l'atenció a la dona, especialment en els acompanyaments als centres d'acolliment i als judicis.
6. Deficiències en la presència del psicòleg, especialment del psicòleg infantil per atendre el gran nombre d'infants que han viscut situacions de violència i que acullen aquests serveis.
7. Insuficiència de recursos d'atenció de tractament de toxicomanies o salut mental.
8. Absència de convenis i acords interadministratius que possibilitin la sortida digna de les dones de les cases d'acolliment. S'han de trobar solucions concretes, com ara que els serveixi l'informe de la casa d'acolliment per acreditar els ingressos, que no se'ls exigeixin determinats requisits, etc. L'any 2006 es parlava d'un possible conveni amb ADIGSA per facilitar-los l'accés a l'habitatge, però encara no s'ha formalitzat. Els problemes d'aquest col·lectiu per trobar habitatge es van denunciar en els informes dels anys 2002 i 2003. El Departament de Política Territorial i Obres Públiques va informar que s'estudiava la possibilitat de reservar un percentatge dels pisos de protecció oficial.

#### Hi ha mancances en la formació d'alguns operadors jurídics en matèria de violència de gènere

9. Manca de conveni amb els ajuntaments per afavorir l'ingrés dels menors a escoles bressol. En alguns centres han aconseguit que els infants hagin accedit a la prematriculació, tot i que les dones no estiguessin empadronades al municipi. Malgrat ser un gran avenç, les dones han de recórrer a les escoles bressol privades quan el curs ja ha començat.



10. Ventall de problemes en l'àmbit judicial que posen de manifest deficiències en la formació d'alguns operadors jurídics en matèria de violència de gènere.
11. Dèficits en la utilització dels punts de trobada. Cal que el règim de visites en els punts de trobada sigui supervisat i valorat per professionals experts.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04321/07	Manca de coordinació entre els procediments civils i penals
A/O 04066/07	Visites a diverses cases d'acolliment per a dones maltractades

#### 4. Prostitució

La prostitució és una realitat social que afecta en gran proporció dones amb risc d'exclusió i vulnerabilitat social.

Les variables que cal tenir en compte i que incideixen en l'exercici de la prostitució són la vulnerabilitat, la situació de desavantatge social, els riscos de salut física i psíquica, els riscos de violència, etc. El col·lectiu de prostitutes exposa que el seu objectiu és aconseguir més drets com a ciutadanes i com a treballadores, més seguretat i protecció davant els abusos dels clients i proxenetes i, sobretot, més respecte social. La situació d'irregularitat de la majoria de prostitutes els dificulta l'accés a les administracions i les institucions públiques per por de ser deportades o arrestades.

D'una banda, l'enduriment de la legislació d'estrangeria obliga en alguns casos a recórrer a xarxes organitzades de tràfic de persones. D'altra banda, el no-reconeixement de la prostitució com a activitat laboral legítima els dificulta l'obtenció del permís de residència i afavoreix que romanguin en situació irregular.

**El buit legal referent als intercanvis econòmics client-prostituta dificulta la protecció dels drets d'aquestes persones**

La prostitució no és il·legal a l'Estat espanyol, tot i que tampoc està reconeguda com a activitat laboral. La prostitució exercida lliurement i voluntàriament no està ni prohibida ni autoritzada, mentre que la prostitució forçada i el proxenetisme constitueixen figures delictives (la reforma del Codi penal 11/2003 va ampliar la tipificació com a pos-

sibles infractors penals les persones facilitadores que es lucrin amb l'explotació sexual, fins i tot quan aquesta és exercida lliurement). És aquest buit legal, referent a la regulació dels intercanvis econòmics client – prostituta, el que dificulta la protecció dels drets fonamentals d'aquestes dones. Així, la legalització de l'exercici lliure de la prostitució pot ser una alternativa d'integració social, amb la finalitat de rescatar de la marginalitat les persones que exerceixen la prostitució, dotar-les de seguretat jurídica i millorar-ne la situació personal, de seguretat i de salut.

El fet que l'Estat no reguli la prostitució deixa a les comunitats autònomes i als ens locals sense eines jurídiques adequades, atès que moltes de les competències que poden fer real i efectiva la legalització estan en mans de l'Estat (immigració, treball, salut). En el pla autonòmic, i en el context de Catalunya, la postura envers la prostitució és de tipus reglamentarista. En canvi, en l'àmbit municipal és de prohibicionisme.

**S'ha obert una actuació d'ofici que pretén fomentar el diàleg i el consens social i institucional entorn de la prostitució**

El Decret 217/2002 de la Generalitat de Catalunya, d'1 d'agost, pel qual es regulen els locals de pública concurrència on s'exerceix la prostitució, és el primer precedent, ja que inclou l'exercici de la prostitució en l'àmbit del dret del treball com a activitat reglada en locals de concurrència pública. La llei reconeix la relació que s'estableix entre el client i la persona que presta el servei com un arrendament de serveis en què s'obliga a realitzar una determinada activitat, però no a l'obtenció d'un determinat resultat.

En l'àmbit municipal, la postura vers la prostitució és prohibicionista, atès que en l'espai urbà és on apareixen de manera més visible les afliccions i les discriminacions que pateix el col·lectiu.

L'obertura de l'actuació d'ofici 05466/07 "Per un consens social en la protecció dels drets humans de les persones que exerceixen la prostitució" pretén fomentar el diàleg i el consens social i institucional entorn d'una realitat social com és la prostitució, i de la necessitat de protegir els drets d'un dels col·lectius més vulnerables i amb un risc més elevat d'exclusió social.



Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 15828/07	Ordenança de mesures per fomentar i garantir la convivència ciutadana als espais públics de Barcelona
A/O 05466/07	Per un consens social en la protecció dels drets humans de les persones que exerceixen la prostitució
Q 12567/07	Queixes individuals sobre l'exercici de la prostitució a la ronda Sant Antoni
Q 00625/07	Falta de regulació de l'activitat de la prostitució
Q 00815/07	Exercici de la prostitució a prop d'un restaurant propietat del promotor de la queixa

### 10.3. Administració de justícia

#### 1. Introducció

Les queixes més freqüents són degudes a retards en la tramitació de procediments, instal·lacions deficients, mal tracte dispensat per part dels funcionaris, funcionament deficient dels registre civils. S'evidencia, a més, que el motiu de queixa principal és la dilació en la tramitació dels procediments, la qual cosa té relació, en la majoria de casos, amb una manca evident de mitjans personals i materials.

#### 2. Lentitud judicial i mancances en l'Administració de justícia

Una proporció important de les queixes rebudes per la institució fa referència a la lentitud judicial i les dilacions indegudes en els procediments. Sobre això, els diversos jutjats argumenten que tenen un volum de treball molt alt i que hi ha mancances en matèria de recursos humans i en la formació del personal interí i substitut.

Com a exemple d'aquestes mancances, en la queixa 11299/06, l'interessat expressava que havien passat més de vuit mesos entre la data en què havia estat dictada la sentència sobre un procés d'incapacitació i el moment en què finalment es va lliurar ofici a la Comissió d'Assessorament i Supervisió perquè aquesta informés d'una fundació per poder nomenar un tutor, tal com ordenava la sentència. Constava que l'advocat havia presentat un escrit per demanar que s'impulsés el procediment, però aquest jutjat tan sols s'havia limitat a informar-lo de l'estat de les actuacions, sense haver pres la iniciativa d'ofici d'interessar-se pels motius pels quals la comissió esmentada no havia respost al requeriment del jutjat.

En aquest cas, es va demanar a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia que s'interessés per aquest cas, amb vista a evitar una demora superior en la tra-

mitació del procediment, i que valorés la situació real en la qual es trobava el Jutjat número 6 de Sabadell per adoptar, dins les seves possibilitats, mesures que afavorissin les condicions de treballs dels professionals que hi treballaven i, en conseqüència, millorar el servei prestat al ciutadà.

### Els jutjats atribueixen la demora en la tramitació dels procediments a la falta de recursos humans i la manca de formació del personal interí

La presidenta, per la seva banda, va informar que es prendrien mesures per analitzar a fons la situació d'aquest jutjat i que n'informaria la institució. Segons la darrera informació rebuda, s'ha acordat prorrogar l'adscripció d'un gestor processal amb destinació al Servei de Suport del Tribunal Superior fins el dia 31 de gener de 2008, sens perjudici que les necessitats del servei aconsellin la pròrroga o la revocació d'aquest gestor per circumstàncies prioritàries sobrevingudes.

En alguns casos, han estat els mateixos jutges en l'emissió dels informes els que han fet palès la difícil situació del jutjat. A tall d'exemple, en la queixa 01147/07, el titular del Jutjat de Primera Instància i Instrucció 3 de Mollet del Vallès exposa la greu situació que pateix el Jutjat per manca de mitjans personals. La demora en la tramitació d'unes diligències obeïa que la funcionària titular estava de baixa per malaltia des del 8 de febrer de 2006 i no es va substituir fins el 20 de maig de 2006.

També, s'informà que, a banda del gran volum de treball que correspon als jutjats de Mollet del Vallès i la manca de personal substitut en el període esmentat anteriorment, la persona que va prendre possessió com a funcionària del cos de tramitació no tenia cap coneixement ni experiència en l'Administració de justícia. Aquesta situació es va agreujar quan aquesta persona substituïda va cessar voluntàriament coincidint amb la baixa per malaltia de dos funcionaris, una del cos de tramitació i una altre del cos de gestió, la qual cosa va deixar sense personal la secció penal del Jutjat 3 de Mollet del Vallès.

Aquesta circumstància va fer que el Jutjat ho posés en coneixement de la Subdirecció General de Recursos Humans i Gestió Econòmica del Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya i la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia, per mitjà d'un escrit

del 16 de novembre de 2006. Alhora, el secretari judicial d'aquest jutjat també va remetre una sol·licitud, per la qual s'instava la Direcció General de Relacions amb l'Administració de Justícia a nomenar urgentment un funcionari del cos de gestió. El mes de desembre de 2006 es va remetre una nova sol·licitud al Departament de Justícia per la qual se sol·licitava una ampliació de jornada (atès el retard en la tramitació penal i amb la finalitat d'evitar dilacions superiors) i funcionaris de reforç amb el mateix fi. El mes de gener de 2007 es va reiterar el mateix requeriment.

Davant situacions anàlogues, el Departament de Justícia ha posat de manifest diverses vegades que amb caràcter general no es cobreixen baixes per incapacitat temporal durant períodes inferiors a un mes, ni per motiu de permisos o llicències que no siguin de llarga durada. Aquest principi el fonamenta en el fet que el pressupost per fer substitucions és limitat i no permet cobrir el 100% de les baixes que es produeixen, la qual cosa li exigeix aplicar criteris de prioritat a l'hora de cobrir-les (p. ex. òrgans judicials amb plantilles molt reduïdes, òrgans judicials amb temàtiques complexes o massificades, com és el cas de violència domèstica, registres civils, etc.).

Pel que fa a personal de reforç, el Departament manifesta que es tracta d'una mesura excepcional i com a tal està vinculada a situacions de caràcter conjuntural que requereixin mesures urgents de caràcter temporal. En conseqüència, entén que l'atorgament d'una mesura de reforç fa necessari un estudi de la problemàtica de l'òrgan judicial, ja que moltes vegades la solució al problema es troba en l'adopció d'un altre tipus de mesures, com ara la reorganització interna del mateix òrgan judicial.

Un altre dels problemes detectats arran de l'estudi de les queixes per lentitud judicial fa referència al personal interí. En la queixa 10057/06, la falta de personal i la manca de formació dels funcionaris interins va provocar la dilació en la inscripció del Registre Civil de Reus d'un nen adoptat.

### La manca d'experiència i formació dels funcionaris interins repercuteix en el funcionament normal del jutjat

Segons el Departament de Justícia, l'últim procés de selecció (deixant de banda l'actual procés en marxa) va ser l'any 2003 i en el darrer concurs de trasllats van marxar fora de Catalunya 650 funcionaris. Això

va comportar que totes aquestes places haguessin de ser cobertes per personal interí, la qual cosa va fer insuficients les previsions sobre necessitats de personal que s'havien fet en la regulació de l'actual borsa d'interins. Aquesta manca se supleix amb funcionaris titulars, jutges i secretaris judicials, amb l'esforç, el cansament i les repetides queixes que aquesta situació comporta.

Sobre aquests punts, el Departament de Justícia ha comunicat que té prevista la regulació d'una nova borsa d'interins, en la qual es considera, a més de la formació teòrica i pràctica, el nomenament d'un tutor en la primera destinació d'interí, iniciativa que pretén agilitzar el procés d'integració i aprenentatge al nou òrgan judicial.

Un altre factor que endarrereix els procediments és el canvi de jutge al mig del procés, la qual cosa, sovint, es tradueix en el retard en la resolució de litigis i, en definitiva, en un mal servei als ciutadans. Es el cas de la queixa 10501/06, s'exposava que fins a un total de quatre jutges van intervenir en el mateix procés en un període d'un any. Alhora, les actuacions estaven pendents que un dels jutges dictés la resolució judicial oportuna sense que hagués donat cap tipus d'explicació. Van haver de transcórrer cinc mesos perquè la nova jutgessa en substitució reprenqués el cas i dictés la resolució corresponent.

Altres queixes han estat motivades per mala praxi, com ara la queixa 08932/06, en la qual, a banda del procediment principal que plantejava la promotora de la queixa, encara pendent de resoldre, hi havia altres procediments que estaven sense resoldre i a disposició d'un jutge substitut. Respecte de les mesures que es van adoptar arran de la mala praxi del jutge en qüestió, la presidenta del Tribunal Superior de Justícia va comunicar que, després de l'oportuna comprovació, el jutge substitut havia tornat al Jutjat de Primera Instància i Instrucció 3 de Rubí, on va dictar la sentència relativa al procediment ordinari plantejat. Igualment, va comunicar que la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia havia proposat al Consell General del Poder Judicial el cessament del jutge esmentat.

Finalment, s'ha de tenir en compte que l'adjudicació de la competència sobre procediments de violència de gènere també ha augmentat el volum de treball dels jutjats i, consegüentment, ha contribuït a l'endarreriment de la tramitació d'expedients. L'excessiu volum de treball per aquesta causa va ser argumentat per l'Administració en el cas de la queixa 01748/07, relativa a la demora en la tramitació d'un procediment abreujat. En aquest cas, es va demanar a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia informació relativa sobre si la Sala de Govern d'aquesta presidència havia sol·licitat a la Direcció General de Relacions amb l'Administració de Justícia l'adopció d'alguna mesura, com ara el nomenament de personal de reforç en aquest jutjat.

Ara bé, a part de les causes de l'endarreriment de procediments, s'han de tenir en compte les greus conseqüències que això comporta, especialment en detriment dels drets dels ciutadans. En aquesta línia, per exemple, la falta de fermesa d'una sentència fa que el ciutadà romanguí en una situació d'indeterminació respecte a la seva situació jurídica futura i d'expectatives de dret, la qual cosa fa que el sentit i l'objectiu de la justícia es dilueixi i no sigui percebut com a tal pels ciutadans.

La queixa 02590/07 fa palès també la dilació dels òrgans judicials respecte a assumptes que afecten interns dels centres penitenciaris, com és el cas de l'acumulació i la refosa de condemnes. En aquesta queixa, la resolució d'acumulació de condemnes es va demorar durant cinc mesos. Aleshores, és necessària una formació continuada del personal que exerceix l'activitat als òrgans judicials, amb vista a desenvolupar un servei de qualitat. La queixa 07103/05 també posa de manifest la dilació dels òrgans judicials a l'hora de resoldre el cas. En aquest cas concret, els fets són del 20 de setembre de 1997 i no és fins al 22 d'octubre de 2007 que la resolució va esdevenir ferma.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01147/07	Titular d'un jutjat denuncia manca de mitjans personals
Q 10057/06	Manca de personal i de formació del personal interí
Q 10501/06	Més de quatre jutges substituïts en un jutjat el mateix any
Q 01748/07	Demora en la tramitació d'un procediment
Q 02124/07	Queixa per la manca de mitjans personals i materials d'un jutjat
Q 00311/07	Dilació que desvirtua les finalitats de prevenció general i especial de la condemna imposada
Q 02590/07	Dilació en els casos d'acumulació i refosa de condemnes per part de l'últim tribunal sentenciador
Q 03619/07	Demora de quinze anys en la resolució d'un procés
Q 07103/05	Demora de deu anys en la resolució d'un procés

### 3. Procediment d'incapacitació

Aquest any 2007 s'ha obert l'actuació d'ofici 01016/07, sobre el desplaçament judicial en casos d'incapacitació, amb la finalitat d'integrar a l'ordenament jurídic la pràctica de les proves i les audiències preceptives en els processos d'incapacitació, en el marc del dret a aproximar la justícia al presumpte incapaç.

La necessitat del principi d'immediació judicial resulta especialment justificada en el desenvolupament de l'activitat probatòria en el procediment judicial d'incapacitació. En aquest sentit, els actes de prova que per raó de l'objecte o de les persones cridades a comparèixer no es puguin practicar a la seu del tribunal s'han de realitzar al centre assistencial que funciona com a domicili habitual del presumpte incapaç.

Cal evitar la discrecionalitat judicial respecte al lloc on s'hagi de practicar el reconeixement judicial, que en tot cas ha d'evitar el desplaçament del presumpte incapaç a la seu judicial quan concorrin circumstàncies que en dificultin el desplaçament, i tenint sempre en compte el seu propi interès.

En aquest sentit, en l'àmbit jurídic, s'ha detectat la necessitat de permetre que les actuacions d'ofici en el procediment d'incapacitació es practiquin d'acord amb l'interès i la situació de salut del presumpte incapaç.

Actualment, la pràctica judicial és en el sentit que el reconeixement es pugui realitzar en seu no judicial quan convingui per a la bona administració de justícia. Amb tot, les queixes rebudes palesen la diversitat de criteris mantinguts pels diversos jutges sobre un mateix supòsit de fet i que provoca situacions no desitjables en les conductes d'aquestes persones derivades de les seves discapacitats, en què el trasllat i l'estada a les dependències judicials resulta difícil, problemàtica i fins i tot perillosa.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01016/07	Desplaçament judicial en casos d'incapacitació

### 4. La comunicació entre l'Administració de justícia i els ciutadans

La Carta de drets del ciutadà davant la justícia estableix, en l'article 9, que el ciutadà té dret a ser atès de forma respectuosa i adaptada a les circumstàncies psicològiques, socials i culturals.

Un any més s'han rebut queixes sobre el tracte dispensat als ciutadans pel personal no judicial que treballa als jutjats i els tribunals. Així, el promotor de la queixa 15555/06 plantejava el malestar i la indignació per la gestió i el mal tracte rebut al Jutjat número 28 de Barcelona. En particular, plantejava que la funcionària que el va atendre ho va fer sense prestar cap atenció a les seves explicacions, sense respectar-lo i tractant-lo de manera indiferent després que el promotor de la queixa s'assabentés que s'havia suspès el judici en qual estava citat en qualitat de denunciador.

Amb relació a aquest cas, el Síndic recordà que dins la funció pública d'atenció i informació per part de

tot el personal que treballa en una oficina judicial amb freqüència cal adoptar comportaments de caràcter psicològic i social que no estan sotmesos a cap tipus de norma ni previstos en cap protocol per tractar aquells ciutadans per als quals sovint és el primer contacte amb la justícia.

Una altra queixa relativa al mal tracte dispensat pel personal no judicial és la queixa 10057/06. El promotor manifestava que la responsable de l'atenció al públic en aquest registre el va amenaçar verbalment tot dient-li que l'anotació estava mal feta i que hauria de tornar a començar el procés de nou.

Un altre cas és el de la queixa 11385/07, la promotora de la qual denuncià que després d'haver enterrat el seu fill estava desconcertada perquè encara ningú no li havia sabut dir on va romandre el seu fill l'endemà de l'accident i on se li va practicar l'autòpsia.

### S'han rebut noves queixes sobre el tracte dispensat pel personal no judicial dels jutjats i els tribunals

Davant aquests fets, es va comunicar a la presidenta del Tribunal Superior de Justícia que si bé aquesta presidència no pot intervenir en activitats jurisdiccionals ni de conducta del personal del jutjat, s'ha de valorar quina informació es dona al ciutadà, ja que té un interès legítim d'acord amb el que estableixen les lleis processals.

Es parteix del fet que els funcionaris judicials no tenen l'obligació d'informar de les actuacions processals als familiars que no estan personats a la causa fins que s'ha iniciat el procés perquè s'hagin detectat indicis de criminalitat, però en el cas concret es tractava de donar informació respecte al lloc on es trobava un cadàver que estava a disposició judicial, informació que en cap moment interferia en el curs del procediment judicial obert, atès que no s'havia decretat secret sumarial.

Si bé el trasllat d'un cadàver és una tasca de caràcter burocràtic la responsabilitat de la qual s'exigeix a l'empresa funerària corresponent, tenint en compte les desgraciades conseqüències que va tenir per a la família aquest accident, es tracta de facilitar informació als familiars més enllà dels deures legals que tenen els professionals que treballen en una oficina judicial.

La presidenta del Tribunal Superior de Justícia, en resposta a la resolució del Síndic, va manifestar que

enviaria l'escrit a la magistrada jutgessa de Primera Instància i Instrucció per recordar-li la instrucció del Consell General del Poder Judicial sobre l'atenció al ciutadà. Respecte de casos com aquest, ja l'*Informe al Parlament 2005* assenyalava la necessitat que, en el curs d'un procediment, es tinguessin en compte les situacions especialment delicades en què es pot trobar una persona que ha patit la pèrdua d'un familiar.

Finalment, cal destacar la queixa 01918/07, en què la promotora plantejava que no havia estat degudament informada dels motius pels quals el Jutjat Degà de Barcelona havia arxivat la seva queixa. La promotora s'havia adreçat al Deganat de Barcelona per exposar el mal tracte rebut durant la realització d'un judici el dia 16 de gener de 2007 davant el Jutjat d'Instrucció número 18. Aquest òrgan judicial li comunicà que s'havia acordat l'arxivament de l'expedient governatiu, però no donava cap tipus d'informació dels motius pels quals s'acordava aquesta resolució. Tan sols adjuntava còpia de l'acord adoptat.

A la presidenta del Tribunal Superior de Justícia se li va comunicar que, d'acord amb la normativa vigent (el Reglament 1/1998, de 2 de desembre, de tramitació de queixes i denúncies relatives al funcionament dels jutjats i tribunals, i la Instrucció 1/1999, del Consell General del Poder Judicial, sobre el protocol de servei i els formularis per a la tramitació de queixes i reclamacions), la comunicació que es faci a l'interessat, acordi o no l'adopció de mesures correctores, ha de fer una breu referència als fets objecte de disconformitat i ha de contenir informació sobre la finalització de l'expedient. Aquesta comunicació, però, ha de ser explicativa. A aquest efecte, la normativa estableix que s'utilitzi un llenguatge clar i senzill perquè s'entengui més bé. Només aleshores, i un cop efectuada la comunicació a l'interessat, és quan s'ha d'arxivar la queixa o la reclamació.

D'acord amb això, la institució ha suggerit que les resolucions que adoptin els òrgans competents en resposta als suggeriments, les queixes i les denúncies que formulin els ciutadans sobre el funcionament dels jutjats i els tribunals, a l'empara del que disposa el Reglament 1/1998, estiguin prou motivades de manera que siguin comprensibles pels ciutadans. La presidenta del Tribunal Superior de Justícia ha comunicat a la institució que ha remès l'escrit del Síndic al Jutjat Degà de Barcelona perquè la magistrada degana en sigui coneixedora als efectes procedents.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 15555/06	Tracte inadequat al Jutjat d'Instrucció 28 de Barcelona
Q 10057/06	Tracte inadequat al Registre Civil de Reus
Q 01918/07	Mala informació rebuda al Jutjat d'Instrucció 18 de Barcelona



## 5. Registres civils

El Síndic ha fet palès, en els darrers informes al Parlament, la problemàtica que pateixen els registres civils de Catalunya per fer front a l'increment d'expedients que han de tramitar diàriament. En el decurs d'aquest any 2007, les queixes relatives a les disfuncions i les mancances que presenten, en termes generals, els registres civils de grans municipis han continuat creixent. Així, queixes procedents dels registres civils de Terrassa, Cornellà, l'Hospitalet de Llobregat, Sabadell, Vilanova i la Geltrú, Sant Cugat, Rubí, Registre Civil Únic de Barcelona i Registre Civil Central.

**S'ha obert una actuació d'ofici per estudiar la problemàtica que presenten els registres civils de Catalunya**

Les queixes relatives a la demora del Registre Civil Central, que desafortunadament han estat freqüents, s'han tramitat al Defensor del Poble. No obstant això, el nombre més alt de queixes prové no tant del Registre Civil Únic de Barcelona, sinó dels registres de grans poblacions que darrerament han patit uns creixements demogràfics importants.

Per aquest motiu, amb l'objectiu d'analitzar els dèficits i les mancances que hi ha als registres civils de Catalunya, i de definir els diversos àmbits susceptibles de millora i les actuacions que s'han dut amb aquests fins, s'ha obert l'actuació d'ofici 03714/07. Totes les queixes posen de manifest la problemàtica que aquests registres pateixen per atendre tots els serveis que presten, tant des del punt de vista quantitatiu com qualitatiu (cues interminables, horari reduït d'atenció al públic, manca de personal, barres arquitectòniques, necessitat de reorganització de l'oficina judicial, tracte inadequat per part del personal de l'oficina, etc.).

Un factor que ha incidit força en l'augment del volum de treball dels registres civils és l'augment de la demanda d'actuacions relacionades amb la immigració (adquisició de nacionalitat, inscripció de naixement, autorització del matrimoni civil i inscripció de matrimonis celebrats a l'estranger, entre altres). Aquesta situació es va agreujar amb el procés de regularització portat a terme el mes d'agost de 2005.

La preocupació pel col·lapse dels registres, de la qual dóna compte la queixa 15255/06, va portar el Síndic a

demanar al Departament de Justícia i al Tribunal Superior de Justícia més mitjans i una millor organització d'aquest servei.

**El Síndic ha denunciat la manca de mitjans humans i tècnics, falta d'informació i horaris monolòtics de 9 a 14 h**

A part de la manca de mitjans, tant humans com tècnics, el Síndic denunciava els horaris monolòtics de 9 a 14 hores, en el millor dels casos, que fan que qualsevol gestió impliqui desatendre una jornada de treball. També constatava la manca d'informació veraç publicada a Internet pel Ministeri de Justícia sobre l'obtenció de la nacionalitat espanyola per residència, en què s'assegura que la sol·licitud es pot presentar per correu o per mitjà d'un gestor administratiu, fet que entra en contradicció amb la realitat, ja que només se n'accepta el lliurament directament per part de l'interessat.

En aquest cas, el Síndic va recomanar el següent: dotar els registres civils de més personal i material perquè puguin cobrir les demandes que reben i exercir les noves competències en matèria d'adquisició de nacionalitat espanyola i adopcions internacionals; dissenyar mecanismes de detecció de les necessitats de cada oficina i un pla d'actuació respecte a aquestes necessitats; establir horaris diaris de matí i tarda que possibilitin un millor accés a aquest servei; i implantar noves tecnologies que facilitin l'accés dels ciutadans i permetin la tramitació i el coneixement dels assumptes mitjançant un sistema electrònic de dades al qual sigui fàcil d'accedir.

**La Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia comparteix la problemàtica dels registres civils de Catalunya**

Dels diversos acords de govern adoptats per la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia i rebuts per aquesta institució es desprèn que la Sala de Govern comparteix la problemàtica que pateixen els registres civils de Catalunya, en especial els de



poblacions grans. Hi ha hagut un increment en la tramitació d'expedients, però s'han mantingut les mateixes estructures i mitjans personals d'anteriors anys.

El Síndic valora positivament les mesures acordades per la Sala de Govern d'aquesta presidència per intentar buscar una solució urgent a la situació descrita anteriorment, de manera que els expedients dels ciutadans puguin ser tramitats amb la màxima agilitat possible sense repercutir en el servei públic que es dispensa al ciutadà.

Els acords de la Sala de Govern de 29 de maig i el 9 d'octubre estableixen que correspon al Departament de Justícia i al Ministeri de Justícia la dotació dels mitjans personals i telemàtics necessaris per donar un servei adequat en aquest àmbit que atengui la ciutadania com correspon a un servei públic de qualitat i, així mateix, la formació específica que el personal auxiliar necessita per tramitar aquests assumptes.

**Correspon al Departament de Justícia i al Ministeri de Justícia la dotació dels mitjans personals i telemàtics, i la formació específica del personal**

En aquest acord, la Sala de Govern del Tribunal Superior de Justícia adverteix també que el problema que pateix actualment el Registre Civil de Barcelona (acumulació de gestions pel procés de regularització portat a terme el 2005) també s'està reproduint ja en altres registres civils de grans poblacions, els quals s'hauran de dotar amb les corresponents mesures puntuals de reforç.

Tanmateix, el Departament de Justícia no ha informat de les mesures adoptades per donar compliment a aquests acords. S'ha reiterat a la consellera de Justícia la informació relativa a les actuacions dutes a terme per millorar la situació del Registre Civil de Terrassa, per exemple en la queixa 15255/06, o de les actuacions que tenia pensat dur a terme per pal·liar la situació descrita (Q 02044/07). A hores d'ara encara s'està pendent de rebre'n una resposta.

Pel que fa a les queixes rebudes enguany, posen de manifest que, malgrat els compromisos del Departament durant l'any 2006 en relació amb les mesures

per millorar el servei i descongestionar els registres civils, no s'ha resolt una problemàtica que ha passat a ser recurrent.

**Les mesures del Protocol signat entre el Ministeri i el Departament de Justícia cal que siguin aplicables al conjunt de registres civils**

Finalment, el Síndic valora positivament el Protocol signat entre el Ministeri de Justícia i el Departament de Justícia per millorar la situació del Registre Civil Únic de Barcelona. No obstant això, troba a faltar que aquestes mesures siguin aplicables al conjunt de registres civils de grans municipis.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 03714/07	Registres civils de Catalunya

## 6. Col·legis professionals

En aquest àmbit s'ha de destacar el conveni subscrit entre el Síndic de Greuges i el Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya, així com la reunió mantinguda, el 29 de novembre de 2007, amb diversos membres del Departament de Justícia, del Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats i del Col·legi de Procuradors, a l'efecte de facilitar informació amb relació als serveis d'orientació jurídica i les actuacions de les comissions d'assistència jurídica gratuïta.

És important fer constar que es produeix una demora excessiva en la resolució de les sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta, sobretot entre la remissió de l'expedient de sol·licitud de justícia gratuïta per part del Col·legi d'Advocats fins al dictamen de la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta.

**S'observa una demora excessiva en la resolució de les sol·licituds d'assistència jurídica gratuïta**

L'Informe sobre la justícia de l'any 2007, elaborat per l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, reflecteix

que del total dels casos vistos per la Comissió d'Assistència Jurídica Gratuïta, en el 71% dels casos es triga a resoldre entre un període mínim de cinc mesos i màxim de vuit, període que es considera excessiu.

En els informes presentats per aquesta institució davant el Parlament de Catalunya els anys 2005 i 2006, en l'àmbit de l'Administració institucional, es van posar de manifest les queixes presentades respecte al funcionament del Servei d'Orientació Jurídica de l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, fet que va determinar l'obertura de l'actuació d'ofici 06870/05, tancada el 4 de setembre de 2007, de la qual es van acceptar els suggeriments efectuats per aquesta institució. Aquests suggeriments exposaven la necessitat d'incrementar els mitjans personals i materials que permetessin una adequada prestació del servei.

Per continuar amb l'estudi iniciat l'any 2005 i per analitzar amb profunditat el funcionament i el seguiment del Servei d'Orientació Jurídica i redundar en la millora i l'adequació permanent a les necessitats dels usuaris, s'ha obert aquest any l'actuació d'ofici 04327/07, sobre el funcionament dels serveis d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats de Catalunya.

La importància d'aquest servei és cabdal, atès que constitueix una primera aproximació i referència al món de la justícia davant una determinada situació jurídica que sovint intenta evitar un conflicte processal. De fer efectiu un servei ràpid, àgil i eficaç, en depèn la garantia efectiva d'accés a la justícia i, en definitiva, el dret a la tutela judicial efectiva.

### Arran de l'increment de queixes, s'ha obert una actuació d'ofici per analitzar el funcionament del Servei d'Orientació Jurídica

La concepció del servei d'orientació jurídica com a servei públic finançat amb fons públics s'inscriu dins del deure positiu de l'Estat de garantir l'accés a la justícia en condicions d'igualtat.

Les queixes rebudes sobre aquesta qüestió fan palès l'alt nivell de sobrecàrrega de feina que representa el servei i fan referència a dos aspectes: d'una banda, la insuficiència de la informació aportada pels serveis d'assessorament jurídic als peticionaris d'assistència jurídica gratuïta, a fi de canalitzar les seves prestacions; d'altra banda, retards en les resolucions de les comissions d'assistència jurídica gratuïta que concedeixen o deneguen el dret. Són demores que afecten

el dret a un procés àgil i sense dilacions indegudes, encara que l'òrgan judicial competent procedeixi d'ofici o a instància de part a decretar la suspensió del procés fins que es prengui la decisió sobre el reconeixement o la denegació del dret a litigar gratuïtament.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 06870/05	Funcionament del Servei d'Orientació Jurídica ICAB
A/O 04327/07	Funcionament del servei d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats de Catalunya

## 7. Autonomia associativa

La importància del fenomen associatiu com a instrument d'integració a la societat i de participació en els assumptes públics i el seu paper fonamental en els diversos àmbits d'activitat social contribueix a un exercici actiu de la ciutadania i a la consolidació d'una democràcia avançada.

La Constitució espanyola, l'Estatut d'autonomia de Catalunya i el desenvolupament jurisprudencial del Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH) i del Tribunal Constitucional disposen la capacitat de les associacions i les fundacions d'establir la seva pròpia organització en el marc de la llei per a la realització d'activitats dirigides al compliment dels seus fins en el marc de la seva legislació sectorial específica.

El principi d'autonomia i d'autoregulació de les organitzacions no governamentals ha de dur-les a elaborar una carta de responsabilitats que impliqui l'autoimposició de codis ètics de manifestació pública, de compromisos que permetin una transparència total en la gestió dels fons públics i privats. En aquest sentit s'analitzarà la viabilitat de creació en aquest sector d'un organisme regulador propi.

Igualment, en el marc de les competències atribuïdes a la Generalitat en matèria d'associacions i fundacions, i després d'analitzar la legislació orgànica, autonòmica i comunitària, s'investigaran les actuacions portades a terme pel Departament de Justícia de la Generalitat, d'acord amb les competències que estableix l'article 118 de l'Estatut d'autonomia i, particularment, respecte a l'incompliment de la normativa vigent per part d'associacions i fundacions que compleixen majoritàriament les funcions a Catalunya.

L'obertura de l'actuació 04195/07 està precedida per una queixa presentada davant la institució en què el promotor entén que la legislació que regula els drets d'associació i de funcionament de les associacions deixa desprotegits els ciutadans davant abusos que poden vulnerar els seus drets i afavorir pràctiques

delictives per part de persones que s'emparen en els buits legals de la legislació de referència.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 04195/07	Autonomia associativa. Règim de responsabilitats de les ONG

## 10.4. Serveis penitenciaris

### 1. Introducció

L'actual situació de massificació i sobreesaturació dels centres penitenciaris de Catalunya ha sobrepassat totes les previsions. Les reformes legislatives operades l'any 2003 i també la recent de 2007 han significat la consagració de la presó com a quasi l'única resposta per resoldre els problemes que enfronten l'individu amb la norma.

Tant Catalunya com la resta de l'Estat espanyol tenen les taxes d'encarcerament més altes del conjunt de sistemes jurídics europeus de l'entorn. Aquest fet es deu principalment a tres factors clau: 1) reformes legislatives que augmenten les penes dels delictes i tipifiquen noves conductes com a delictes; 2) restriccions, en l'àmbit judicial, en l'accés a règims de semillibertat o llibertat condicional; i 3) rigidesa del sistema d'execució per part de l'Administració penitenciària, que endureix encara més l'accés a la llibertat condicional, sobretot pel que fa a l'avançament de la llibertat condicional a les dues terceres parts de la condemna (art. 205 Reglament penitenciari). Per estudiar els aspectes 2 i 3 s'ha obert l'actuació d'ofici 05272/07, sobre l'accés al règim de llibertat condicional, amb l'objectiu de conèixer l'estat actual d'elevació dels expedients de llibertat condicional als diversos jutjats de vigilància penitenciària, un cop complertes les dues terceres parts de la condemna.

La massificació a què han de fer front els centres penitenciaris, i en especial la situació d'amuntegament que presenta el Centre Penitenciari Homes de Barcelona, comporta una vulneració dels drets fonamentals de les persones sotmeses a condicions d'encarcerament (espais reduïts, insalubritat, saturació de les cel·les, espais comuns reduïts, etc.) que vulnereu el concepte de drets humans acceptat en la jurisprudència del Tribunal Europeu de Drets Humans. Davant d'aquesta situació, l'Administració penitenciària descuida el seu deure de vetllar perquè totes les persones encarcerades conservin un mínim de dignitat humana.

### 2. Massificació

La presentació de l'Informe al Parlament 2007 coincideix amb la presentació al Parlament de l'informe

extraordinari *Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus*, motiu pel qual sembla prudent només fer èmfasi en alguns dels aspectes que tenen a veure amb aquest tema per no repetir argumentacions. Les principals dades i recomanacions d'aquest informe es poden consultar a l'apartat d'informes extraordinaris presentats pel Síndic.

Així, una de les qüestions que afecta el món penitenciari i en què ha insistit molt el Síndic en tots els informes és la massificació dels centres penitenciaris, tant per les causes com per les conseqüències que se'n deriven.

**L'alta taxa d'encarcerament obeeix a l'augment de la mitjana de temps que una persona passa a la presó**

L'Estat espanyol se situa entre els països amb les taxes de persones encarcerades per cada 100.000 habitants més elevades. A Catalunya, des del desembre de 2006 al desembre de 2007 la població penitenciària ha augmentat en 453 interns (de 8.970 a 9.423), la qual cosa en fa palès un creixement constant. Davant d'aquest fet, la creació de noves places penitenciàries previstes i que recull el Pla d'equipaments penitenciaris i de justícia juvenil (2004-2010) resultarà novament insuficient.

Ara bé, diversos factors intervenen en aquest fenomen. D'una banda, la tipificació de noves conductes com a delictes i les restriccions en l'aplicació dels règims de semillibertat o llibertat condicional; de l'altra, l'augment de la població estrangera, que continua creixent a ritme constant i representa una part molt important del total de població penitenciària d'arreu de Catalunya (quasi el 40 %).

Una altra dada significativa és el creixement de la població preventiva. El desembre de 2006 era el 21,43% del total de població interna; el desembre de 2007 ja representen el 22,7%. Del total de població preventiva, la presó provisional s'aplica en una proporció més alta als estrangers que als espanyols, la qual cosa dificulta els processos de reinserció relacionats amb l'accés al tercer grau i la llibertat condicional.

Les reformes legals i de política criminal promogudes durant els darrers anys s'han traduït en un enduriment de les penes i, en conseqüència, en un augment de la mitjana del temps d'estada a la presó.

Tots aquests canvis han fet que les persones que ingressen a la presó triguin més temps a sortir-ne, ja sigui en règims de semilibertat, llibertat condicional o llibertat definitiva.

### Per intentar pal·liar el problema de la massificació s'ha de potenciar l'aplicació de les mesures penals alternatives

L'obertura del nou Centre Penitenciari Brians 2 ha permès buidar alguns centres, entre els quals la presó Model, i alleugerar-ne la situació de massificació. Tanmateix, el nou centre penitenciari té una capacitat total per a 1.500 persones. Si el creixement de la població reclusa continua en aquest ritme constant, aviat les taxes d'ocupació provocaran que el nou centre albergui més interns dels inicialment previstos.

Davant aquesta realitat, el Síndic vol fer palès un any més que el problema de la massificació no es resol únicament mitjançant la creació de nous centres penitenciaris, 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.

#### Actuacions més significatives

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

A/O 05275/07	Accés al règim de llibertat condicional
--------------	---

### 3. Maltractaments i rigor innecessari en l'aplicació de les normes penitenciàries

El concepte de *maltractaments i rigor innecessari* s'emmarca dins dels continguts dels diversos convenis internacionals signats per l'Estat espanyol en matèria de protecció dels Drets Humans, en convencions internacionals contra la tortura i el tracte o les penes cruels, inhumanes o degradants (Nova York, 10 de setembre de 1984), i en el Conveni europeu per a la prevenció de la tortura i de les penes o tractes inhumanes (Consell d'Europa – Estrasburg, 26 de novembre de 1987).

Cal assenyalar que l'Estat espanyol ha subscrit el Protocol facultatiu de la Convenció contra la tortura, i altres tractes o penes cruels, inhumanes o degradants, que va entrar en vigor el 22 de juny de 2006.

Aquest protocol estableix un sistema de visites periòdiques a tots els centres de detenció dels països signants.

Aquesta institució ha demanat davant del Parlament de Catalunya que la interpretació del concepte de *maltractament i rigor innecessari* s'ubiqui dins de l'àmbit de la jurisprudència emanada del Tribunal Europeu de Drets Humans. En aquest sentit, el concepte de tortura no és estàtic, sinó que té una dimensió que supera, fins i tot, concepcions individuals. Les condicions de massificació, la reclusió dels interns en espais reduïts, sense llum, amb ventilació insuficient i en condicions higièniques penoses impliquen, doncs, un tracte inhumà i degradant. L'estada a la presó en aquestes condicions i per un període llarg de temps comporta un agreujament de la situació (Sentència del 8 de novembre de 2005, del Tribunal Europeu de Drets Humans).

### El concepte de maltractament integra tant les actuacions físiques i psíquiques sobre les persones com les condicions de compliment de les penes

El concepte de *maltractament i rigor innecessari* implica, doncs, les situacions que provoquen un enduriment de les condicions de compliment de les penes. En aquest sentit, rau el concepte *duresa penal*, entès com el conjunt d'efectes nocius que pateix una persona pel fet d'estar encarcerada. L'informe extraordinari del Síndic de Greuges de novembre de 2007, l'*Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus*, posa en relleu que el grau de duresa de la legislació penal espanyola és dels més alts d'Europa, atès que la pena mínima per a determinats delictes és més elevada que en molts altres països europeus.

Amb relació als maltractaments, durant l'any 2007 s'ha obert l'actuació d'ofici 02448/07, referida a presumptes maltractaments al Centre Penitenciari Brians 1. Aquesta institució ha tingut coneixement, especialment en el període 2006 – 2007, d'un important nombre de queixes presentades per interns de diversos centres penitenciaris de Catalunya i, en particular, del Centre Penitenciari Brians 1. Les queixes formulaven denúncies per maltractaments o rigor innecessari en l'aplicació de normes dins del Centre. Per atendre presencialment les queixes formulades pels interns, membres de la institució s'han despla-



çat en diverses ocasions al Centre Penitenciari de Brians.

De l'anàlisi de les queixes plantejades, de la informació sol·licitada al Departament de Justícia i de les entrevistes mantingudes amb els interns se'n desprèn que no es tracta de fets puntuals, sinó de situacions recurrents derivades de l'actuació de funcionaris en serveis concrets, identificats per un important nombre d'interns, que presumptament apliquen un rigor innecessari en les normes i un tracte contrari a la dignitat de la persona impropï de servidors públics. Aquestes conductes han estat denunciades reiteradament als mòduls residencials III, IV i al departament especial del Centre Penitenciari Brians 1.

La detecció es concreta igualment als espais físics on es produeixen els fets denunciats: forma d'efectuar els escorcolls i la seva freqüència, actuacions i comentaris burlescos, amenaces, provocacions, distorsió en el relat dels fets, ocultació de dades i actituds passives d'altres funcionaris, incapaços de denunciar els fets.

### **S'ha obert una actuació d'ofici per investigar el volum de queixes sobre maltractaments d'interns presos al Centre Brians 1**

La direcció del Centre Penitenciari Brians 1 i la Inspecció penitenciària de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil són coneixedores de les denúncies, encara que els resultats de les investigacions queden tamisats per la presumpció de veracitat de què gaudeix el funcionari públic, la qual molt poques vegades es confronta amb el principi de proporcionalitat en l'actuació administrativa.

Aquesta institució, dins del respecte a les decisions emanades del poder judicial, reclama la necessitat urgent d'un desplegament legislatiu de la jurisdicció de vigilància penitenciària que resolgui la situació actual de buit normatiu i la dispersió de normes legals que la regula, que ha fet impossible la necessària unificació de criteris jurisprudencials en matèria d'execució penitenciària. La dita jurisdicció es considera imprescindible per a la salvaguarda dels drets dels interns i la correcció dels abusos i les dilacions que, en el compliment del règim penitenciari, puguin produir-se.

En aquest sentit, aquesta institució estudia l'obertura d'una actuació d'ofici dirigida al Parlament de Catalunya perquè promogui davant el Congrés dels Diputats una proposta d'iniciativa legislativa sobre el desenvolupament dels procediments davant la jurisdicció de vigilància penitenciària.

### **Hi ha dificultat probatòria dels fets objecte de denúncia de l'intern pel principi de presumpció de veracitat del funcionari**

D'altra banda, el Síndic ha detectat que els interns perceben que els òrgans jurisdiccionals de vigilància penitenciària no actuen com a garants dels seus drets. Sobre això considera necessari que l'Administració penitenciària faci un exercici d'autocontrol que permeti una transparència absoluta de les actuacions en l'àmbit de protecció dels drets humans dels interns dins de la presó. La dificultat probatòria de l'intern (atès que la càrrega de la prova és a càrrec de qui denuncia) i la falta d'identificació dels funcionaris agreugen un context de desigualtat de mitjans jurídics de defensa en el qual no hi ha el principi de contradicció. Tot això fa que sigui impossible arribar a una versió diferent de la veritat oficial ja consumada.

Aquesta manca d'identificació a què s'ha fet referència més amunt s'ha observat de manera reiterada durant les visites que el Síndic ha fet als centres penitenciaris. El fet que els funcionaris portin un número identificatiu no és incompatible amb la seva seguretat. És necessari l'ús del número d'identificació per dotar de seguretat jurídica la relació entre els funcionaris i els interns. Per això, arran de l'estudi de dues queixes relatives a aquest fet, el Síndic ha suggerit al Departament de Justícia que es dictin les normes necessàries que recullin els diversos mecanismes d'identificació dels professionals penitenciaris en exercici de les funcions que se'ls han assignat legalment i reglamentàriament.

És important analitzar la queixa 02582/07, amb relació al rigor innecessari en l'aplicació de normes penitenciaris. La denúncia també es refereix a un intern del Centre Penitenciari Brians 1 que havia estat víctima d'un escorcoll integral realitzat de manera incorrecta després d'haver gaudit d'una comunicació extraordinària amb la seva parella i al fet d'haver rebut amenaces per part d'un funcionari. Un cop dutes a terme les actuacions oportunes, la Inspecció



penitenciària va arribar a la conclusió que no hi havia hagut cap actuació irregular.

Després de demanar informació al Departament de Justícia, s'observa que la resolució del secretari de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil no és motivada; solament s'elabora de manera genèrica un informe que inclou les denúncies presentades per diversos interns.

Per això, cal una investigació urgent i ràpida que eviti que la pràctica probatòria es realitzi sense garanties jurídiques. Les garanties procedimentals, la seguretat jurídica, el dret a la utilització dels mitjans de prova adequats per a la defensa de l'intern, l'obligació de motivar les resolucions de l'Administració són absents en la resposta de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, després de gairebé nou mesos d'haver presentat la denúncia.

En la queixa 00860/07 la denunciante manifestà el malestar per l'escorcoll que li van practicar al Centre Penitenciari Ponent abans d'una visita amb la seva filla de nou anys i la tutora d'aquesta. La institució considera que l'escorcoll amb nu integral practicat i amb caràcter previ a la comunicació especial no és justificat, atenent les circumstàncies pròpies de la interna i del centre penitenciari. En aquest sentit és inusual, als centres penitenciaris de Catalunya, la pràctica d'escorcolls integrals efectuats amb caràcter previ a una comunicació vis-a-vis. La regla general és que s'efectuïn escorcolls després d'una comunicació.

Un altre tipus de maltractament detectat per aquesta institució és la situació d'abús excessiu en la relació de subjecció especial en què es troba l'intern respecte de l'Administració, el resultat del qual és la no-proporcionalitat de la resposta administrativa davant de fets provocats pels interns. A tall d'exemple, hi ha la queixa 01856/07, en què una interna del Centre Penitenciari de Ponent va estar més de vint hores immobilitzada per no haver volgut sotmetre's a una prova analítica regimental. La funcionària havia presumit que la interna havia consumit alguna substància prohibida. Les analítiques regimentals han de ser prou motivades i objectivades per raons de salut o per prevenir situacions d'alteració al centre. En els supòsits que es què es valori l'exigència de practicar aquesta prova, caldria que personal sanitari del centre en fes la supervisió.

Per controlar totes aquestes situacions, cal que l'Administració penitenciària doti de dispositius d'enregistrament i emmagatzematge d'imatges les instal·lacions, tant en llocs de convivència comuns dels interns als mòduls residencials com als passadissos d'accés, i de forma especial, al departament d'ingressos, departament de règim tancat, i a altres unitats on es facin la presa de declaracions, escorcolls, i immobilitzacions. La finalitat és dotar de

seguretat jurídica tant els interns com les actuacions dels funcionaris en l'exercici de les seves funcions, sempre dins del respecte al dret a la intimitat i a la protecció de dades de caràcter personal

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 02448/07	Presumptes maltractaments al CP Brians 1
Q 02582/07	Escorcoll integral incorrecte
Q 02860/07	Escorcoll abans de vis-a-vis
Q 10058/07	Actuacions per evitar la presumpta entrada de droga al centre
Q 05181/07	Escorcoll irregular i rigor innecessari

#### 4. Trasllats

Un any més cal destacar l'increment del nombre de queixes en matèria de trasllats d'interns tant pel que fa als interns que demanen trasllat a un centre penitenciari de Catalunya per motius de vinculació familiar com pel que fa a presos de Catalunya que no volen un canvi de centre o que sol·liciten el canvi a un altre centre penitenciari.

**La manca de places és el motiu pel qual es deneguen les sol·licituds de trasllat d'interns presos fora de Catalunya**

Segons el marc normatiu de referència en aquest tema (Llei orgànica 1/1979, de 26 de setembre, general penitenciària i el Reial decret 190/1996, de 9 de febrer, pel qual s'aprova el Reglament penitenciari), l'Administració penitenciària ha d'evitar el desarrelament social dels interns, en el sentit que aquestes persones han de ser destinades per al compliment de les respectives condemnes als centres penitenciaris més propers als seus domicilis familiars. Es tracta d'una mesura de reinserció, atès que el penat no perd el contacte amb l'entorn comunitari en el qual es trobava i al qual es reincorporarà un cop gaudeixi d'un règim de vida de semillibertat o assoleixi la llibertat definitiva. Per això, la discrecionalitat de l'Administració penitenciària en aquest àmbit s'ha d'harmonitzar amb el principi de proporcionalitat i ha de tenir en compte, especialment, les situacions familiars greus que aconsellen el trasllat (Q 14660/06).

Sobre el tema dels trasllats, el Síndic ha detectat un cert automatisme de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil en la denega-

ció de les sol·licituds d'interns de fora de Catalunya. Així, la Secretaria rep la sol·licitud de trasllat d'un intern, n'inicia la tramitació i l'expedient es tanca, malgrat que els informes socials siguin positius o aconsellin la urgència del trasllat. Aquesta resolució es notifica a la Direcció General d'Institucions Penitenciàries de Madrid, que ho comunica a l'intern. Si l'intern vol que s'estudiï de nou el seu cas, cal que ho torni a sol·licitar amb els subsegüents passos esmentats anteriorment (Q 00561/07, Q 00752/07).

El cas més significatiu que posa de manifest aquesta realitat és la queixa 00419/07. La promotora de la queixa és la filla de l'intern i planteja el temps que fa que el seu pare espera el trasllat del Centre Penitenciari de Logronyo a Catalunya. L'intern de referència està pres des de l'any 2004, any en què va sol·licitar per primer cop el trasllat a Catalunya. S'inicia la tramitació de la seva sol·licitud el febrer de 2005 i l'expedient es tanca l'octubre de 2006 per falta de places. La segona sol·licitud arriba el febrer d'enguany. Es torna a iniciar l'expedient el mes d'abril i es notifica a la Direcció General d'Institucions Penitenciàries de Madrid la denegació de la sol·licitud per falta de places dos dies més tard el mateix mes d'abril.

Arran de la intervenció de la institució, la Secretaria reconeix que la situació sociofamiliar de l'intern és molt preocupant i es fa càrrec de la necessitat de dur a terme el trasllat, però torna a emparar-se en la situació de saturació dels centres per no acceptar-lo.

**Moltes queixes sobre manca de trasllats posen de manifest situacions familiars greus que aconsellen la urgència del trasllat**

Davant la insistència del trasllat d'aquest intern, s'ha tingut coneixement que la Direcció General d'Institucions Penitenciàries de Madrid ha rebut la conformitat de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil per traslladar alguns interns que tenien una queixa oberta al Síndic, entre aquests el pare de la promotora de la queixa.

Tanmateix, hi ha casos, com ara el del promotor de la queixa 02142/07, que malgrat que espera que el trasllat es dugui a terme des del 2004, la Secretaria de Serveis Penitenciaris l'hi ha denegat.

En l'Informe al Parlament 2006 el Síndic ja feia una crida a la sensibilització per prioritzar l'estudi de les

sol·licituds de trasllat de dones preses, especialment les que tenen fills. En aquest àmbit, cal destacar les queixes 00438/07 i 01745/07. En el cas de la primera, una dona presa a Palma de Mallorca amb dos fills menors d'edat dels quals es fa càrrec la seva mare, la Secretaria, en un primer moment valora que la situació actual de la interna no presenta circumstàncies especials. Es reitera la necessitat de valorar el trasllat perquè s'entén que és una circumstància especial. La Secretaria torna a desestimar el trasllat, però a final d'aquest any ha acceptat traslladar la interna.

Arran de l'estudi de la queixa 01745/07, es té coneixement de la situació d'una mare i una filla que romanen preses al mateix centre penitenciari. Ambdues sol·liciten el trasllat l'any 2005, quan encara estaven en situació de preventives. En aquets casos, l'única diferència amb els penats és que cal l'autorització judicial del jutjat a disposició del qual es troben. L'abril d'enguany la Secretaria torna a acordar resoldre negativament la sol·licitud de trasllat per manca de places. La Secretaria ha reconsiderat el cas de la mare i ha acceptat dur a terme el trasllat. S'espera també que acordi el de la filla.

Dins dels casos d'interns que han sol·licitat el trasllat i que estan pendents de rebre una resposta de la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil es troben els casos d'interns que en alguna ocasió han estat traslladats a Catalunya amb motiu de l'assistència a un judici o amb permís extraordinari per visitar algun familiar. És el cas de la queixa 02142/07, el promotor de la qual es trobava pres al Centre Penitenciari de Zuera i esperava el trasllat des del 2004. Se'l va traslladar al Centre Penitenciari Homes de Barcelona el març de 2006 perquè visités el seu germà ingressat a l'hospital per malaltia greu.

Malgrat haver sol·licitat complir la condemna a Catalunya, va reingressar al centre d'origen. Després d'estudiar el cas, el Síndic va considerar que la Secretaria no havia actuat prou per aturar el reingrés al Centre Penitenciari de Zuera i així ho va comunicar al Departament de Justícia.

Per desbloquejar la situació amb relació als trasllats dels interns que volen complir la pena en un centre penitenciari de Catalunya, en els informes al Parlament 2005 i 2006 el Síndic ja apuntava que calia fomentar la coordinació entre l'Administració estatal i l'autònoma mitjançant reunions periòdiques. A tall d'exemple, en les sol·licituds de trasllats en què s'acrediti l'existència d'una vinculació familiar en una o altra administració, es tractaria de fer un intercanvi numèric equitatiu, sense que això comportés un increment en la població penitenciària de l'administració corresponent. Tot això, sens perjudici de valorar i prioritzar cada cas, atesa la gran quantitat de demanda existent.

Amb relació a aquesta alternativa, en cadascun dels expedients de sol·licitud de trasllat, es va demanar al Departament de Justícia que valorés la proposta. La resposta del Departament, però, ha estat contradictòria. A tall d'exemple, en la queixa 00419/07 ha respost que valorarà la possibilitat d'estudiar el suggeriment efectuat; en canvi, en la queixa 01947/07 ha assenyalat que la Secretaria no considera prioritari l'intercanvi numèric d'interns atès "que davant la coneguda manca de disponibilitat de places que ambdues administracions expressen, s'estableixen altres criteris com la urgència mèdica o sociofamiliar —situacions de dependència—, i/o relacionades amb el tractament com a prioritàries, que no el mer intercanvi que sense altre criteri que la sol·licitud."

### Els intercanvis numèrics equitatius d'interns entre administracions poden resoldre el problema de la manca de trasllats

Pel que fa als intercanvis d'interns entre ambdues administracions penitenciàries, les dades facilitades per la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil posen en relleu que l'Administració penitenciària de Catalunya només ha acceptat el trasllat del 12,6% de les sol·licituds rebudes durant l'any 2007, mentre que l'Administració penitenciària de l'Estat ha acceptat el 33,6% de les sol·licituds presentades, gairebé el triple que l'Administració catalana.

Un altre assumpte que ha detectat el Síndic amb relació als trasllats és que els models de resolució utilitzats per la Secretaria en la denegació de les sol·licituds són incomplets. No estan prou fonamentats (es limiten a recollir amb una creueta el motiu de la denegació) i a peu de pàgina no hi ha informació sobre els recursos que contra aquestes resolucions es poden interposar, d'acord amb el que estableixen els articles 114 i 115 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, de règim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú.

Sobre aquesta mancança, i en el marc de la resolució de la queixa 00419/07, aquesta institució va suggerir al Departament de Justícia que reformulés el disseny de resolució actual utilitzat per denegar les sol·licituds de trasllats d'interns presos fora de Catalunya. El Departament va respondre que estudiaria la possibilitat de fer-ho dins les seves possibilitats. La institució farà un seguiment de les gestions efectuades pel Departament en aquest sentit.

Pel que fa a les queixes sobre trasllats per part d'interns presos a Catalunya, se'n podrien diferenciar dos blocs. D'una banda, interns que sol·liciten el trasllat a una presó de fora de Catalunya i, de l'altra, els que demanen un canvi de centre o no volen que se'ls canviï a un altre de diferent.

En el cas del primer bloc, cal destacar la queixa 11983/06. El promotor estava pres al Centre Penitenciari de Joves i havia sol·licitat trasllat al Centre Penitenciari de Zuera per vinculació familiar. Durant la tramitació de l'expedient fou traslladat al centre de Zuera per a la realització de diligències judicials.

Aprofitant que l'intern es trobava al centre sol·licitat, es va adreçar al Departament de Justícia una recomanació per evitar el reingrés al Centre Penitenciari de Joves. Finalment, l'intern hi va reingressar tot esperant que l'Administració central es pronunciés sobre el trasllat sol·licitat. Set mesos més tard, aprofitant que l'intern novament es trobava al centre de Zuera per diligències judicials, la Direcció General d'Institucions Penitenciàries de Madrid el va classificar en segon grau amb destinació al Centre Penitenciari de Daroca.

Amb relació als trasllats dins de Catalunya, la dificultat rau a ser traslladat d'un centre penitenciari de penats a un de preventius, tot i que en alguns casos la tasca realitzada per la institució ha facilitat el trasllat a un centre penitenciari de preventius. A tall d'exemple, el promotor de la queixa 03500/07 estava pres a Tarragona, se'l va traslladar a Ponent per motius de desmassificació, i finalment, va poder reingressar al centre de Tarragona, atès el delicat estat de salut del seu pare.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00561/07	Sol·licitud de trasllat a un centre penitenciari de Catalunya
Q 00419/07	Sol·licitud reiterada de trasllat a un centre penitenciari de Catalunya d'ençà l'any 2004
Q 00428/07	Sol·licitud de trasllat a Catalunya per part d'una mare amb dos fills menors
Q 02142/07	Malgrat ser traslladat a Catalunya i sol·licitar quedar-s'hi a complir condemna, torna a ser traslladat al centre d'origen

## 5. Treball penitenciari

El treball penitenciari es considera un dret i un deure de cada persona reclosa. Està destinat a la reinserció; en tal sentit, l'article 25.2 de la CE estableix que els condemnats a penes de presó han de tenir dret a un treball remunerat i als beneficis corresponents de la Seguretat Social, així com a l'accés

a la cultura i al desenvolupament integral de la seva personalitat. D'altra banda, la Llei orgànica general penitenciària assenyalava que el treball penitenciari ha de ser "formatiu, creador o conservador d'hàbits laborals, productiu, i amb la finalitat de preparar l'accés al mercat laboral a la sortida de presó" (art. 26.c LOGP). Malgrat això, la realitat a Catalunya és que el treball penitenciari es converteix, més que en un dret i un deure, en una possibilitat per a molt pocs. La mitjana semestral d'interns en programes de treball és de 39,94% en el conjunt dels centres penitenciaris catalans.

Per això, tot i que s'ha incrementat en un 9,64% el nombre d'interns que treballen als centres penitenciaris catalans (*Butlletí Semestral d'Informació Estadística* del juliol de 2007 de la Secretaria de Serveis Penitenciaris), cal una implantació més alta de l'activitat laboral, que ha de ser compatible i complementària amb les activitats de tractament. La falta d'activitat de molts interns és un assumpte que ha pogut constatar aquesta institució en el marc de les visites als centres penitenciaris de Catalunya que comporta l'actuació d'ofici 04143/07.

D'altra banda, un inconvenient que generalment hi ha als centres penitenciaris és la insuficient preparació de les persones recloses, amb mancances de molts tipus, especialment d'hàbits laborals. És per això que, a més d'augmentar els llocs de treball, caldria oferir una tipologia de treball penitenciari amb un component altament formatiu.

**Cal potenciar una formació ocupacional a les presons que faciliti a l'intern incorporar-se al mercat laboral un cop assolida la llibertat**

Per la seva banda, el Centre d'Iniciatives per a la Reinserció (CIRE), com a empresa pública que té com a objectiu la inserció sociolaboral de les persones sotmeses al compliment d'una condemna privativa de llibertat, hauria d'incrementar l'oferta de llocs de treball i la millora de la retribució, tot incidint en l'adequació formativa professional ocupacional dels interns que hi treballen. D'aquesta manera, el CIRE hauria d'apropar la societat catalana a la realitat penitenciària i fer participants els empresaris, les cambres de comerç i els sindicats de la importància del treball penitenciari com a element rehabilitador per arribar al tancament d'acords que procurin l'augment de l'oferta de places de treball penitenciari.

En conclusió, la institució penitenciària no ha de limitar-se a procurar un treball productiu que no arriba a tothom, no té una continuïtat a l'exterior. S'ha d'anar més enllà: la presó ha d'esdevenir un espai per a la capacitació laboral dels interns amb vista a la vida en llibertat. En aquest sentit, s'ha de potenciar la formació ocupacional dins de les presons, després de fer una anàlisi rigorosa de les necessitats del mercat de treball; una formació que faciliti la incorporació dels penats al mercat laboral un cop assolida la llibertat. Per això, també és important habilitar nous espais per a tallers per facilitar al màxim l'ocupació dels interns en cada centre i renovar-ne els existents.

#### Actuacions més significatives

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

A/O 04143/07	Visita a centres penitenciaris de Catalunya
--------------	---

## 6. Salut mental a la presó

L'increment d'interns amb patologies psíquiques és cada cop més pronunciat, la qual cosa constitueix una de les problemàtiques més significatives dins del sistema penitenciari, ja que es disposen de poc recursos socio-sanitaris dins de les presons. La presó no pot resoldre el problema de salut d'aquest tipus d'interns, ja que, com a pacients, el fet de complir pena privativa de llibertat en condicions poc òptimes agreuja la seva situació.

Els treballs d'investigació en aquest àmbit reflecteixen que les presons no són adequades per tractar la problemàtica de salut mental, el diagnòstic, el tractament i la derivació de l'intern a recursos socio-sanitaris externs.

**La presó no és l'espai adequat per tractar la problemàtica de salut mental que presenten alguns interns**

Les persones internes en un centre penitenciari amb trastorns mentals tenen dificultats per adaptar-se a la vida ordinària del centre, més incidents i faltes, i menys accés a beneficis penitenciaris. Igualment, tenen menys sortides programades, menys permisos, més restriccions al règim semiobert, i pràcticament mai no obtenen l'accés a la llibertat condicional.

En l'actuació d'ofici 04143/07 (sobre visites als centres penitenciaris de Catalunya), s'han visitat les uni-



tats d'infermeria i psiquiatria dels centres penitenciaris de Quatre Camins, Brians 1, Brians 2, Ponent i Homes de Barcelona. En aquestes visites s'ha constatat el paper essencial que en l'àmbit penitenciari de la salut mental representa la Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica de Catalunya, com a model d'intervenció que s'ha de potenciar per l'alt nivell de prestació de serveis, per la seva dotació adequada de personal especialitzat, pels resultats de la seva gestió, i com a referent en el camp de la salut mental dels centres penitenciaris catalans.

Sens perjudici d'això, cal readaptar el servei d'horaris de tarda per permetre una atenció més equilibrada respecte dels horaris de matí i que el personal facultatiu d'urgències estigui integrat per més d'un professional.

### La Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica de Catalunya té un paper essencial i és un referent com a model d'intervenció

Amb relació als malalts mentals crònics que estan estabilitzats, cal analitzar les possibilitats de derivar-los a altres unitats hospitalàries especialitzades de la xarxa exterior de salut mental. En aquest sentit, programes d'atenció clínica i de rehabilitació han de ser integrats com a programes de reincorporació social, tot facilitant el contacte i el compromís amb entitats i associacions que tinguin com a objectiu la integració social del malalt mental, com ara fer la derivació a un dispositiu sociosanitari comunitari per al compliment de mesures de seguretat, tot impulsant el suport familiar que faciliti la integració social del malalt.

Pel que fa als penats que presenten trastorn límit de personalitat, el Síndic va obrir l'actuació d'ofici 02537/07, relativa a la necessitat de crear centres especialitzats per al tractament d'aquestes patologies. En el marc d'aquesta actuació, es va disposar que s'estudiés a fons la problemàtica derivada del tractament de persones diagnosticades amb trastorn límit de la personalitat i que necessiten tractament especialitzat en centres o unitats sanitàries psiquiàtriques integrades a la xarxa de salut.

Sobre aquesta patologia, diversos estudis són concloents respecte que sempre s'ha de potenciar el tractament extern en institucions especialitzades. Els

centres penitenciaris no són un lloc adequat per tractar les persones que pateixen aquesta patologia, especialment tenint en compte els problemes de massificació i de manca de professionals especialitzats i de recursos de tractament, la qual cosa molt difícil que els resultats siguin positius en la majoria dels casos.

L'Administració, en aquests casos, ha d'actuar des de la prevenció, és a dir, fent possible un tractament integral de la situació d'aquestes persones i de les seves famílies. Els òrgans de la justícia penal, per la seva banda, han de tenir en compte aquesta condició a l'hora d'aplicar les penes. En aquest sentit, cal recordar que la presó ha de ser l'últim recurs en mans d'una societat que pretén abordar les conductes que enfronten l'individu amb les normes i els valors socials.

La queixa 15826/06 posa en relleu la necessitat de crear aquests establiments perquè tant des del punt de vista sanitari com tractamental els professionals dels centres penitenciaris són coneixedors d'aquest tipus de trastorn i de la necessitat de tractar-lo en un recurs extern on es pugui prestar una atenció especialitzada.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 02537/07	Necessitat de crear centres especialitzats per al tractament dels trastorns límit de personalitat
Q 15826/06	Tractament en un centre especialitzat en trastorns de personalitat

## 7. Atenció i gestió sanitàries

S'han detectat mancances generals relatives a l'organització, la gestió i l'atenció sanitàries dels centres penitenciaris.

D'una banda, el Centre Penitenciari Brians 2 va obrir les portes als interns sense poder posar en funcionament la infermeria, atès que encara no havia obtingut els permisos corresponents atorgats pel Departament de Salut. Ha estat a partir de la segona meitat del mes de gener de 2008 que el mòdul sanitari ha entrat en funcionament.

D'altra banda, en la visita al Centre Penitenciari de Ponent, el 21 de novembre de 2007, es va poder constatar la falta d'espais a la infermeria. Els professionals sanitaris han de treballar en espais reduïts, tot compartint despatxos amb molts armaris on s'arxivien els expedients sanitaris dels interns. També han d'ocupar algunes sales destinades a consultes mèdiques per poder realitzar tots els tràmits administratius requerits, per la qual cosa no es garanteixen les condicions ni idònies ni adequades per a una atenció medicosanitària correcta.



Els estudis han constatat que el nivell de deteriorament tant físic com psíquic de les persones recloses és més elevat que el de la resta de població, fet derivat principalment de les pròpies situacions individuals, la problemàtica de consum de substàncies tòxiques, etc. Això determina que l'actuació de l'Administració penitenciària en aquest camp hagi de ser més curosa, per exemple amb personal especialitzat com a les unitats específiques dels centres penitenciaris. Per garantir-ho, s'haurien de corregir algunes mancances generals relatives a l'organització, la gestió i l'atenció sanitària dels centres penitenciaris.

- Hi ha una falta de mitjans medicosanitaris per prestar l'atenció deguda a interns amb diverses malalties a les infermeries dels centres penitenciaris.
- Els serveis mèdics solament presten una atenció primària i evidencien que la presència del cos sanitari és freqüentment insuficient.
- La manca de places als hospitals fa que els malalts greus no puguin tenir estades hospitalàries perllongades que dignifiquin la seva situació.
- Les infermeries dels centres penitenciaris no estan condicionades ni preparades per funcionar com a mòduls estrictament hospitalaris. Això s'agreuja pel fet que la massificació i la convivència de malalts amb diverses patologies fan que l'estada a la infermeria signifiqui una aflicció afegida a la mateixa malaltia.
- Les substitucions del personal sanitari són freqüentment difícils, sobretot pel que fa als metges i les infermeres, la qual cosa actua en detriment de l'atenció que es presta als pacients.

## 8. Morts a la presó i prevenció de suïcidis

Aquesta institució ha mantingut de forma continuada actuacions d'ofici encaminades a analitzar les morts que es produeixen a l'interior dels centres penitenciaris de Catalunya i els programes previstos per l'Administració penitenciària amb relació a la prevenció de suïcidis i el problema de la salut mental de les persones privades de llibertat.

En el marc de l'actuació d'ofici 00551/07, la Secretaria de Serveis Penitenciaris, Rehabilitació i Justícia Juvenil ha comunicat la defunció dels interns que han mort a dins de la presó.

Aquest any, s'ha ampliat la sol·licitud d'informació al Departament de Justícia, amb relació a la mort d'interns. En concret, se li demana que respongui sobre les qüestions següents: constància de l'existència d'algun tipus de malaltia o trastorn mental, consum actiu de substàncies tòxiques, problemes d'adaptació al medi penitenciari, antecedents d'intents de suïcidi, etc.

S'entén que mentre els fets succeïts són investigats paral·lelament per la Secretaria de Serveis Peniten-

ciaris i l'autoritat judicial competent, aquesta institució pot sol·licitar informació referida a la situació que presenten els interns abans de produir-se la mort, sense que això interfereixi en el curs dels procediments oberts.

Després de les reiteracions efectuades, el Departament de Justícia ha tramès informació complementària respecte a la defunció d'alguns interns. A tall d'exemple, tot i que s'està pendent del resultat de l'autòpsia, la mort d'un intern del Centre Penitenciari de Quatre Camins es va produir com a conseqüència de la ingesta de pastilles de manera imprevisible i sense que cap funcionari i professional s'hagués assabentat de la problemàtica toxicològica de l'intern.

**La coordinació i la continuïtat assistencial extrapenitenciària són bàsiques per millorar l'atenció de les persones amb malaltia mental**

Pel que fa als suïcidis d'interns, en l'*Informe al Parlament 2006* s'indicava que el Síndic s'havia adreçat a la Secretaria sol·licitant un informe actualitzat relatiu a l'avaluació i el seguiment dels programes marc de detecció i prevenció de suïcidis, així com els protocols davant de conductes amb risc autolític i les revisions que s'haguessin pogut fer del document "Les pautes per a la prevenció de suïcidis", elaborat per la llavors Direcció General de Serveis penitenciaris i que data de l'octubre de 1997.

Com a resposta a la demanda s'informà que actualment es duen a terme programes i protocols amb l'objectiu de detectar els riscos dels interns, ampliar sistemàticament les pautes de prevenció als grups de risc, i establir i mantenir els canals d'informació i coordinació necessaris.

Pel que fa al programa marc i els protocols d'actuació amb relació a la prevenció de suïcidis, la Secretaria de Serveis Penitenciaris informà que aquests havien estat avaluats i revisats de forma general l'any 1999 i l'any 2004 en tots els centres penitenciaris, i que durant el darrer trimestre de l'any 2006 tenien previst revisar-los. Actualment, no s'ha rebut informació sobre l'actualització i les modificacions efectuades.

Quant a les actuacions que duen a terme en els supòsits de concurrència de variables de risc de suïcidi en interns amb una patologia psiquiàtrica, indicà que

treballa conjuntament amb l'Hospital de Sant Joan de Déu-Serveis de Salut Mental en la millora de la resposta i preveu l'ingrés d'aquests malalts a la Unitat d'Hospitalització Psiquiàtrica Penitenciària per a una actuació més específica.

En Síndic valora positivament aquest treball conjunt perquè entén que en el camp de salut mental i execució, la coordinació, la interdisciplinarietat i la continuïtat assistencial extrapenitenciària són bàsiques per millorar l'atenció d'aquestes persones.

#### Actuacions més significatives

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

A/O 00551/07	Incidències en l'àmbit penitenciari
--------------	-------------------------------------

### 9. Personal funcionari

El medi penitenciari es mostra com un entorn de treball complex, i amb freqüència hostil, per als professionals que desenvolupen la seva tasca diària. Per això, la institució vol fer palès el reconeixement envers els funcionaris que compleixen les seves funcions en condicions dures, dins del respecte a la legalitat vigent. Amb tot, caldria integrar els funcionaris de vigilància, en tant que coneixedors de la vida diària del centre penitenciari, com a membres més de l'equip de tractament i permetre'ls de participar en tots els assumptes relatius als interns. D'aquesta manera, la relació funcionari de vigilància – intern se suavitzaria, ja que l'intern en tindria una nova percepció. Fins i tot, podria ser útil prioritzar aquestes activitats tractamentals per sobre de l'activitat estrictament de vigilància, tal com estableix la recomanació REC 2006 (2) del Comitè de Ministres dels Estats membres sobre les regles penitenciàries europees del Consell d'Europa (11 de gener de 2006, 952a reunió de delegats de ministres).

**El funcionari de vigilància hauria de ser un membre més de l'equip de tractament i participar en tots els assumptes relatius a l'intern**

D'altra banda, cal recordar també la necessitat de formació permanent de tots els professionals penitenciaris, no solament amb l'objectiu de realitzar una reeixida carrera administrativa i funcional, sinó amb la finalitat de garantir l'eficàcia en l'atenció dels interns.

Amb relació al personal estrictament de tractament, cal dir que Catalunya té un model penitenciari força rehabilitador que orienta les penes de privació de llibertat cap a la reeducació i la reinserció social, tal com estableix l'article 25.2 de la Constitució espanyola. Malgrat això, el personal de tractament i rehabilitació, que ha de fer possible l'assoliment del manament constitucional, presenta dues mancances importants. D'una banda, aquest personal continua sent insuficient per a l'elevada població penitenciària existent. S'hauria de fer esforços per dotar els centres de psicòlegs, juristes- criminòlegs, pedagogs, educadors, mestres, treballadors socials i monitors d'activitats formatives i laborals. D'altra banda, l'excés de tasques bàsicament administratives i burocràtiques que ha de realitzar aquest personal incideix negativament en el desenvolupament de l'activitat tractamental.

**Cal incrementar les ràtios professional/ intern perquè els horaris de treball estiguin sempre coberts**

Pel que fa als horaris de treball als centres penitenciaris, en el marc de les visites realitzades dins de l'actuació d'ofici 04143/07 s'ha detectat la preocupació dels equips directius sobre els horaris pactats entre els diversos centres penitenciaris i les direccions sindicals representades. Aquests horaris incideixen negativament en les necessitats del servei, l'atenció dels interns i les necessitats de tractament i de seguretat.

Addicionalment, l'Administració penitenciària es troba limitada a l'hora de proveir les pròpies necessitats del personal i de preveure substitucions i suplències. Així mateix, tampoc pot fer de forma autònoma convocatòries d'accés a la funció pública de personal penitenciari, no vinculades als criteris establerts de funció pública en altres processos selectius.

### 10. La necessària implicació social

Durant els anys anteriors s'ha assenyalat que l'intern no està exclòs de la societat, sinó que continua formant-ne part. Això significa que s'ha d'insistir en la finalitat social de la funció penitenciària, per la qual cosa es requereix la implicació de la societat per assolir-ne els objectius.

La persona privada de llibertat no deixa de formar part de la societat definitivament; ans al contrari, en continua formant part perquè algun dia s'hi reincor-

porarà i, per tant, haurà de continuar gaudint de tots els drets dels quals s'ha vist privada. És per aquesta raó que s'ha de tractar els interns en les mateixes condicions que la resta de persones, amb respecte a la seva dignitat i amb una protecció especial de la seva integritat física i psíquica.

Per millorar l'acceptació social d'aquest tipus d'equipament, el Síndic va recomanar en *l'Informe al Parlament 2004* la necessitat de difondre el Pla director d'equipaments penitenciaris per donar-lo a conèixer a la ciutadania

Cal valorar positivament les següents iniciatives dutes a terme per l'Administració:

- L'impuls (des del 2004) de tres òrgans permanents de col·laboració, amb la finalitat de recollir idees que permetin millorar la qualitat del servei públic i l'activitat que desenvolupen els diversos professionals que treballen a les presons (la Taula Cívica Penitenciària, la Taula de Participació Social i la Comissió Interinstitucional per a la Reinserció Social). L'eficàcia d'aquests òrgans dependrà del desenvolupament de les funcions i les tasques assignades, i no de l'establiment d'aquests com a simples òrgans de tràmit o consulta.
- La redacció del nou Reglament penitenciar català (Decret 329/2006, de 5 de setembre), el qual recull com a objectiu essencial la millora de la participació ciutadana en els serveis públics d'execució penal. L'article 9 regula els diversos mecanismes de participació de les entitats de voluntariat.
- La jornada de portes obertes inaugurada el dia 1 de juny d'enguany per la Generalitat al Centre Penitenciar Brians 2, a la qual van assistir aproximadament 1.500 persones. L'objectiu d'obrir les portes d'una presó al conjunt de la ciutadania parteix de concebre la funció penitenciària com una activitat d'interès públic i social orientada a la reeducació, la rehabilitació i la reinserció social d'aquestes persones, la majoria de les quals estan afectades per situacions d'exclusió social.

**En el procés de reinserció social, el suport de les entitats col·laboradores i el personal voluntari és clau**

Un altre camp d'acció que posa de manifest la col·laboració de la societat amb el sistema penitenciar és protagonitzat pel conjunt d'entitats col·laboradores i personal de voluntariat que participen en el tractament penitenciar de la població reclusa dins i

fora de la presó. En els processos de reinserció social, el suport d'aquest col·lectiu serveix per ajudar i acompanyar l'intern en el procés d'acostament a la comunitat.

### 10.5. Relacions amb les administracions

En matèria d'Administració de justícia, cal destacar la col·laboració que ha prestat a aquesta institució la presidenta del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, que ha permès donar resposta a totes les persones que s'han adreçat a la institució en aquest àmbit. En el mateix sentit, també han col·laborat els diversos òrgans de l'Administració de justícia i la Fiscalia.

En matèria de seguretat ciutadana, cal assenyalar la tardança a respondre, pel que fa a algunes queixes (Q 01968/07, 01633/07, 02071/07, 02042/07, 02081/07), del Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació. Així mateix, s'agraeix la col·laboració dispensada pel comissari coordinador dels Mossos d'Esquadra a les actuacions dutes a terme per la institució. 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 (Q 04035/07).

En matèria de serveis penitenciaris, el Departament de Justícia ha respost en un termini raonable els requeriments d'informació del Síndic, si bé no sempre ha facilitat tota la informació requerida (Q 02582/07, 05037/07, 10058/06), la qual cosa no ha permès una valoració adequada i una resposta àgil d'algunes de les queixes, ni la investigació dels fets denunciats. També es valora negativament el temps que ha trigat el Departament de Justícia a comunicar que no accepta els suggeriments en matèria de trasllat d'interns (Q 01947/07) i en matèria d'entrega de pertinences als interns traslladats (Q 10891/06).

Respecte a l'Administració institucional, cal remarcar també, en general, la tardança dels col·legis professionals a respondre, com per exemple les queixes 00309/07, 13680/06, 15830/06, 02012/07, 02156/07, referides a col·legis d'advocats, o a la queixa 02102/07, relativa a col·legis d'odontòlegs. Tot i això, enguany cal ressaltar que, arran d'una reunió mantinguda amb l'Il·lustre Col·legi d'Advocats de Barcelona, s'han agilitat els tràmits en la resposta de les queixes.

En matèria de violència de gènere, cal ressaltar la col·laboració dispensada pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, concretament de la Secretaria de Família, la qual ha donat suport al Síndic durant els desplaçaments que s'han dut a terme arran de l'actuació d'ofici 04066/07, relativa a les visites a les diverses cases d'acolliment per a dones maltractades i els seus fills, i a altres recursos per atendre aquest col·lectiu.

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

**Queixa 01076/06**  
**Disconformitat pel maltractament rebut arran d'una batuda antidroga que s'efectuà en un bar de Barcelona**  
 Amb relació a la queixa per una presumpta actuació abusiva del cos de Mossos d'Esquadra, el Síndic suggereix al Departament d'Interior, Relacions Institucionals i Participació que cal apropar-se més al ciutadà mitjançant respostes individualitzades, i informar tan aviat com sigui possible les persones que puguin resultar afectades en la seva seguretat.  
**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 00328/06**  
**Disconformitat per la tardança en la cancel·lació dels antecedents policials**  
 Amb relació a la queixa pels problemes per cancel·lar uns antecedents policials, el Síndic suggereix al Departament d'Interior que en els supòsits en què legalment sigui procedent s'efectuï la dita cancel·lació amb la màxima celeritat possible. A més, en aquest cas, la Direcció General de Seguretat Ciutadana ja havia dictat una resolució favorable a la cancel·lació de les dades de caràcter personal esmentades.  
**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 07103/05**  
**Disconformitat pel retard en un procediment judicial**  
 Amb relació a la queixa per la manca dels mitjans personals i materials necessaris perquè l'Administració de justícia sigui àgil i eficaç, el Síndic recomana al Departament de Justícia que faci una anàlisi actualitzada de les necessitats de personal dels jutjats i de les conseqüències que pot tenir la manca de mitjans, tant pel que fa al funcionament d'aquests com als possibles perjudicis que pot causar als usuaris.  
**Accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 08625/06**  
**Disconformitat de l'interessat per l'exhumació del cadàver de la seva mare sense avisar-lo**  
 Amb relació a la queixa per la vulneració de la protecció de dades personals per part de l'Administració, el Síndic recorda que tots els òrgans implicats en el curs d'una investigació han de ser prudents i cautelosos en la difusió d'informació que pugui afectar les víctimes i les seves famílies, especialment quan aquesta informació està relacionada amb actuacions en curs a disposició d'alguna autoritat judicial.  
**Recordatori de deures legals del Síndic**

**Queixa 03253/06**  
**Disconformitat amb l'arxivament d'una reclamació presentada davant el Col·legi d'Advocats de Barcelona contra uns lletrats**  
 Amb relació a la queixa per l'arxivament d'una reclamació presentada davant el Col·legi d'Advocats de Barcelona contra uns lletrats, el Síndic suggereix al Col·legi d'Advocats que tingui en consideració:  
 - 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.  
 - Que en la queixa presentada les versions de les dues parts 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.  
 - Que tot i que els límits de les incompatibilitats siguin, de vegades, difusos, l'advocat s'ha d'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 impedeixi respectar els principis de l'exercici correcte dels continguts de l'Estatut general de l'advocacia.  
 - Que l'exercici de l'advocacia és absolutament incompatible amb l'exercici de càrrecs, funcions o treballs públics i en qualsevol de les administracions públiques, ja siguin estatals, autonòmiques, locals o institucionals, en què la normativa reguladora ho especifiqui.  
**No accepta la resolució del Síndic**

**Queixa 10058/06**  
**Denúncia d'actuacions no proporcionades de l'Administració penitenciària respecte a l'intern**  
 Pel que fa a la queixa pel tracte rebut per un intern al Centre Penitenciari Brians 1, el Síndic suggereix una supervisió del sistema de garanties jurídiques en les actuacions dels centres penitenciaris en tots els procediments d'aplicació, per part d'òrgans col·legiats o individuals, de mesures establertes en la legislació penitenciària que siguin limitatives de drets individuals.  
**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

**Queixa 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**  
 Amb relació a la queixa d'un intern al Departament de Justícia pels problemes per recuperar la seva roba i altres pertinences, el Síndic suggereix que s'adoptin les mesures oportunes que evitin que es reproduïxin els fets descrits. Posteriorment, un cop rebuda la resposta, suggereix que es tracta de millorar el servei que es dispensa als interns, i no de descarregar responsabilitats.  
**Pendent de resposta a la resolució del Síndic**

## 11. SERVEIS SOCIALS

### 11.0. Serveis socials en xifres

#### 11.1. Introducció

#### 11.2. Persones amb discapacitats

1. Problemes d'accessibilitat i la mobilitat
2. Els procediments de reconeixement i revisió de discapacitat
3. Carnet acreditatiu per a persones amb discapacitat
4. Insuficiència de recursos i serveis
5. La declaració del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat

#### 11.3. Gent gran

1. Demores en la publicació de convocatòries i resolucions
2. Equipaments per a la gent gran
3. Programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència

#### 11.4. L'aplicació de la Llei de promoció de l'autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

#### 11.5. Inclusió i exclusió social

1. Prestacions socials de caràcter econòmic
2. Persones sense llar

#### 11.6. Ajuts a les famílies

#### 11.7. Relacions amb les administracions

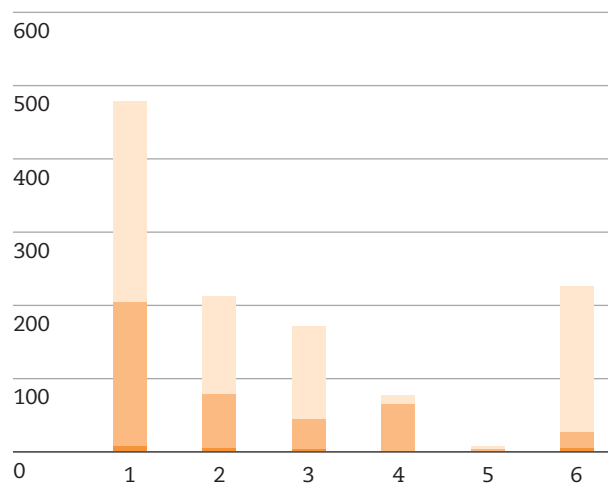
#### 11.8. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors



## 11.0. Serveis socials en xifres

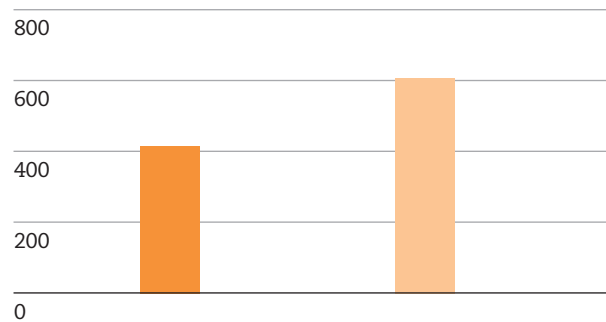
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	■ O	■ Q	■ C	Total
<b>1 Persones amb discapacitat</b>	<b>6</b>	<b>198</b>	<b>275</b>	<b>479</b>
Adaptació i accessibilitat	3	40	17	<b>60</b>
Ajudes i subvencions		38	109	<b>147</b>
Centres ocupacionals i centres auditius		2		<b>2</b>
Reconeixements grau discapacitat		62	43	<b>105</b>
Serveis residencials i centres de dia	2	39	55	<b>96</b>
Transport adaptat		16	13	<b>29</b>
Altres	1	1	38	<b>40</b>
<b>2 Gent Gran</b>	<b>3</b>	<b>74</b>	<b>135</b>	<b>212</b>
Ajudes i subvencions		36	60	<b>96</b>
Atenció domiciliària		2	9	<b>11</b>
Atenció residencial i centres de dia	1	33	60	<b>94</b>
Casals d'avis		1	3	<b>4</b>
Maltractaments	2	2	3	<b>7</b>
<b>3 Inclusió social</b>	<b>2</b>	<b>42</b>	<b>127</b>	<b>171</b>
Ajudes i subvencions		15	56	<b>71</b>
Inclusió social		8	6	<b>14</b>
Pensions no contributives (PNC)		13	39	<b>52</b>
Renda mínima d'inserció (PIRMI)	1	5	17	<b>23</b>
Sense llar	1	1	9	<b>11</b>
<b>4 Unitats Familiars</b>		<b>64</b>	<b>12</b>	<b>76</b>
<b>5 Drogodependència</b>		<b>2</b>	<b>4</b>	<b>6</b>
<b>6 Altres</b>	<b>3</b>	<b>22</b>	<b>201</b>	<b>226</b>
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>402</b>	<b>754</b>	<b>1.170</b>



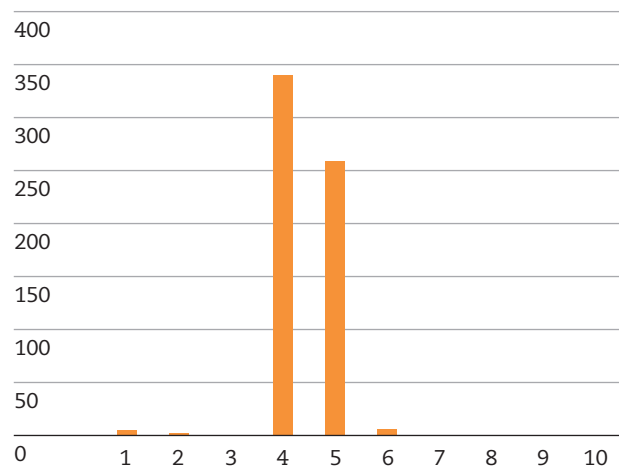
**b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions**

	■ Actuacions	■ Administracions
Una administració	374	374
Dues administracions	32	64
Tres administracions	5	15
Quatre administracions	1	4
Més de cinc administracions	4	152
<b>Total</b>	<b>416</b>	<b>609</b>



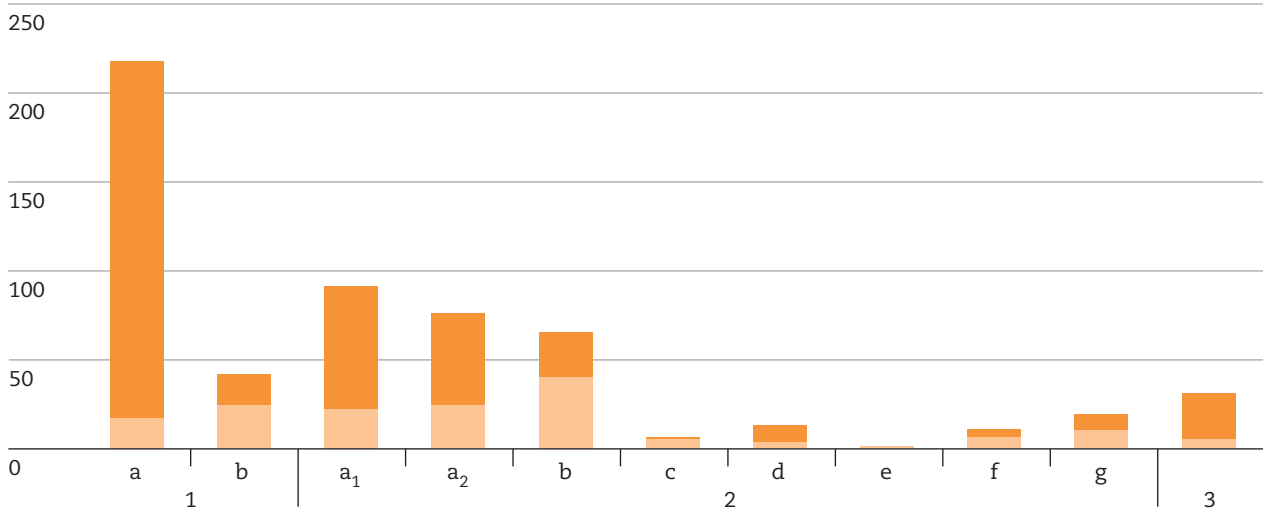
**c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007**

Tipus d'administració	O	Q	■ Total
1 Administració central	-	4	4
2 Administració perifèrica	-	1	1
3 Administracions d'altres comunitats	-	-	-
4 Administració autonòmica	12	328	340
5 Administració local	146	113	259
6 Administració judicial	-	5	5
7 Administració institucional	-	-	-
8 Administració electoral	-	-	-
9 Serveis públics privatitzats	-	-	-
10 Privades	-	-	-
<b>Total</b>	<b>158</b>	<b>451</b>	<b>609</b>



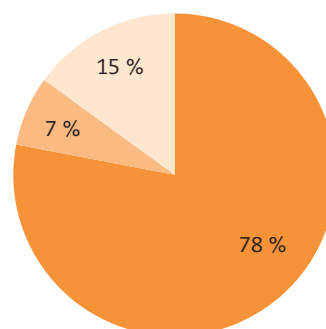
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>41</b>	<b>219</b>	<b>260</b>	<b>45,38%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	17	201	218	38,05%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	24	18	42	7,33%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>111</b>	<b>171</b>	<b>282</b>	<b>49,21%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	22	69	91	15,88%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	24	52	76	13,26%
b Accepta la resolució	40	25	65	11,34%
c Accepta parcialment la resolució	5	1	6	1,05%
d No accepta la resolució	3	10	13	2,27%
e No col·labora	1	-	1	0,17%
f Tràmit amb altres ombudsman	6	5	11	1,92%
g Desistiment del promotor	10	9	19	3,32%
<b>3 No admesa</b>	<b>5</b>	<b>26</b>	<b>31</b>	<b>5,41%</b>
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>416</b>	<b>573</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	65	77,38%
Accepta parcialment la resolució	6	7,14%
No accepta la resolució	13	15,48%
<b>Total</b>	<b>84</b>	<b>100,00%</b>



### 11.1. Introducció

En aquest capítol cal fer referència a les queixes i les actuacions tramitades amb relació a l'acció social dels poders públics i als drets de les persones en matèria d'assistència social.

Malgrat que en tots aquests col·lectius es repeteixen alguns problemes comuns (p.ex. la lentitud d'alguns procediments o la insuficiència de recursos per atendre totes les demandes de la població) a efectes expositius s'ha optat per mantenir aquesta classificació per col·lectius, amb l'excepció de les actuacions realitzades sobre l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l'autonomia persones i atenció a les persones en situació de dependència (en endavant, Llei de la dependència), que en la mesura que afecta diversos col·lectius i per la seva transcendència implícita, ha merescut un apartat específic. Per això, en els apartats següents es recullen els problemes que afecten les persones amb discapacitat (dificultats en l'accessibilitat i la mobilitat, els procediments de reconeixement de la discapacitat i altres formes d'acreditació, i els dèficits de recursos i serveis); les actuacions relatives a persones grans; la Llei de la dependència en les situacions d'exclusió social; i els ajuts a les famílies, especialment les incidències en la gestió d'ajuts de suport a famílies amb infants a càrrec.

S'ha de fer notar que la major part de les deficiències plantejades correspon a temàtiques i mancances que es repeteixen des de fa temps en els informes del Síndic, si bé també s'han plantejat problemàtiques noves relacionades amb nous àmbits de protecció social, com ara la protecció de les situacions de dependència.

En aquest sentit, cal tenir en compte que l'any 2007 marca l'inici de l'efectivitat del dret a les prestacions de dependència derivades de la Llei 39/2006, de 14 de desembre. L'aplicació d'aquesta llei i la configuració del nou sistema d'atenció a la dependència han generat algunes queixes i actuacions que es desenvolupen en l'apartat tercer d'aquest capítol.

Des de la perspectiva legislativa, s'ha de remarcar també l'aprovació de diverses disposicions que han de significar un avanç en la protecció de col·lectius especialment vulnerables. En particular, el camí cap a la plena igualtat de les persones amb discapacitat ha rebut un impuls destacable amb l'aprovació, en l'àmbit estatal, de diverses normes de desplegament de la Llei 51/2003, de 2 de desembre, en matèria d'accessibilitat, de la Llei 27/2007, de 23 d'octubre, per la qual es reconeixen les llengües de signes espanyoles i es regulen els mitjans de suport a la comunicació oral de les persones sordes, amb discapacitat auditiva i sordcegues, o la més recent Llei 49/2007, de 26 de desembre, per la qual s'estableix el règim d'in-

fraccions i sancions en matèria d'igualtat d'oportunitats, no-discriminació i accessibilitat universal de les persones amb discapacitat.

Cal valorar aquestes iniciatives, en la mesura que contribueixen a reforçar la protecció de les persones amb discapacitat, sobre la qual el Síndic també s'ha volgut pronunciar amb una declaració amb motiu del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat, el contingut de la qual es recull en l'apartat segon d'aquest capítol.

Finalment, s'ha de fer un esment especial de la Llei 12/2007, d'11 d'octubre, de serveis socials, que entrarà en vigor l'any 2008. Aquesta llei, aprovada pel Parlament de Catalunya per unanimitat, es presenta com l'element clau en el procés de consolidació i garantia dels drets socials per construir una societat cohesionada i amb un sistema de serveis socials adequat als indicadors econòmics i socials de Catalunya, d'acord amb el que estableix l'Estatut d'autonomia de Catalunya.

També en aquest cas el Síndic ha d'insistir en la importància que el procés d'aplicació i desplegament d'aquesta llei contribueixi de manera àgil i eficient al compliment d'aquests objectius, i a la satisfacció de les expectatives generades per fer efectius els drets de les persones a viure dignament, amb la cobertura de les seves necessitats personals bàsiques i de les necessitats socials.

### 11.2. Persones amb discapacitats

Segons les dades del Ministeri de Treball i Afers Socials (I Pla nacional d'accessibilitat 2004-2012), a Espanya el 9% de la població té algun tipus de discapacitat. Segons dades de l'Institut d'Estadística de Catalunya, a Catalunya hi havia, el 2006, un total de 377.527 persones amb discapacitat reconeguda.

**Una de les principals dificultats de les persones amb discapacitat és la mobilitat i el desenvolupament autònom en la societat**

El col·lectiu de persones amb discapacitat continua trobant barreres per a l'exercici ple dels seus drets de manera autònoma i en condicions d'igualtat. Aquesta situació la percep constantment la institu-

ció del Síndic de Greuges, arran de les queixes que rep de les persones amb discapacitats de Catalunya o de les seves famílies sobre les dificultats que troben per desplaçar-se, per accedir als espais públics i a la informació i a la comunicació, i per integrar-se al mercat laboral, entre altres.

El 3 de desembre de 2007, amb motiu del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat, el Síndic va fer una declaració, justament l'any que havia estat declarat *Any Europeu de la Igualtat d'Oportunitats per a Tothom: Cap a una Societat Justa* pel Consell de la Unió Europea i el Parlament Europeu, a què es fa referència més endavant.

**L'adaptació, l'accessibilitat i el reconeixement de grau de discapacitat són el motiu d'un nombre important de les queixes**

Les queixes rebudes durant aquest any palesen que una de les principals dificultats de les persones amb discapacitat és la mobilitat i, consegüentment, el seu desenvolupament autònom en la societat. Sobre aquest punt, un seguiment dels informes anuals d'aquesta institució des de l'any 2000 permet establir que des de llavors el Síndic crida l'atenció de les administracions públiques sobre els problemes que pateix aquest col·lectiu, especialment amb relació a:

1. Les condicions d'accessibilitat en l'àmbit urbanístic, de l'edificació, de la comunicació i la informació, de l'educació, entre altres, que es troben encara molt lluny dels mínims desitjables per aconseguir que les persones amb diversos tipus de discapacitat puguin desenvolupar-se amb autonomia en la societat.
2. Els problemes d'accessibilitat als mitjans de transport públic. Les mancances en aquest àmbit palesen diversos incompliments de la normativa sobre accessibilitat i supressió de barreres per part de les diverses administracions.
3. Les deficiències en l'atenció residencial i els recursos especialitzats adreçats a les persones amb discapacitat, cosa que determina la tardança de l'Administració a atendre les sol·licituds d'aquest servei.
4. La durada excessiva dels processos de valoració de les situacions de discapacitat i la dilatació dels terminis corresponents, que comporten restriccions per a l'exercici dels drets que corresponen a les persones en virtut de la seva condició de discapacitats.

Aquests problemes han motivat diverses actuacions del Síndic durant l'any 2007, algunes de les quals es recullen en els apartats següents.

### 1. Problemes d'accessibilitat i mobilitat

Un punt que ha palesat el Síndic durant els darrers anys és l'incompliment de la normativa d'accessibilitat (Llei 20/1991, de 25 de novembre, de promoció de l'accessibilitat i de supressió de barreres arquitectòniques, i el Decret 135/1995, de 24 de març de desplegament) per part de les diverses administracions catalanes. D'acord amb la disposició addicional 3 de la Llei 20/1991, les administracions públiques han d'haver elaborat els plans d'adaptació i supressió de barreres arquitectòniques que disposa en el termini de dos anys des de l'entrada en vigor de la Llei; aquests plans haurien de ser revisats cada cinc anys i realitzats en un termini màxim de quinze anys. Així doncs, en principi, el dia 4 de desembre de 2008 es completa el termini màxim assenyalat per al compliment dels manaments de la Llei 20/1991.

La manca de mesures d'accessibilitat que detecta aquesta institució ha motivat l'obertura de dues actuacions d'ofici amb relació a aquest assumpte. La primera (A/O 01433/07) té com a objectiu detectar les bones pràctiques administratives amb relació a l'accessibilitat i la supressió de barreres arquitectòniques per a les persones amb discapacitat visual. Amb la segona (A/O 03031/07) es pretén estudiar el grau de compliment de la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres per part de les administracions públiques catalanes.

**Les persones amb discapacitat continuen trobant barreres per al ple exercici dels seus drets**

També dins d'aquest apartat convé ressaltar la queixa 03954/07, que ha donat lloc a una recomanació per a la millora de l'accessibilitat de persones amb discapacitat als transports públics. Així, un ciutadà es va adreçar al Síndic per plantejar-li que des de feia més de deu anys s'havia de moure amb croses i que, per ajudar-se en diversos aspectes de la seva vida diària, tenia un gos d'assistència. Es queixava que dins de l'àrea metropolitana de Barcelona, per la qual es desplaça habitualment, no pot utilitzar cap vehicle de transport públic, atès que no és permès l'accés als vehicles amb animals, excepte que es tracti d'un gos pigall que acompanya una persona amb discapacitat visual.



El Síndic va revisar la normativa sobre accessibilitat i va determinar que, efectivament, l'article 33.3 i el punt 3.1.3 de l'annex 3 del Decret 135/1995, de 24 de març, recullen la possibilitat d'accedir als vehicles de transport públic en companyia de gossos pigall, però no fan cap referència a cap altre tipus de gossos d'assistència.

Igualment, l'article 5.h del Reglament de viatgers dels serveis de transport públic de superfície de l'àmbit de l'Entitat Metropolitana del Transport —EMT— regula l'accés als vehicles amb gossos pigalls i fixa les condicions per portar animals de companyia, però sense fer referència als gossos d'assistència que acompanyen persones amb discapacitats diferents de les visuals. Per aquest motiu, el Síndic va tancar l'actuació per manca d'irregularitat de l'Administració.

Això no obstant, i atesa la importància que tenen els gossos d'assistència per al desenvolupament autònom de les persones amb diversos tipus de discapacitat (és a dir, gossos pigall, gossos de servei i gossos d'avís), va recomanar al Departament d'Acció social i Ciutadania promoure un canvi normatiu en el sentit d'incloure dins de la disposició de l'article 33.3 i del punt 3.1.3. de l'annex 3 del Codi d'accessibilitat de Catalunya (Decret 135/1995, de 24 de març) la figura dels gossos d'assistència en general. També li va recomanar d'incloure dins del Codi d'accessibilitat una disposició que recollís el deure de les administracions públiques de permetre l'accés dels gossos d'assistència a qualsevol lloc, espai o establiment públic o de prestació de serveis públics.

### El Síndic ha obert actuacions sobre el compliment de mesures d'accessibilitat i supressió de barreres

El Departament ha acceptat parcialment les recomanacions del Síndic i ha comunicat que actualment s'està elaborant un avantprojecte de llei de gossos d'assistència conjuntament amb altres departaments de la Generalitat, el Col·legi Professional de Veterinaris, la Universitat Autònoma de Barcelona i diverses entitats relacionades amb aquest tema. Igualment li ha fet saber que s'estan preparant les propostes normatives de llei per actualitzar la Llei d'accessibilitat i de l'actual Codi d'accessibilitat de Catalunya.

En la mateixa línia, el Síndic ha recomanat a l'EMT promoure un canvi en la seva normativa estatutària

per permetre l'accés als vehicles de transport públic de l'àrea metropolitana de Barcelona dels gossos d'assistència que, degudament identificats, acompanyin les persones amb tot tipus de discapacitat. L'EMT ha assenyalat que, encara que està d'acord amb el plantejament de la institució sobre la utilitat d'aquests animals i sobre el dret de les persones amb discapacitat de desplaçar-s'hi, considera que en aquest moment és més prudent esperar que hi hagi una normativa general que defineixi i permeti identificar clarament els gossos d'assistència per regular aquesta possibilitat.

### El Síndic recomanà canvis normatius per permetre l'accés dels gossos d'assistència als vehicles de transport públic

Finalment, es pot destacar l'actuació duta a terme arran del cas exposat per un ciutadà que plantejava la disconformitat amb la taxa, de l'Ajuntament de Tarragona, per a la reserva d'espai per a l'estacionament de vehicles de persones titulars de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat (Q 14280/06).

El Síndic va demanar informació a l'administració responsable, de la qual es desprengué que la taxa s'ajustava al que estableix el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, tant pel que fa al valor fixat com a la tramitació de l'ordenança. L'Ajuntament també informà que s'havia fixat una tarifa simbòlica, ja que resulta molt inferior a la que es cobra per una autorització similar a una persona que no pateix discapacitat. De conformitat amb la informació rebuda, el Síndic no ha considerat que l'actuació municipal sigui irregular. Tot i això, li preocupa que l'establiment d'aquesta taxa pugui causar un greuge a les persones amb discapacitat amb un nivell d'ingressos limitat.

Per això, de manera similar al que l'Ajuntament ha previst per compensar altres despeses bàsiques de la llar, el Síndic ha suggerit a l'Administració municipal la possibilitat d'establir unes bases específiques que prevegin l'atorgament de subvencions adreçades a persones amb un nivell baix d'ingressos per compensar les despeses de reserva d'espai per a l'estacionament de vehicles de persones titulars de targetes d'aparcament per a persones amb discapacitat. Fins ara l'Ajuntament de Tarragona no ha donat resposta a aquest suggeriment.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 01433/07	Bones pràctiques en matèria d'accessibilitat per a persones amb discapacitat i ceguesa
A/O 03031/07	Sobre el compliment de la normativa d'accessibilitat i supressió de barreres
Q 03954/07	Sobre l'accés als vehicles de transport públic en companyia de gossos d'assistència
Q 14280/07	Disconformitat amb la taxa per a la reserva de plaça d'aparcament per a persones amb discapacitat

## 2. Els procediments de reconeixement i revisió de discapacitat

L'Informe corresponent a l'any 2006 feia referència a la problemàtica relativa a les demores en la resolució de certificats de reconeixement de grau de disminució i la importància que té el compliment dels terminis màxims de resolució. Per aquest motiu, i atès que en aquests casos el retard en la resolució d'aquests procediments comporta no solament un incompliment del deure de l'Administració de resoldre dins del termini màxim establert, sinó una demora en l'accés a serveis o beneficis destinats a protegir la situació de les persones amb discapacitats, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per avaluar la problemàtica plantejada (A/O 10802/06).

Com a resultat de la informació facilitada per l'Administració, es va constatar que el termini mitjà de resolució d'aquests procediments superava amb escreix el termini màxim establert per la normativa vigent. També que aquestes demores —sempre referides a mitjanes— afectaven tots els centres de valoració, si bé existien diferències notables entre centres.

Cal indicar que el Departament d'Acció Social i Ciutadania exposava la voluntat de resoldre aquesta problemàtica i, en aquest sentit, plantejava un seguit d'actuacions concretes —basades en una ampliació dels efectius i el personal que conforma els equips de valoració —per millorar la situació plantejada, satisfer el nivell total de demanda de valoracions de discapacitat i complir el termini màxim de resolució previst per a aquests procediments.

Un cop estudiades les dades i la informació rebuda, el Síndic, tot i reconèixer la determinació de l'Administració de donar resposta a aquesta problemàtica, va considerar necessari fer algunes recomanacions, partint de l'obligatori compliment dels terminis màxims de resolució dels procediments que la legislació imposa com un deure inexcusable a l'Administració, així com dels principis d'economia, celeritat i eficàcia en la instrucció dels procediments.

Així, el Síndic ha recomanat al Departament responsable d'aquests processos que vetlli per l'adopció de les mesures proposades pel que fa a l'increment del personal i el nombre d'equips de valoració de discapacitat, de manera que siguin plenament operatives en el termini més breu possible, i que n'avalui de manera periòdica l'efectivitat per poder adoptar, en cas necessari, mesures addicionals. També ha suggerit que consideri la conveniència de fixar reglamentàriament el nombre d'equips de valoració i orientació mínims en funció del volum potencial de població atesa, així com la introducció de millores organitzatives en la dinàmica de funcionament dels equips de valoració que permetin reduir el període entre la realització del reconeixement preceptiu i l'emissió del certificat corresponent.

**El Síndic ha reiterat la necessitat de reduir la durada dels procediments de reconeixement de la discapacitat**

Igualment, el Síndic ha incidit que la informació que es faciliti en aquests procediments ha de ser precisa, àmplia i detallada, especialment pel que fa a la possibilitat d'utilitzar tots els mecanismes i les alternatives per acreditar la condició de discapacitat, a l'efecte d'instar altres procediments, i també sobre vies d'actuació possibles davant un incompliment de terminis.

Finalment, ha recomanat que en el desenvolupament dels processos de valoració de la discapacitat i de la dependència es promogui una coordinació intensa entre els diversos equips i professionals encarregats d'aquests procediments per procurar la comoditat i la millor atenció a les necessitats de les persones afectades, així com la racionalitat dels procediments i la simplificació dels tràmits.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania va correspondre als suggeriments fets, tot aportant nova informació sobre les actuacions plantejades en matèria d'increment de recursos humans i materials i mesures organitzatives destinades a millorar l'eficàcia dels diversos serveis i equips, i també sobre el propòsit de revisar els processos per procurar una informació més acurada i personalitzada a les persones interessades, a més de possibles modificacions en els impresos de sol·licitud.

En vista d'aquesta nova informació, el Síndic ha considerat que s'han acceptat la major part de les

recomanacions fetes, i valora positivament les mesures proposades, així com la voluntat del Departament de resoldre efectivament els problemes de retards en aquests procediments i de complir els terminis màxims establerts reglamentàriament.

Amb tot, ha considerat també que la problemàtica suscitada requereix un seguiment precís per la rellevància d'aquests processos per a la satisfacció efectiva de les necessitats de les persones amb discapacitat. Per això, ha incidit novament en la necessitat que els terminis de resolució s'adeqüin al que estableix la normativa vigent i recentment s'ha adreçat de nou a l'Administració per disposar de dades actualitzades sobre la materialització de les mesures engegades i sobre la seva repercussió efectiva en la millora dels procediments.

Una altra qüestió directament relacionada amb l'anterior, sobre la qual també s'han rebut queixes, es refereix als supòsits de revisions de grau de discapacitat. En concret, alguna de les queixes presentades (Q 03952/07) plantejava la disconformitat de la persona interessada amb el fet que l'Administració li hagués desestimat la revisió de grau per haver considerat que de les al·legacions efectuades no es desprenien fets o dades que desvirtuessin la resolució anterior, però sense haver realitzat el reconeixement mèdic a la persona sol·licitant.

En el cas exposat, el Síndic va ser finalment informat que s'havia emès una nova resolució, la qual es fonamentava en el resultat de la valoració i del reconeixement personal efectuat a la promotora de la queixa.

Tot i considerar resolt l'objecte de la queixa presentada, el Síndic ha tingut en compte que la normativa vigent (el Reial decret 1971/1999, de 23 de desembre) disposa que la valoració de les situacions de discapacitat i la qualificació de grau s'ha d'efectuar amb l'examen previ de la persona interessada per part dels òrgans tècnics competents. S'ha d'entendre, així doncs, que l'examen de la persona interessada per aquests òrgans tècnics hauria de constituir la norma general en aquests procediments, sens perjudici de les particularitats que la mateixa norma estableix, i en les quals es permet formular el dictamen atenent altres informes emesos per altres professionals.

Per això, el Síndic ha considerat que la necessitat d'un reconeixement previ s'ha d'entendre de la mateixa manera en el supòsit de revisions del grau, i ha incidit en la conveniència d'articular les mesures necessàries perquè l'examen directe de la persona interessada sigui la pràctica habitual també en els procediments de revisió de grau. Igualment, ha recordat que cal motivar i justificar suficientment, en cada supòsit i de manera detallada, les raons per les quals es considera, si escau, que s'ha de mantenir la

resolució anterior, sense que n'hi hagi prou amb una referència genèrica.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 10802/06	Actuació d'ofici sobre la demora en la resolució dels procediments de reconeixement del grau de disminució
Q 03952/07	Manca de resposta a una reclamació contra la resolució de revisió de grau de disminució

### 3. Carnet acreditatiu per a persones amb discapacitat

L'acreditació de la condició de persona amb discapacitat ha estat també tractada des d'una altra perspectiva, concretament amb relació a la possibilitat de crear un nou document acreditatiu de la discapacitat.

Aquesta proposta s'ha efectuat amb motiu de la queixa presentada per una persona que manifestava que, tot i que tenia reconegut un grau de disminució del 33%, en algunes ocasions havia perdut l'oportunitat de gaudir de determinats descomptes pel fet de no portar la documentació que acreditava aquesta discapacitat (Q 15537/06). La promotora de la queixa exposava que resultava poc pràctic i incòmode portar el certificat de reconeixement de disminució, i plantejava la possibilitat de disposar d'algun carnet o targeta identificativa que complís la mateixa funció.

Havent fet la consulta al Departament d'Acció Social i Ciutadania, aquest va informar sobre les determinacions del Reial decret 1414/2006, d'1 de desembre, pel que fa als documents mitjançant els quals es pot acreditar el grau de discapacitat igual al 33%, tot indicant que considerava inviable la possibilitat que, amb caràcter obligatori, s'atorgués un carnet que acredités la condició de persona amb discapacitat.

**El Síndic ha recomanat crear un document acreditatiu de la condició de persona amb discapacitat més pràctic i còmode**

El Síndic va estudiar la informació tramesa, juntament amb la normativa existent en altres comunitats autònomes en les quals s'ha establert i regulat una targeta acreditativa del grau de discapacitat. També ha tingut en compte la iniciativa debatuda en

la Comissió per les Polítiques Integrals de la Discapacitat del Congrés del Diputats, per la qual es va aprovar una proposició no de llei mitjançant que instava el Govern a consensuar amb les comunitats autònomes l'establiment d'un nou format "mida carnet", amb suport tipus plàstic, per al certificat de discapacitat.

Com a conclusió, el Síndic ha recomanat l'establiment de les mesures legals necessàries per crear un tipus d'acreditació del grau de discapacitat, en format carnet o targeta, mitjançant el qual les persones valorades amb un grau de discapacitat superior al 33% el puguin acreditar amb un instrument més pràctic i còmode. Fins ara no s'ha rebut la resposta del Departament d'Acció Social i Ciutadania a aquesta recomanació.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 15537/06	Queixa relativa a la possibilitat de crear un carnet acreditatiu de la condició de persona amb discapacitat

#### 4. Insuficiència de recursos i serveis

Els informes anuals al Parlament el Síndic s'han referit de manera reiterada a les mancances constatades en la cobertura de les demandes de serveis i recursos per a persones amb discapacitat. Es tracta d'una problemàtica recurrent amb relació a la qual s'han continuat rebent queixes destacades, especialment pel que fa a les demandes de places en centres o serveis residencials.

**Persisteix la insuficiència de recursos residencials per a persones amb discapacitat**

Novament s'ha de reconèixer el propòsit de l'Administració d'ampliar recursos i millorar l'atenció de les persones amb discapacitat. Tot i així, aquest fet i l'evidència que la plena satisfacció de les necessitats assistencials requereix un temps de materialització de projectes concrets i un esforç continu per a l'increment de serveis i centres no obsten perquè de nou calgui fer referència a aquesta problemàtica, especialment per la gravetat d'algunes situacions que les persones exposen a aquesta institució.

A tall d'exemple, es pot esmentar la queixa presentada per una persona que plantejava la necessitat

que la seva filla, una persona amb discapacitat molt elevada, pogués ingressar en un centre residencial adequat a les seves necessitats (Q 00562/07). La situació resultava extremadament delicada, atès que la persona sol·licitant estava afectada de discapacitats físiques i psíquiques molt severes. Tot i que assistia a un centre ocupacional, que percebia algun ajut econòmic específic per a persones amb discapacitat i que rebia també el suport i l'assessorament dels serveis socials municipals, les dificultats per atendre'l resultaven un esforç excessiu per a la seva mare, única cuidadora, la qual es veia en la impossibilitat de continuar assumint l'atenció a domicili.

Davant d'aquesta situació, el Síndic es va adreçar al Departament d'Acció Social i Ciutadania, el qual va informar-lo que havia valorat el cas i que s'havia orientat la filla de la promotora de la queixa cap a un servei de llar residència. Malgrat tot, la demanda no havia pogut ser encara atesa per manca de places disponibles en l'entorn proper en centres adequats a les necessitats concretes del cas, si bé la sol·licitud es continuava tenint en compte per a futures vacants.

En vista de la informació rebuda, el Síndic va constatar les dificultats del cas i també que s'estaven duent a terme actuacions per resoldre'l. Així mateix, va suggerir que es fes un seguiment acurat de la situació personal i familiar, que es mantingués un contacte continu entre els diversos serveis implicats en l'atenció del cas i que s'estudiés la viabilitat d'intensificar els serveis de suport a domicili de manera transitòria fins a l'accés efectiu a un centre residencial.

Finalment, s'ha informat el Síndic que s'ha produït l'ingrés de la filla de la promotora de la queixa en un centre residencial, amb la qual cosa s'han tancat les actuacions iniciades, tot reiterant la necessitat d'impulsar la creació de nous recursos que cobreixin de manera satisfactòria les demandes de persones amb pluridiscapacitats.

**Cal crear recursos residencials especialitzats adequats per a persones amb malalties mentals**

Enguany cal referir-se especialment a la problemàtica plantejada amb relació a l'atenció residencial de les persones amb discapacitat i problemes de salut mental, concretament pel que fa a les dificultats i la manca de places adequades per a aquestes persones.



Les carències en l'atenció de persones afectades de malalties mentals han estat objecte d'atenció d'aquesta institució des de diversos àmbits, com es recull en altres apartats d'aquest informe.

Des de la perspectiva de l'assistència social, cal remarcar la necessitat d'ampliar els recursos residencials i de crear centres especialitzats que puguin constituir una alternativa real i estable a l'atenció d'aquestes persones al domicili familiar, ja que, segons es constata en els casos plantejats al Síndic, hi ha nombroses situacions en què aquesta permanència al domicili familiar esdevé impossible, i fins i tot pot comportar un risc per a la persona malalta, per als seus familiars i per a altres persones.

En aquest sentit, resulta significativa la situació que va motivar la queixa 2879/07, en què un ciutadà plantejava la impossibilitat de continuar atenent a domicili el seu fill, una persona major d'edat, incapacitada, amb retard i trastorn mentals que presentava alteracions de conducta constants. En aquesta situació, el promotor de la queixa indicava que estava pendent d'una plaça residencial per al seu fill, però que la seva evolució havia esdevingut desbordant.

L'Administració va informar que s'havien valorat algunes propostes d'ingrés en serveis per a persones amb deficiències i trastorns de conducta, però que no havia estat viable l'ingrés per la gravetat del trastorn mental.

Un cop valorada la informació facilitada per l'Administració, el Síndic ha considerat que cal atendre els criteris clínics que aconsellin el tipus de servei més adequat, però ha recordat que, en tot cas, cal assegurar que s'adopten efectivament les mesures necessàries per al tractament adequat de les necessitats assistencials de les persones afectades. Per això, ha suggerit que es valori i es resolgui la demanda residencial amb l'aplicació de la normativa reguladora dels serveis residencials per a persones amb discapacitat, que s'impulsin les actuacions necessàries de coordinació amb els diversos serveis implicats, i que es determinin i s'activin els mecanismes i els recursos adequats per garantir l'atenció del fill del promotor de la queixa.

Des d'una perspectiva més general, cal destacar que l'Administració s'ha mostrat receptiva i disposada a millorar substancialment l'atenció social de persones amb trastorns de conducta i problemes de salut mental. En aquest sentit, el Departament d'Acció Social i Ciutadania ha exposat al Síndic la determinació de donar una resposta eficient a les necessitats plantejades i les actuacions amb el Departament de Salut en el desenvolupament d'un pla d'acció que permeti una atenció integral i contínua a les persones afectades per aquestes malalties. Així mateix, ha

fet esment del Pla interdepartamental de salut mental com a element que ha de contribuir a donar una resposta més eficient a les necessitats d'aquest col·lectiu.

El Síndic valora molt positivament aquestes iniciatives i la voluntat manifestada pel Departament de resoldre aquesta problemàtica, així com l'esforç i les accions engegades per donar resposta als casos individualment plantejats.

Tot i així, la diversa casuística que es deriva de les queixes tramitades i una aproximació a les disposicions i els programes creats per atendre les necessitats socials de persones amb problemes de salut mental han motivat el Síndic a iniciar una actuació d'ofici amb relació a l'atenció social que es presta a les persones amb problemàtica derivada de malalties mentals, especialment pel que fa als serveis d'acolliment residencial i als criteris emprats per valorar les persones i assignar-los el recurs idoni, així com al procediment d'accés (A/O 04759/07).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00562/07	Manca de resolució d'una sol·licitud de plaça residencial per a una persona amb discapacitat
Q 02879/07	Queixa relativa a les dificultats per a l'atenció residencial d'una persona amb discapacitat
A/O 04759/07	Actuació d'ofici sobre els serveis d'atenció social a les persones afectades de malalties mentals

## 5. La declaració del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat

El 3 de desembre de 2007, amb motiu del Dia Internacional de les Persones amb Discapacitat, el Síndic va fer una declaració, justament l'any que havia estat declarat *Any Europeu de la Igualtat d'Oportunitats per a Tothom: Cap a una Societat Justa* pel Consell de la Unió Europea i el Parlament Europeu.

En la seva declaració el Síndic va fer una crida a les administracions públiques perquè prenguessin mesures per garantir l'exercici ple dels drets fonamentals de les persones amb discapacitat, infants i adults. Per aconseguir això destacava la necessitat de potenciar i reforçar les estratègies per garantir el dret a la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat. També feia èmfasi sobre el fet que l'aplicació del principi d'igualtat i de condicions d'accessibilitat universal, i la garantia de l'autonomia personal i de condicions d'inclusió, integració i participació són fonamentals per millorar la qualitat de vida i per garantir el respecte i el ple exercici de tots els drets de les persones amb discapacitat.



Igualment, el Síndic va remarcar la necessitat de garantir els drets dels infants amb discapacitat que recull la Convenció sobre els drets de l'infant i, en especial, el principi d'interès superior de l'infant. En aquest àmbit, les àrees d'infància i de serveis socials van treballar conjuntament per cridar l'atenció sobre la necessitat que tots els estats ratifiquin, de manera immediata, la Convenció de les Nacions Unides sobre les persones amb discapacitat (aprovada el 13 de desembre de 2006) i garanteixin els drets que aquesta reconeix, especialment pel que fa als drets dels menors amb discapacitat.

Sobre la base d'això, el Síndic remarcà la importància de promoure essencialment quatre eixos per millorar les condicions de vida de totes les persones amb discapacitat:

- Aplicar el principi d'igualtat.
- Garantir el dret a l'autonomia individual.
- Aplicar condicions d'accessibilitat universal.
- Garantir les condicions d'inclusió, integració i participació plena en la societat.

La declaració recull les dades sobre persones amb discapacitat i el contingut de les queixes rebudes, que evidencien que encara hi ha moltes barreres per a l'exercici dels seus drets.

### Cal garantir els drets dels infants amb discapacitat que recull la Convenció sobre els drets de l'infant

Per millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat, augmentar la consciència i la sensibilitat respecte dels problemes de la discapacitat i afavorir l'exercici dels drets humans per part d'aquest col·lectiu, el Síndic proposa:

- Potenciar i reforçar les estratègies per garantir el dret a la igualtat d'oportunitats de les persones amb discapacitat i els seus drets de participació.
- Aconseguir un entorn social accessible i inclusiu en tots els àmbits (educatiu, laboral, sanitari, arquitectònic, comunicatiu, etc.) per garantir la tutela dels drets i la protecció de les persones amb discapacitat i les seves famílies.
- Suprimir les barreres existents, a fi de garantir-los l'accessibilitat a tots els espais.
- Impulsar mesures adreçades a la conscienciació de la població sobre la necessitat d'aconseguir una plena integració de les persones amb discapacitat.
- Implicar tots els poders públics en accions trans-

versals per millorar la qualitat de vida de les persones amb discapacitat i garantir-ne tots els drets.

- Revisar les normes, les polítiques i les pràctiques administratives per avançar cap a una societat inclusiva i plural, oberta a la diferència.
- Ratificar sense dilacions la Convenció de Nacions Unides sobre el dret de les persones amb discapacitat i el seu protocol facultatiu.

Amb relació als infants amb discapacitats el Síndic destaca que cal:

- Incrementar la sensibilització de la societat sobre la discapacitat dels infants i prendre les mesures necessàries per a la inclusió d'aquests infants en tots els nivells.
- Garantir els recursos econòmics i humans necessaris per al seu desenvolupament.
- Promoure les mesures necessàries per protegir els infants amb discapacitats davant la violència i els abusos, i per garantir-los l'accés a l'educació, la cultura, el lleure i els esports, entre altres activitats.

### 11.3. Gent gran

De la mateixa manera que en edicions anteriors, aquest any s'ha de tornar a fer referència a les dificultats de les persones grans per accedir a una plaça residencial assistida de cobertura pública. A més d'apuntar la mancança de places i les llistes d'espera que afecten les persones sol·licitants, aquest any s'ha considerat oportú destacar en aquest apartat els problemes que han sorgit arran de la demora en la publicació de la convocatòria (i la consegüent demora en les resolucions de les sol·licituds presentades) i la situació en què es troba la xarxa assistencial d'atenció a la gent gran a Catalunya.

#### 1. Demores en la publicació de convocatòries i resolucions

L'ordre per la qual s'obre la convocatòria per a l'any 2007 i s'aproven les bases per a la concessió de diversos ajuts derivats dels programes per a la gent gran (ASC/124/2007, del 23 d'abril) fou publicada en el *Diari Oficial de la Generalitat de Catalunya* del 9 de maig de 2007. En l'article 3, l'ordre establí el termini de presentació de sol·licituds a comptar des de l'endemà de la data de publicació de la mateixa ordre (10 del maig de 2007) fins al 29 de setembre de 2007.

La tardança de la publicació d'aquesta ordre va comportar la recepció de diverses queixes que manifestaven la disconformitat per la manca de resolució de les seves sol·licituds; de les respostes rebudes del Departament d'Acció Social i Ciutadania se'n desprenia, en molts casos, que malgrat que les sol·licituds havien estat valorades i les persones sol·licitants

complien els requisits necessaris per gaudir del servei, la resolució estava pendent de la publicació de la convocatòria d'ajuts per a l'exercici 2007.

Així fou el cas de la queixa 15254/06, la sol·licitud de la qual fou presentada durant l'any 2005. La promotora de la queixa manifestava que, arran de l'agreuament de la seva mare, li resultava molt difícil continuar assumint directament les atencions que requeria.

Malgrat una mancança de dades sobre alguna de les persones obligades, fet que fou comunicat al Departament pels serveis socials d'atenció primària, el Departament d'Acció Social i Ciutadania va comunicar al Síndic, el 27 de març de 2007, que la tramitació de la sol·licitud havia seguit el seu curs —malgrat la manca de dades— i que la resolució estava pendent de la publicació de la convocatòria dels ajuts corresponents per a aquell exercici.

### La convocatòria d'ajuts per a la gent gran fou publicada tard

Arran d'aquesta situació (i d'altres de similars), el Síndic va considerar convenient suggerir l'adopció de les mesures necessàries perquè la convocatòria es publiqués i fos efectiva com més aviat millor, de manera que es donés continuïtat als programes i es dictés la resolució sobre els procediments en tràmit al més aviat possible per donar una cobertura real a les demandes de serveis i prestacions de les persones que ho necessitaven. Alhora, però, va suggerir l'articulació d'un sistema de gestió d'aquestes demandes de serveis que assegurés efectivament la continuïtat d'aquests procediments, de manera adequada al caràcter permanent i constant amb què aquestes produïen.

Emperò, cal remarcar que la convocatòria, d'acord amb les disposicions de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, incorporava una novetat respecte d'anys anteriors pel que fa al Programa d'ajuts a l'acolliment residencial, centre de dia i habitatge tutelat per a gent gran. Si en les darreres convocatòries l'ajut econòmic tenia com a objectiu complementar els ingressos de la persona gran i l'aportació econòmica de les persones que hi estan obligades, la darrera convocatòria només fa referència a la finalitat de proporcionar un complement dels ingressos de la persona gran —i no de les persones obligades— per permetre'n l'accés als serveis sol·licitats.

Així, un dels requisits d'accés és l'acreditació de la necessitat de l'ajut per manca de capacitat econòmica

personal, mentre que en convocatòries anteriors calia acreditar la necessitat de l'ajut per manca de capacitat econòmica personal o de la unitat familiar.

L'Informe corresponent a l'any 2006 també féu referència a la publicació de l'ordre per la qual s'actualitzaven els preus públics dels serveis socials d'atenció especialitzada a la gent gran que són prestats per l'Administració de la Generalitat de Catalunya (ASC/603/2006, del 21 de desembre).

### La capacitat econòmica de la unitat familiar ja no és un requisit per accedir als ajuts

El Síndic ha arribat a la conclusió que arran d'aquestes dues mesures aquest any s'ha percebut una davallada en les queixes que es rebien arran de les denegacions de les sol·licituds per motius de capacitat econòmica de les persones que hi estaven obligades. Fins i tot, s'ha considerat positiva aquesta nova configuració del dret d'accés a aquests serveis per assegurar l'efectiva cobertura de les situacions de necessitat per a les persones grans.

Emperò, no s'ha deixat de recordar que aquests processos han d'anar acompanyats d'un increment de serveis, i sobretot d'una gestió àgil dels procediments, i d'insistir en suggeriments com ara l'articulació d'un sistema de gestió de les demandes de serveis i una millora de l'aplicació informàtica del Departament, de manera que es pugui saber, en tot moment, la disponibilitat de places que hi ha en cada establiment, tant de titularitat pública com privada, per poder informar de forma centralitzada els usuaris en el moment de la notificació i la tria de centre, prioritzant la informació dels que tenen places disponibles (Q 00792/07; Q 15254/06; Q 01916/05).

### Cal incrementar els serveis socials i gestionar els procediments de forma àgil

Arran d'una pregunta parlamentària sobre les llistes d'espera per entrar a una residència assistida o a un centre de dia per a gent gran a Barcelona, el Departament va informar sobre la futura creació d'un dispositiu de recerca pràctica de places per potenciar

l'equilibri territorial i facilitar l'elecció de plaça per part de les persones usuàries ( *Butlletí Oficial del Parlament* del 3 d'abril de 2007).

Tanmateix, sí que es va detectar que, arran de l'actualització del preu públic de residència i la tardança en el gaudi efectiu del servei, la concessió del servei es realitzava en unes condicions diferents de les de la proposta de concessió inicial. En aquesta ocasió, el Síndic va recomanar, amb caràcter general, la possibilitat de facilitar una carta informativa, a les persones a qui es resolgués la concessió d'un servei en unes condicions diferents de les que s'havien fet en la proposta de concessió de dret d'accés, que expliqués els motius pels quals havia variat la proposta inicial (Q 01328/07).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00792/07	Manca de resposta del Departament d'Acció Social a la sol·licitud del servei d'acolliment diürn
Q 15254/06	Retard en la resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud d'acolliment residencial
Q 01916/05	Actuació d'ofici sobre l'ocupació de places residencials d'un centre sociosanitari
Q 01328/07	Concessió d'un servei en unes condicions diferents de les de la proposta de concessió

## 2. Equipaments per a la gent gran

Pel que fa als equipaments de la gent gran i les condicions materials d'aquests, val a dir que el Síndic rep cada any una xifra considerable de queixes d'usuaris i familiars d'aquests serveis.

Aquestes queixes es focalitzen tant en les qüestions materials i de les condicions que els equipaments presenten, com en qüestions d'atencions i tracte envers els usuaris.

Atès que la Llei 16/1996, de 27 de novembre, reguladora de les actuacions inspectores i de control en matèria de serveis socials, especifica que la Generalitat, mitjançant els departaments competents en serveis socials, exerceix la inspecció de totes les entitats i de tots els serveis i els establiments a què es refereix l'article 2 de la Llei per mitjà del personal inspector dels departaments, el Síndic intervé en la majoria d'aquestes actuacions mitjançant una sol·licitud d'informació sobre les actuacions d'inspecció engegades, ja sigui arran de les comunicacions de les mateixes persones interessades o del mateix Síndic.

És el cas de les queixes 01861/07 i 04643/07, en les quals els promotors relaten la seva preocupació pel

que fa a les atencions i l'alimentació que reben els seus familiars residents en els respectius equipaments residencials. Pel que fa a la queixa 01681/07, val a dir que de la resposta de l'Administració se'n despenia una correcta actuació pel que fa als serveis d'inspecció del Departament d'Acció Social i Ciutadania, i una voluntat de millora i canvi pel que fa a l'Administració local responsable de la gestió de l'equipament.

## Disconformitat de familiars amb les condicions dels centres residencials

Aquest any, però, s'ha iniciat d'ofici una actuació la finalitat de la qual és fer visites a una mostra d'equipaments per a la gent gran situats arreu del territori de Catalunya per obtenir informació de primera mà, tant dels professionals que hi treballen com dels usuaris, i així poder contrastar-la tant amb les queixes rebudes com amb les respostes obtingudes del Departament d'Acció Social i Ciutadania. La gran majoria d'aquestes visites es duran a terme durant l'exercici 2008. Els resultats obtinguts, un cop analitzats de forma conjunta, s'utilitzaran per confeccionar els suggeriments i les recomanacions que siguin convenients (A/O 03580/07 i A/O 03581/07).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01861/07	Disconformitat amb el servei de menjador d'una residència per a la gent gran
Q 04643/07	Disconformitat davant l'atenció higiènica i sanitària que un familiar rep en una residència
A/O 03580/07	Actuacions d'ofici sobre la situació dels equipaments per a la gent gran a Catalunya
A/O 03581/07	

## 3. Programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependència

El Programa d'ajuts de suport econòmic a les persones grans amb dependències (anteriorment anomenat "Viure en Família") és una de les ajudes derivades dels programes per a la gent gran recollides en l'Ordre ASC/124/2007, del 23 d'abril.

Ja l'any 2006 el Síndic va detectar certes disruptcions arran de les revisions d'ofici iniciades al final de 2005, així com dels retards ocorreguts en la tramitació de les sol·licituds i la manca de retroactivitat d'aquestes.

Aquest fou el cas de la queixa 05709/06, sobre la manca de resolució del Departament de Benestar i Família a una sol·licitud del programa “Viure en Família”. Els promotors de la queixa havien presentat la sol·licitud del programa d’ajuts de suport econòmic el desembre de l’any 2003, i no fou fins el juliol de 2005 que reberen una carta per concertar una cita amb els tècnics per fer la revisió corresponent. Així, aquesta no es produí fins el desembre de 2005, i en el moment de presentar la queixa (maig de 2006) encara no n’havien rebut cap notícia.

### S’han rebut noves queixes per retards en les sol·licituds d’ajuts econòmics per a persones amb dependència

El Síndic va recordar la necessitat de dictar resolució expressa sobre totes les sol·licituds que es presenten en aquestes convocatòries, amb independència de les disposicions del silenci administratiu, i també que aquesta resolució es dicti dins del termini establert en cada cas, per la qual cosa cal agilitar la tramitació dels procediments per adequar-ne la durada al que s’estableix legalment.

Alhora, el Síndic va ressaltar la importància de millorar la informació que es facilita a les persones sobre aquests procediments i la seva tramitació i també, si escau, sobre les causes i els efectes de la manca de resolució, segons les circumstàncies de cada cas.

En el cas de la queixa 09070/06, els promotors manifestaven la disconformitat amb la resolució del Departament d’Acció Social i ciutadania, per la qual s’extingia l’ajut de suport econòmic a les persones grans, arran de la revisió d’ofici iniciada al final de 2005.

### El Síndic ha suggerit l’articulació de mesures que respectin els tràmits d’audiència en les revisions d’ofici

En aquesta ocasió, el Síndic va suggerir, sens perjudici de la valoració tècnica que correspongués, la realització d’una nova avaluació de l’estat de dependèn-

cia de la interessada per valorar, amb dades suficients, la procedència de la revocació de la resolució administrativa per la qual es va extingir el dret a la percepció de l’ajut.

D’altra banda, de forma més general i en el cas que s’iniciïn nous períodes de revisió d’ofici d’ajuts concedits en convocatòries anteriors, el Síndic recomana que s’articulin les vies necessàries per respectar, en els diversos casos, els tràmits d’audiència necessaris i així oferir el màxim de garanties a les persones que hagin estat objecte d’aquestes revisions.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 05709/06	Manca de resolució del Departament d’Acció Social i Ciutadania d’una sol·licitud del Programa d’ajut econòmic per a persones amb dependències
Q 09070/06	Disconformitat per la resolució que extingia l’ajut a les persones amb dependència

#### 11.4. Llei de promoció de l’autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència

Enguany ha entrat en vigor la Llei 39/2006, de 14 de desembre, de promoció de l’autonomia personal i atenció a les persones en situació de dependència, l’aprovació de la qual —com s’indicava en l’Informe 2006— representa un pas endavant molt significatiu en l’ampliació del sistema de protecció social.

L’aplicació de la Llei és progressiva i gradual, de manera que, segons estableix la disposició transitòria primera, durant l’any 2007 únicament s’havien de reconèixer plenament els drets derivats de la Llei a les persones amb gran dependència, d’acord amb el barem de valoració aprovat mitjançant el Reial decret 504/2007, de 20 d’abril.

Atesa la rellevància que el desenvolupament d’aquest nou sistema de protecció social té per a la protecció dels drets de les persones, el Síndic ha considerat necessari fer un seguiment del procés d’aplicació i desplegament de les disposicions de la Llei. Per aquest motiu, va iniciar una actuació d’ofici (A/O 3168/07) per demanar informació al Departament d’Acció Social i Ciutadania i avaluar el grau de compliment dels drets derivats de la Llei 39/2006, de 14 de desembre.

Val a dir que el Departament ha facilitat informació d’interès sobre les actuacions realitzades durant aquestes primeres fases d’implantació del Sistema d’Atenció a la Dependència, si bé com que es tracta d’un procés encara en desplegament és aconsellable



mantenir el seguiment d'aquest procés i les actuacions iniciades.

Per això, amb les dades disponibles ara per ara per elaborar aquest informe, no és possible fer una valoració definitiva sobre aquest primer any d'aplicació de la Llei a Catalunya i una avaluació precisa i concloent de la millora que l'aplicació d'aquesta llei ha representat fins ara per a les persones dependents. Això no obstant, es poden apuntar algunes notes que, a criteri d'aquesta institució, resulten rellevants.

En primer lloc, cal reconèixer les dificultats que comporta la posada en funcionament d'aquest nou sistema de protecció social, que exigeix una actuació de diverses administracions públiques i l'articulació de mesures legislatives, organitzatives i pressupostàries adequades per fer efectius els drets que la Llei reconeix. En aquest sentit, l'Administració ha informat el Síndic que el procés d'emissió de resolució de valoracions s'ha vist dificultat per causes diverses, com ara els problemes per al funcionament òptim del sistema operatiu estatal o la necessitat d'un període d'adaptació i formació dels professionals, a més d'incidències específiques en la gestió dels casos.

### El Síndic ha obert una actuació d'ofici per seguir el procés d'aplicació a Catalunya de la Llei 39/2006

El Síndic té en compte la complexitat d'aquest procés, que també es desprèn del gran nombre de sol·licituds presentades. Amb tot, no pot deixar de manifestar la preocupació pels retards, que també han estat admesos per l'Administració, constatats en la plena efectivitat de les disposicions de la Llei. En aquest sentit, cal assenyalar que la pràctica totalitat de les queixes presentades per ciutadans amb relació a l'aplicació de la Llei (un nombre poc elevat, si es té en compte el volum de sol·licituds fetes) plantejaven la disconformitat pel retard en la valoració de la situació de dependència.

El fet que —segons les darreres dades publicades— les primeres ajudes s'hagin començat a fer efectives a final d'any i que el nombre d'aquestes ajudes i de plans individual d'atenció elaborats sigui reduït són elements que no es poden considerar positivament, en la mesura que representen una lentitud en l'efectivitat del nou sistema de protecció i en l'accés de les persones amb dependència als drets reconeguts per la Llei.

Igualment, l'estimació que se superaran les previsions de persones amb el grau de dependència més elevat obliga a incidir en la necessitat que s'habilitin prou mitjans i recursos per atendre les demandes de serveis i prestacions de persones incloses en aquest col·lectiu, especialment pel que fa a la disponibilitat real dels serveis que la Llei configura com a sistema prioritari de cobertura de les necessitats de persones amb dependències.

### S'han presentat diverses queixes per demores en el reconeixement de la situació de dependència

Altres aspectes mereixen una valoració positiva, com ara el compromís de complementar la prestació econòmica vinculada al servei residencial, si bé cal insistir també en la necessària habilitació de crèdits pressupostaris suficients per cobrir aquestes situacions.

Finalment, caldria esmentar la conveniència de complementar el desplegament normatiu de la Llei 39/2006 a Catalunya, amb la regulació del procediment de reconeixement de la situació de dependència i del dret als serveis i les prestacions vinculades.

Amb tot, cal esperar que l'experiència de l'aplicació de la Llei durant aquest primer any i les actuacions i les mesures aprovades per l'Administració permetin la correcció de les incidències sorgides i una aplicació més beneficiosa per a les persones dependents que durant l'any 2008 han de veure reconeguts els seus drets en virtut del calendari d'aplicació de la Llei.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03168/07	Actuació d'ofici sobre l'aplicació de la Llei 39/2006, de 14 de desembre

## 11.5. Inclusió i exclusió social

### 1. Prestacions socials de caràcter econòmic

L'any passat aquest apartat de l'Informe anual ja es feia ressò de l'aprovació pel Parlament de Catalunya de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic, que 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 disposició addicional segona d'aquesta llei estableix que el govern ha d'aprovar el desplegament reglamentari d'aquesta llei en el termini de tres mesos a comptar des que va entrar en vigor. No és fins que s'hagi produït aquest desplegament que els possibles beneficiaris de les prestacions poden formular les sol·licituds per percebre els ajuts socials de caràcter econòmic que els corresponguin.

### S'han rebut queixes per la tardança del desplegament reglamentari de la Llei de prestacions socials

Per tant, si la Llei va entrar en vigor el dia 28 de juliol, el desplegament reglamentari s'hauria d'haver aprovat abans de mitjan novembre. Tot i així, el Decret 123/2007, pel qual es determina el règim aplicable a la sol·licitud i la concessió de les prestacions socials de caràcter econòmic de dret subjectiu i es concreten els requisits per al reconeixement del dret a les prestacions creades, no fou aprovat fins el 29 de maig de 2007.

Aquest fet va provocar la recepció d'algunes queixes per la disconformitat amb la manca de desplegament del Decret 123/2007. En el marc de la tramitació d'una d'aquestes queixes (Q 00371/07), el Departament d'Acció Social i Ciutadania va manifestar la voluntat que el reglament fos aprovat durant el primer semestre de l'any 2007. D'acord amb això, el Síndic va considerar necessari recordar que la disposició final segona de la Llei 13/2006 estableix que el Govern ha d'aprovar el desplegament reglamentari d'aquesta llei en el termini de tres mesos des de l'entrada en vigor.

En altres queixes sobre aquesta qüestió, també s'han detectat situacions de manca de resposta a persones que s'havien adreçat per escrit al Departament d'Acció Social i Ciutadania per demanar informació sobre els requisits i la forma en què caldria presentar les sol·licituds.

És el cas de la queixa 02415/07, en què el promotor relatava que s'havia adreçat diverses vegades al Departament d'Acció Social i Ciutadania preguntant sobre les prestacions socials de caràcter econòmic, fins que el mes de febrer de 2007 va decidir finalment formalitzar per escrit la sol·licitud. Aquesta no li fou contestada —després de la intervenció del Síndic— fins al mes de juliol de 2007, quan es va trametre al promotor la informació sol·licitada i una còpia de la corresponent sol·licitud. Val a mencionar que en

aquestes investigacions, el mateix Departament ha manifestat al Síndic que, un cop detectada la manca de resposta, s'havien pres les mesures pertinents per respondre i atendre correctament la sol·licitud d'informació dels promotors de les queixes.

Així mateix, també han arribat a la institució queixes de persones que no disposaven de la informació correcta, malgrat la difusió que en va fer el Departament, per sol·licitar les prestacions. En aquestes situacions, el Síndic, malgrat no detectar una irregularitat en l'actuació de l'Administració, va considerar oportú facilitar a les persones afectades la informació necessària sobre els requisits i la forma de presentació perquè poguessin presentar-les al més aviat possible.

En aquestes comunicacions s'aprofitava l'avinentesa per informar-los que la disposició transitòria segona del Decret 123/2007, sobre les sol·licituds a presentar l'any 2007 i efectes econòmics, estableix que les sol·licituds de prestacions socials de caràcter econòmic de dret subjectiu, regulades a les seccions segona, tercera i cinquena del capítol 2 del Decret, que fossin presentades a partir de l'entrada en vigor d'aquest i fins al 31 de desembre de 2007 tindrien efectes econòmics des de l'1 de gener de 2006, o des de la data posterior en què la persona beneficiària complís els requisits d'accés a les prestacions. Així, aquests ingressos es considerarien abonats en concepte d'endarreriments. Aquesta mesura es va establir, segons s'especifica, tenint en compte la situació de necessitat del col·lectiu de persones interessades.

### S'han detectat sol·licituds d'informació sobre la Llei 13/2006 desateses

Finalment, s'informà els interessats que el mateix Decret també estableix que els endarreriments corresponents a l'any 2006 s'haurien d'haver pagat abans del 31 de desembre de 2007.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00371/07	Manca de desplegament reglamentari de la Llei 13/2006, de 27 de juliol, de prestacions socials de caràcter econòmic
Q 02415/07	Manca de resposta a una sol·licitud

## 2. Persones sense llar

Arran de la publicació al 2005 de l'informe monogràfic, *El fenomen sense llar a Catalunya: persones, adminis-*

tracions i entitats, el Síndic va iniciar una aproximació a un col·lectiu que rarament acut a la institució per sol·licitar una intervenció o presentar una queixa.

A mitjan aquest exercici s'ha considerat oportú iniciar de nou una actuació d'ofici (A/O 03032/07) sobre la situació de les persones sense llar a Catalunya per fer una anàlisi comparada entre la situació l'any 2005 i l'actual, i alhora aportar més dades sobre la situació.

El Síndic ha iniciat una actuació d'ofici sobre la situació de l'atenció de les persones sense llar a Catalunya. Així, independentment de la sol·licitud d'informació que es farà als ajuntaments de més de vint mil habitants d'arreu del territori català sobre els recursos existents per atendre el col·lectiu, s'han planificat un seguit de visites a recursos de la xarxa d'atenció a les persones sense llar per analitzar conjuntament la situació en què es troben aquests equipaments.

#### Actuacions més significatives

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

A/O 03032/07	Situació de les persones sense llar a Catalunya
--------------	---

### 11.6. Ajuts a les famílies

Arran de les queixes arribades a la institució amb relació a diverses incidències referides a l'atorgament de l'ajut per infants a càrrec, relacionades amb el tràmit de la sol·licitud d'aquest ajut i amb la pèrdua de drets en alguns casos, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per estudiar els problemes relacionats amb aquesta prestació. Les queixes arribades feien referència a diverses disfuncions: a) incidències en l'enviament del document de presol·licitud (Q 00106/07 i Q 00415/07); b) l'ordre de l'emissió i de notificació de la resolució; c) el retard en el cobrament (Q 01290/07); d) la pèrdua de la documentació presentada (Q 01592/07); e) els requisits d'acreditació de les situacions; f) la manca d'informació telefònica adequada (Q 01365/07); g) les errades en el sistema informàtic.

Tot i que s'havia donat el tràmit individual a les queixes plantejades, atesa la repetició d'uns problemes determinats i el nombre de queixes rebut amb relació a aquesta qüestió, es van recollir i es van treballar de forma genèrica.

Atès que l'Ordre BEF/74/2006, d'1 de març, per la qual s'aproven les bases per a la concessió de les prestacions econòmiques i els ajuts per a les famílies amb fills a càrrec i s'obre la convocatòria per a l'any 2006, diu que "La protecció econòmica familiar es configura com un element per fer front a les noves necessitats que l'arribada d'un fill o filla implica per a una famí-

lia [...]", el Síndic va sol·licitar al Departament d'Acció Social i Ciutadania que l'informés sobre la causa de les incidències en el pagament d'aquests ajuts, sobre les possibles millores en l'organització de la prestació i també, en el cas de les famílies nombroses, monoparentals, adoptives o acollidores, si s'havien considerat formes alternatives d'acreditació.

### El Síndic ha rebut nombroses queixes per disfuncions en el procediment de la sol·licitud dels ajuts per infants a càrrec

El Departament informà, com a qüestions més destacades, que amb relació a l'arribada de la presol·licitud s'havien fet interpretacions favorables als interessos dels ciutadans. Quant a l'ordre d'emissió, afirmà que sovint les demores de les resolucions eren degudes a falta de documentació, però que la notificació de resolució es feia respectant rigorosament l'ordre d'incoació. Així doncs, si s'han demorat ha estat perquè faltava documentació o altres dades.

D'altra banda, va afirmar que s'estaven estudiant altres alternatives d'organització per a la prestació que preveïen el pagament d'ofici sense haver d'aportar els certificats de requisits i que es posarien en funcionament en les properes convocatòries, i també que tenia previst redefinir el concepte de monoparentalitat.

El Síndic, després d'estudiar la resposta del Departament, tenint en compte les queixes que continuaven arribant i prenent en consideració la regulació d'aquesta prestació en la convocatòria de l'any 2007, va fer una sèrie de suggeriments, entre els quals destaquen: estudiar la possibilitat de trametre a la família dels infants una primera presol·licitud emplenada en el moment posterior al naixement; estudiar la forma de dotar d'un cert automatisme les renovacions dels ajuts per infants a càrrec menors de tres anys; fixar la forma d'acreditar la monoparentalitat en els casos en què el progenitor beneficiari no hagi interposat una reclamació judicial per impagament de pensió d'aliments; establir formes alternatives a la certificació d'inici de la via judicial objectives i comprovables per a les famílies monoparentals que no hagin optat per aquesta via; assegurar la formació especialitzada del personal que atén les consultes telefòniques i el correcte funcionament del sistema informàtic perquè les dades siguin accessibles i rigoroses; i buscar la manera de difondre millor la informació respecte a aquests ajuts i la seva tramitació.

El Síndic trameté aquests suggeriments, tot reiterant la necessitat de dur a terme el desplegament de la Llei 18/2003, de suport a les famílies, del qual la consellera d'Acció Social i Ciutadania havia fet esment en la seva compareixença a la Comissió de Benestar i Immigració el dia 7 de març.

### Acció Social i Ciutadania ha acceptat el suggeriment del Síndic de simplificar els tràmits per gaudir de l'ajut per infants a càrrec

El Departament reiterarà el seu compromís de millorar la gestió de les prestacions i ajuts per infants a càrrec, i informà el Síndic que s'havia avançat en la redacció del decret de desplegament de la Llei 18/2003, de 4 de juliol, de suport a les famílies, que establirà un nou sistema d'una única sol·licitud per als nous naixements, adopcions i acolliments, amb què es tindran per sol·licitades la totalitat de les prestacions a què tingui dret a percebre la família de l'infant nascut.

Quant al suggeriment de donar una difusió més àmplia de la informació sobre la tramitació d'aquests ajuts, el Departament fa constar la massiva campanya publicitària en els diversos mitjans de comunicació.

Sobre la consideració de revisar la informació de la Guia de prestacions a les famílies i de la web del Departament, el Departament reconeix que no es fa menció expressa que en cas de no rebre el document de presol·licitud calgui tornar a presentar la sol·licitud, però entén que això no exonera l'interessat de fer la corresponent sol·licitud, atesa l'existència dels telèfons d'informació. No obstant això, expressa que tindrà en compte les consideracions del Síndic en aquest punt i que es prendran les mesures necessàries perquè les apreciacions aportades es facin efectives. Recentment, s'ha informat la institució que es farà constar aquesta qüestió en un lloc destacat en els opuscles informatius.

Respecte a la formació del personal que atén les consultes telefòniques, el Departament manifesta que assegura aquesta formació especialitzada i que el personal d'atenció telefònica pot donar resposta a qualsevol qüestió derivada de la gestió de les diverses prestacions i ajuts per infants a càrrec.

Després d'estudiar el contingut d'aquest informe, el Síndic ha considerat que el Departament ha acceptat

el suggeriment d'estudiar la forma de simplificar l'atorgament de l'ajut per infants a càrrec menors de tres anys, amb l'objectiu de la universalització efectiva d'aquesta prestació.

Quant al suggeriment de revisar la informació de la Guia de prestacions a les famílies i de la web del Departament, referent a la necessitat de presentar una nova sol·licitud en cas de no rebre el document de presol·licitud, el Síndic celebra que es prenguin les mesures necessàries per fer efectius els seus suggeriments, tot i que la sol·licitud única evitarà aquestes situacions de manca d'informació.

Finalment, el Síndic entén que la previsió del Departament sobre les modificacions dels ajuts per infants a càrrec significaran una important millora per als pares i mares, malgrat que encara s'han de resoldre alguns dels aspectes esmentats quant a la difusió d'aquests.

D'altra banda, i seguint amb els suggeriments efectuats per a la millora del procediment, cal fer referència que amb motiu de les incidències detectades en la gestió d'una sol·licitud d'ajut, en la qual el Departament no ha considerat procedent el pagament perquè la família no disposava del títol de família nombrosa, el Síndic ha fet un suggeriment per tal que es tingui en compte aquesta situació en la tramitació d'aquestes prestacions.

Concretament, s'ha recomanat que en el procés d'elaboració del decret de desplegament de la Llei 18/2003 —que ha de regular el procediment de gestió d'aquests ajuts— es valori la introducció de mesures o mecanismes que permetin garantir que les famílies que sol·liciten aquests ajuts per la seva la condició de família nombrosa, però que no disposen del títol acreditatiu, puguin realitzar aquest tràmit de manera paral·lela a la gestió de la prestació i, alhora, assegurar que les persones sol·licitants són informades d'aquesta possibilitat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 00106/07	Manca de recepció del document de presol·licitud de l'ajut per infants a càrrec en la convocatòria de l'any 2006
Q 00415/07	Sol·licitud via SMS de l'ajut per infants a càrrec per família nombrosa, denegada perquè no en queda constància al Departament
Q 01290/07	Presumpte retard en el cobrament de l'ajut per infants a càrrec
Q 01365/07	Manca d'informació sobre la necessitat de presentar una nova sol·licitud si no s'ha rebut el document de presol·licitud
Q 01592/07	Sol·licitud d'ajut perduda i manca d'informació al ciutadà, que ha de tornar a presentar la sol·licitud i la documentació

### 11.7. Relacions amb les administracions

Les queixes rebudes en l'àmbit dels serveis socials comporten una relació constant amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat. La resposta obtinguda per part del Departament és en general correcta i satisfactòria, si bé de vegades als informes facilitats els manquen respostes més concretes, la qual cosa ha comportat haver de fer nous requeriments d'informació, amb caràcter general, correctament atesos. A banda de la relació ordinària, en temes puntuals, es duen a terme reunions amb representants del Departament que permeten tenir una informació més completa i detallada de les raons i el posicionament de l'Administració en els supòsits afectats.

Es vol fer una menció especial de la col·laboració prestada quan l'àrea de Serveis Socials duu a terme estudis generals —com ara el de maltractament a la gent gran— que impliquen recollir dades que obren en mans de l'Administració, o l'actuació d'ofici per al seguiment de la Llei de dependència.

També cal fer una referència especial a les respostes obtingudes per part d'una mostra d'ens locals de Catalunya a l'onada d'enquestes realitzades pel Síndic per estudiar el maltractament de la gent gran, tant pel que fa a la quantitat d'informació rebuda, com per la rapidesa a respondre en la majoria de casos.

En especial, s'ha valorat molt positivament la col·laboració rebuda per part dels equips bàsics d'atenció social primària dels ajuntaments de Badalona, Cambrils, Castellar del Vallès, Granollers, Igualada, Lleida, el Masnou, Montcada i Reixac, Mollet del Vallès, Pineda de Mar, Premià de Mar, Ripollet, Rubí, Sabadell, Santa Coloma de Gramenet, Sant Feliu de Llobregat, Sant Joan Despí, Sant Pere de Ribes, Santa Perpètua de la Mogoda, el Vendrell, Viladecans i Vilafranca del Penedès; i dels consells comarcals de l'Alt Empordà, de l'Alta Ribagorça, de l'Anoia, del Baix Camp, del Baix Llobregat, del Baix Penedès, de la Conca de Barberà, de la Cerdanya, del Garraf, de les Garrigues, del Pallars Jussà, del Pallars Sobirà, del Priorat, de la Ribera d'Ebre, del Ripollès, de la Selva, de la Segarra, del Solsonès, del Tarragonès, de la Terra Alta, de l'Urgell, del Vallès Oriental, i del Conselh Generau d'Aran.

L'àrea de serveis socials també té contacte amb empreses prestadores de serveis públics, especialment les que presten serveis de transport, sobretot pel que fa a les barreres arquitectòniques i als problemes d'accessibilitat en general, la resposta de les quals també és satisfactòria. Cal remarcar, però, alguns supòsits de dilació excessiva en la resposta.

Les queixes rebudes també afecten un nombre important d'ens locals, ja siguin ajuntaments o consells comarcals. Des d'aquest àmbit de govern també s'ha obtingut la informació necessària per dur a terme la tasca del Síndic, si bé la resposta requereix de vegades diverses reiteracions, com ara una queixa de Castell-Platja d'Aro (Q 05442/05), relativa a deficiències en matèria d'accessibilitat en diversos indrets de la localitat, encara no resposta.

Finalment, com en l'exercici anterior, cal esmentar la bona col·laboració rebuda per part dels treballadors i educadors socials dels serveis d'atenció primària, dels serveis especialitzats, o fins i tot d'entitats i organitzacions sense ànim de lucre, els quals han col·laborat amb el Síndic completant informacions de vegades poc concretes facilitades pels promotors de la queixa.

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

#### Queixa 07638/05

##### **Disconformitat per la manca de recursos assistencials i laborals per a persones amb discapacitat a la comarca del Vallès Oriental**

Amb relació a la queixa per la manca de recursos assistencials i laborals per a persones amb discapacitat a la comarca del Vallès Oriental, el Síndic suggereix al Departament d'Acció Social i Ciutadania que faci un seguiment acurat de la posada en marxa del nou Centre d'Atenció Especialitzada (CAE), tenint en compte que l'oferta de places s'ajusta a la demanda i que, per tant, els antics usuaris del centre d'educació especial Can Vila que així ho desitgin, els quals romanien pendents de ser ubicats en un nou recurs, puguin accedir-hi.

També suggereix, amb caràcter més general, que es faci un seguiment per 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.

**Accepta parcialment el suggeriment del Síndic**

#### Queixa 09036/06

##### **Disconformitat pels criteris d'admissió al programa "Respir" del servei d'estades temporals per a persones amb discapacitat**

Amb relació a la queixa de discriminació pel fet d'excloure els discapacitats psíquics que pateixen diabetis, el Síndic suggereix s'ampliïn els beneficiaris i que es valori la conveniència d'incorporar personal especialitzat per fer possible l'accés a aquest servei de persones diabètiques o afectades per altres patologies, sempre que se'ls pugui facilitar l'atenció adequada a les seves necessitats.

**Accepta el suggeriment del Síndic**



**Actuació d'ofici 07055/05****Barems en la valoració d'una discapacitat segons l'administració afectada**

Amb relació a les queixes per la manca d'aplicació per part de l'Administració de l'equiparació del 33%, el Síndic obre una actuació d'ofici i s'adreça al Defensor del Poble, a fi que valori la conveniència d'instar el Govern perquè desplegui el que disposa l'article 1.2 de la Llei 51/2003, i graduï i moduli l'assimilació establerta per aquest precepte.

El Defensor del Poble posa de manifest que, tot i que no resulti imprescindible el desplegament reglamentari per a l'efectivitat de l'equiparació legalment establerta, seria convenient establir unes pautes uniformes que clarifiquin la forma d'acreditar el grau de discapacitat.

**Accepta la recomanació del Síndic**

**Queixa 12116/06****Difícil accés per a persones discapacitades als ferrocarrils en els casos de les parades efectuades en estacions disposades en forma corba**

Amb relació a la queixa pels problemes d'accessibilitat de persones amb mobilitat reduïda a l'andana de l'estació de la Floresta dels Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, el Síndic suggereix que s'actui amb la màxima celeritat possible en aquest tema per facilitar l'accés als trens a les persones amb mobilitat reduïda.

Un cop rebuda la resposta, el Síndic suggereix que s'apliqui la senyalització extraordinària de reforç a altres estacions que, com en el cas de la Floresta, estiguin disposades en corba i, per tant, en què l'espai entre l'andana i els trens és necessàriament més pronunciat per permetre la circulació dels trens.

**Accepta el suggeriment del Síndic**

**Queixa 05709/06****Retard en la resolució d'una sol·licitud d'ajuda al programa "Viure en família"**

Amb relació a la queixa per la manca de resolució del Departament d'Acció Social i Ciutadania d'una sol·licitud del programa "Viure en família", el Síndic recorda la necessitat de dictar una resolució expressa sobre totes les sol·licituds que es presen-

ten en aquestes convocatòries, amb independència de les previsions del silenci administratiu, i també que aquesta resolució es dicti dins del termini establert en cada cas, per la qual cosa caldria agilitar la tramitació dels procediments per adequar-ne la durada al que s'estableix legalment. Així mateix, el Síndic recorda també la importància de millorar la informació que es facilita a les persones sobre la tramitació d'aquests procediments i també, si escau, sobre les causes i els efectes de la manca de resolució, segons les circumstàncies de cada cas.

**Accepta el recordatori de deures legals del Síndic**

**Queixa 03247/06****Disconformitat amb una ordenança municipal reguladora de la concessió d'ajudes socials, condicionades a l'assistència a uns cursos sobre civisme**

Amb relació a la queixa per l'Ordenança municipal reguladora de la prestació d'ajudes socials aprovada per l'Ajuntament de Vic, el Síndic suggereix:

1. Que s'estudii i es valori la conveniència de modificar el contingut de l'Ordenança en els aspectes següents:

a) Suprimir aquest curs o jornades sobre civisme com a requisit necessari per accedir a ajuts socials.  
b) En el supòsit que l'Administració municipal decideixi mantenir-lo, que es delimiti amb precisió el tipus d'ajudes o serveis per als quals es consideri necessari assistir-hi.

c) Que s'adeqüi l'exposició de motius a la finalitat i el sentit de la norma expressats per l'Ajuntament, especialment pel que fa a la previsió de mesures relacionades amb el col·lectiu de persones immigrants.

2. Que es regulin de manera global les ajudes socials que s'oferiran i els seus elements essencials (tipus d'ajudes, requisits de les persones beneficiàries, procediment de concessió, etc.).

3. Que s'estudii i es valori la conveniència de planificar i dur a terme actuacions o programes específics de promoció dels valors cívics i de millora de la convivència, mitjançant campanyes informatives o formatives adreçades al conjunt de la població i desvinculats dels procediments de sol·licitud d'ajudes socials.

**No accepta el suggeriment del Síndic**





## 12. TRIBUTS

### 12.0. Tributs en xifres

### 12.1. Introducció

### 12.2. Hisendes locals

1. L'impost sobre béns immobles
2. L'impost sobre vehicles de tracció mecànica
3. Taxes
4. Contribucions especials

### 12.3. Tributs autonòmics

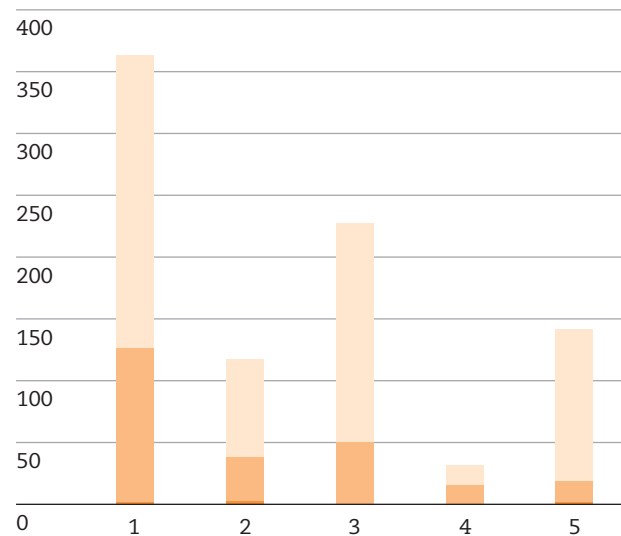
1. L'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats
2. El cànon de l'aigua
3. Altres qüestions en la tributació autonòmica

### 12.4. Relacions amb les administracions

## 12.0. Tributs en xifres

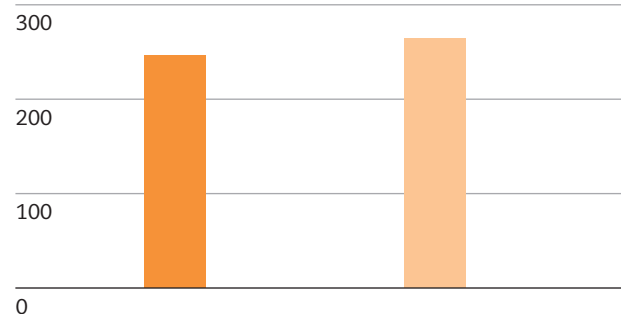
### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Tributs Locals</b>	<b>1</b>	<b>125</b>	<b>237</b>	<b>363</b>
Taxes	-	44	94	138
Contribucions especials	-	8	32	40
Impostos	1	66	104	171
Preus públics	-	7	7	14
<b>2 Tributs autonòmics</b>	<b>2</b>	<b>35</b>	<b>80</b>	<b>117</b>
Donacions i successions	1	10	45	56
Transmissions patrimonials	1	14	26	41
Preus públics	-	10	1	11
Taxes	-	1	8	9
<b>3 Tributs estatals</b>	<b>-</b>	<b>50</b>	<b>177</b>	<b>227</b>
IRPF	-	39	152	191
Societat	-	1	3	4
IVA	-	6	16	22
Taxes	-	4	5	9
Preus públics	-	-	1	1
<b>4 Cadastre</b>	<b>-</b>	<b>15</b>	<b>16</b>	<b>31</b>
<b>5 Altres</b>	<b>1</b>	<b>17</b>	<b>123</b>	<b>141</b>
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>242</b>	<b>633</b>	<b>879</b>



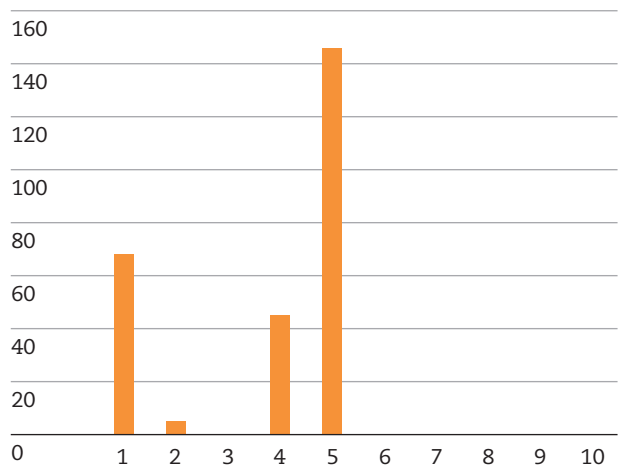
### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	229	229
Dues administracions	16	32
Tres administracions	1	3
Quatre administracions	-	-
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>246</b>	<b>264</b>



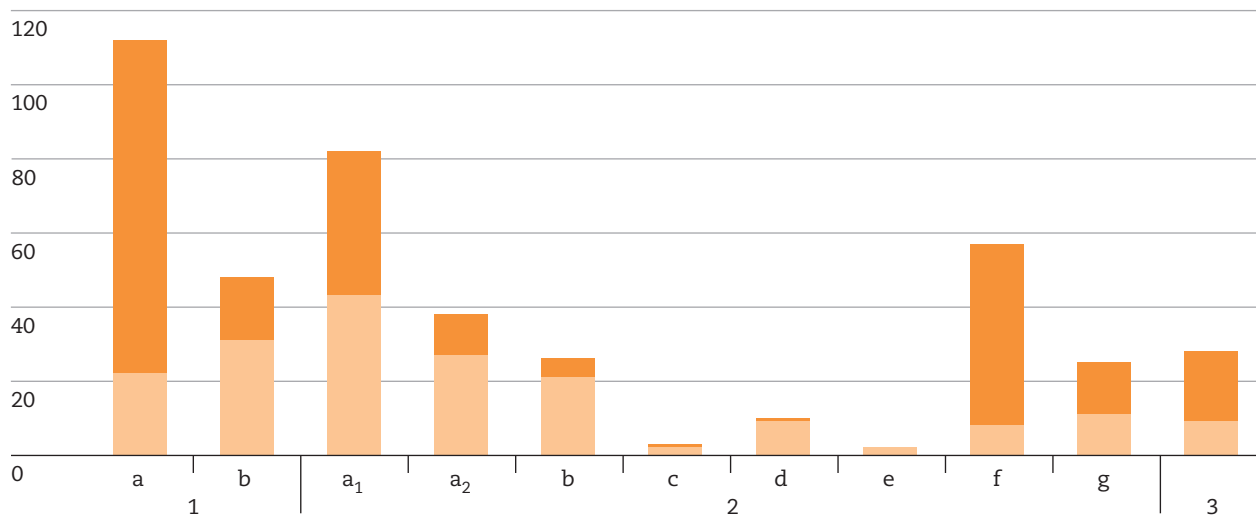
### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

Tipus d'administració	O	Q	Total
<b>1 Administració central</b>	<b>2</b>	<b>66</b>	<b>68</b>
<b>2 Administració perifèrica</b>	<b>-</b>	<b>5</b>	<b>5</b>
<b>3 Administracions d'altres comunitats</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>4 Administració autonòmica</b>	<b>3</b>	<b>42</b>	<b>45</b>
<b>5 Administració local</b>	<b>-</b>	<b>146</b>	<b>146</b>
<b>6 Administració judicial</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>7 Administració institucional</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>8 Administració electoral</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>9 Serveis públics privatitzats</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>10 Privades</b>	<b>-</b>	<b>-</b>	<b>-</b>
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>259</b>	<b>264</b>



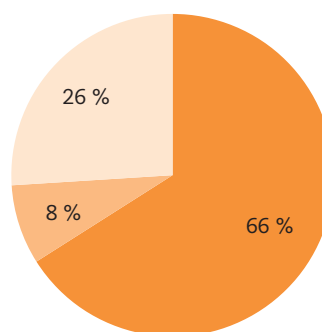
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>53</b>	<b>107</b>	<b>160</b>	<b>37,12%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	22	90	112	25,99%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	31	17	48	11,14%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>123</b>	<b>120</b>	<b>243</b>	<b>56,38%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	43	39	82	19,03%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	27	11	38	8,82%
b Accepta la resolució	21	5	26	6,03%
c Accepta parcialment la resolució	2	1	3	0,70%
d No accepta la resolució	9	1	10	2,32%
e No col·labora	2	-	2	0,46%
f Tràmit amb altres ombudsmen	8	49	57	13,23%
g Desistiment del promotor	11	14	25	5,80%
<b>3 No admesa</b>	<b>9</b>	<b>19</b>	<b>28</b>	<b>6,50%</b>
<b>Total</b>	<b>185</b>	<b>246</b>	<b>431</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	26	66,67%
Accepta parcialment la resolució	3	7,69%
No accepta la resolució	10	25,64%
<b>Total</b>	<b>39</b>	<b>100,00%</b>



## 12.1. Introducció

En una anàlisi qualitativa de les queixes de l'àrea de tributari, l'any 2007 ha estat marcat per una creixent preocupació per temes vinculats al cànon de l'aigua. Això ha estat així com a conseqüència de la concepció de fiscalitat verda que pretén exemplificar aquest tribut. I el cas és que alguns ciutadans el posen amb contradicció amb el fet que pugui aplicar-se al cas de fuites fortuïtes d'aigua, o amb el fet que no estableixi bonificacions adequades per a l'ús d'aigua en el cas de persones amb mobilitat reduïda.

Aquesta circumstància ha portat a la tramitació d'aquestes queixes, algunes de les quals es recullen en aquest informe, i a una extensa reunió de caràcter tècnic amb representants de l'Agència Catalana de l'Aigua (ACA), on es van posar de manifest les dificultats de gestió d'un tribut la recaptació del qual va lligada al rebut que emeten companyies privades, les quals actuen com a recaptadores.

Això no obstant, les dificultats de gestió no poden afectar drets de persones, i és per això que cal insistir en alguns suggeriments encara no acceptats, perquè cal un esforç per atansar el cànon de l'aigua a les necessitats socials posades de manifest en les queixes rebudes.

D'altra banda, l'inici dels treballs per posar en marxa de manera efectiva l'Agència Tributària de Catalunya són un dels altres elements de referència importants al llarg d'aquest exercici.

## 12.2. Hisendes locals

### 1. L'impost sobre béns immobles

La Llei general tributària històricament havia establert la solidaritat davant l'Administració tributària per al compliment de totes les prestacions en el cas que concorreguessin diversos obligats tributaris en un mateix supòsit d'una obligació, motiu pel qual les liquidacions tributàries s'emeten indistintament a nom d'un dels cotitulars de l'objecte del tribut.

No obstant això, l'aprovació de la Llei 58/2003, de 17 de desembre, general tributària (LGT), modificà el règim general esmentat i atorgà la possibilitat d'emetre liquidacions tributàries dividides en proporció a la participació del titular en el domini o el dret objecte de tributació, de conformitat amb l'article 35.6 de la LGT. Aquest fet ha provocat una variació substancial en la gestió tributària de l'impost de béns immobles.

La cotitularitat en la finca procedent d'un projecte de reparcel·lació, la gestió urbanística de la qual la duu a terme l'ajuntament a través del sistema de coope-

ració, ha estat la fonamentació jurídica al·legada per l'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès per liquidar i reclamar el pagament de l'impost de béns immobles dels exercicis de 2005 i de 2006 corresponent a la finca resultant a nom d'un dels cotitulars, al qual correspon un percentatge de participació del 15,16%.

El Síndic de Greuges va realitzar les actuacions pertinents en la queixa tramitada (Q 04939/06) i va considerar que l'Administració feia una interpretació i una aplicació incorrectes de la normativa tributària.

**No hi ha solidaritat fiscal en finques adjudicades a diversos copropietaris via reparcel·lació urbanística**

D'acord amb la normativa urbanística, l'objecte tributari esmentat és simplement el resultat de l'agrupació de finques singulars que intervenen en el procés de reparcel·lació. No es tracta, doncs, d'un dels supòsits de cotitularitat civil de drets que constitueixen el fet imposable de l'impost sobre béns immobles, d'acord amb el qual s'estableix l'obligació solidària en matèria tributària, sinó que es tracta d'un supòsit en el qual és indubtable la importància de concretar la titularitat de cada finca que s'aporta a la unitat reparcel·ladora, a l'efecte de procedir en un moment posterior a la subrogació real de les noves finques.

Per aquest motiu, el Síndic va considerar que l'emissió del rebut de l'IBI de la totalitat de la finca resultant a nom d'un sol titular no és ajustat a les normes tributàries.

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Administració que anul·lés els rebuts de l'IBI dels exercicis de 2005 i de 2006 emesos a nom de l'únic titular, els donés de baixa o retornés l'import satisfet per aquest concepte, si ja s'hagués efectuat el pagament, i emetés noves liquidacions de l'IBI dels exercicis de 2005 i de 2006 corresponent a la finca resultant del procediment reparcel·ladori considerant com el subjecte passiu cada titular sobre la base del seu percentatge de participació.

L'Ajuntament de Sant Quirze del Vallès va rectificar la seva actuació i va emetre correctament les liquidacions de l'IBI corresponent a l'exercici de 2007, però encara no s'ha pronunciat sobre la rectificació de les liquidacions dels exercicis de 2005 i de 2006.



## 2. L'impost sobre vehicles de tracció mecànica (IVTM)

Algunes persones s'han adreçat a la institució plantejant la negativa d'un ajuntament a aplicar retroactivament l'exempció legal de l'impost de vehicles a una persona que tenia reconeguda una discapacitat superior al 33%.

L'Ajuntament de Lliçà de Vall, per exemple, estimava l'aplicació de l'exempció per a l'any 2007, però no per a l'any 2006 pel fet que l'interessat havia presentat la sol·licitud el 29 d'agost de 2006 i l'article 20.3 de l'Ordenança general de gestió, inspecció i recaptació dels ingressos de dret públic establí que, amb caràcter general, "la sol·licitud de beneficis fiscals no tindrà caràcter retroactiu, per la qual cosa començaran a tenir efecte des del moment en què per primera vegada tingui lloc el meritament del tribut amb posterioritat a la data de sol·licitud del benefici fiscal."

En aquest supòsit, el Síndic va considerar que calia tenir en compte que la interessada havia sol·licitat a la Generalitat el reconeixement del grau de discapacitat el dia 20 de juliol del 2005, i que no va ser fins el 4 de juliol del 2006 que la Generalitat va emetre la resolució que li'n reconeixia el 38%. Aquesta resolució tenia efectes des de la data de la sol·licitud, el 20 de juliol de 2005.

Fins que no va rebre la notificació de la resolució esmentada la interessada no va poder demanar l'aplicació de l'exempció de l'impost de vehicles. Per tant, resulta que una persona física, amb un grau de discapacitat superior al 33%, reconeguda per l'òrgan competent corresponent, amb efectes des del dia 20 de juliol de 2005, és un obligat tributari per la titularitat d'un vehicle l'any 2006.

### La declaració de discapacitat ha de tenir efectes retroactius en l'IVTM

Cal tenir present que l'article 57.3 de la Llei 30/1992, de 26 de novembre, estableix la possibilitat d'atorgar eficàcia retroactiva als actes de l'Administració quan produeixin efectes favorables a l'interessat, sempre que els supòsits de fet necessaris existissin en la data en què es retrotregui l'eficàcia de l'acte i no lesioni drets o interessos legítims d'altres persones.

Per tant, l'acte administratiu de concessió de l'exempció fiscal pot atorgar-se amb eficàcia retroactiva si el vehicle en la data de meritament de l'impost estava matriculat a nom de la persona amb dis-

capacitat, era per a l'ús exclusiu i el titular del vehicle tenia una discapacitat igual o superior al 33%. Aquesta retroactivitat té com a límit la prescripció. En aquests moments, el Síndic està pendent de conèixer quin és el determini adoptat per l'Ajuntament. (Q 10243/06).

Amb motiu de la presentació i la tramitació d'altres queixes que versen sobre el mateix contingut (Q 03900/06 i 15038/06), i atès que s'ha detectat una disparitat de criteris per part de l'Administració, el Síndic ha obert l'actuació d'ofici 3643/07, l'objectiu de la qual és analitzar i establir el marc legal que fonamenta el reconeixement d'efectes retroactius a les liquidacions emeses i no prescrites sobre l'impost de vehicles a les quals s'ha reconegut l'exempció per raó de minusvalidesa, a fi d'establir un criteri marc que permeti unificar les diverses posicions mantingudes per les administracions tributàries afectades.

## 3. Taxes

### Manca de coordinació entre administracions

La manca de coordinació i de col·laboració entre administracions ha provocat diverses queixes que es refereixen a l'obligació d'abonar l'impost de vehicles de tracció mecànica o la taxa d'escombraries en dos municipis diferents.

Constitueix un supòsit paradigmàtic d'aquesta manca de coordinació i col·laboració el cas d'un ciutadà que el 21 de febrer de 2005 va entregar el seu vehicle a l'Ajuntament de Barcelona perquè el destruís, per la qual cosa en aquesta data el vehicle va ser baixa definitiva; és a dir, que va deixar de ser apte per circular que és el pressupòsit que configura el fet imposable de l'impost de vehicles.

La persona titular del vehicle s'havia traslladat a viure a Barcelona, però no va formalitzar el canvi de domicili del vehicle davant la Prefectura Provincial de Trànsit i, per tant, l'impost es va continuar meritant a Vilanova i la Geltrú.

En rebre una notificació d'embargament de l'Ajuntament de Vilanova i la Geltrú pel fet de no haver satisfet l'impost corresponent als anys 2005 i 2006, es va adreçar l'Ajuntament tot al·legant la baixa del vehicle. El recurs va ser desestimat sobre la base que a la Prefectura Provincial de Trànsit constava que el vehicle es va donar de baixa el dia 1 de març de 2007. Més endavant, l'Ajuntament li va embargar l'import de la devolució de la declaració de l'impost sobre la renda de les persones físiques.

En aquest cas, el Síndic ha considerat que, d'una banda, el ciutadà va confiar el seu vehicle a una administració pública; per la qual cosa estava

convençut de la bona gestió de l'Administració. De l'altra, que el certificat de destrucció del vehicle és una prova admesa en dret que acredita la baixa definitiva del vehicle.

A més, l'import anual de la quota s'ha de prorratejar per trimestres naturals en els casos de baixa definitiva del vehicle. Per tant, amb relació a l'any 2005 solament s'hauria de liquidar un trimestre i no quatre.

### El certificat de destrucció d'un vehicle comporta no haver d'abonar l'IVTM

D'acord amb les consideracions anteriors, el Síndic ha suggerit que s'anul·lin els rebuts emesos corresponents als anys 2005 i 2006, es liquidi la quota corresponent al primer trimestre de l'any 2005 i s'annoti la baixa definitiva del vehicle en el corresponent padró fiscal de vehicles. L'Ajuntament no ha acceptat aquestes consideracions pel fet que el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals considera vehicle apte per circular el que consti d'alta en els corresponents registres públics; requisit que es compleix en aquest cas.

El Síndic s'ha adreçat novament a l'Ajuntament insistint en el fet que aquest ciutadà va dipositar la seva confiança en un ajuntament; és a dir, en l'Administració, la qual cosa s'hauria de tenir en compte. D'altra banda, és cert que la norma estableix la ficció jurídica que tot vehicle matriculat i no donat de baixa és apte per circular. És admissible, així mateix, que la gestió del tribut exigeixi que, sempre que sigui possible, se'n presenti la baixa i que no fer-ho impliqui la subjecció a l'impost. Tot i així, no és admissible que, en tots els casos i sense excepció, constitueixi el fet imposable del tribut una simple matriculació "formal", amb independència de qualsevol altra consideració. Si es justifica la total destrucció del vehicle, no es produeix el fet imposable encara que no s'hagi presentat la baixa. I aquesta conseqüència en aquest cas encara és més evident, ja que s'ha de tenir en compte que va ser una administració la que va realitzar el desguàs del vehicle i no en va comunicar la baixa a la Prefectura de Trànsit.

En el moment de tancar aquest informe, la institució està pendent de conèixer quin és el posicionament de l'Administració (Q 02588/07).

En un altre cas, una família, després d'haver venut el pis on residia a Sabadell, va canviar de domicili i se'n va anar, el mes de febrer, a viure a Manlleu. Aquell

any ambdós ajuntaments van liquidar-li la taxa de residus i aquesta família es va veure obligada a satisfer dos cops la mateixa taxa.

Aquesta situació és incoherent des de l'òptica de la coordinació administrativa, ja que no és lògic que el ciutadà hagi d'abonar dues vegades un servei que solament rep un cop. A Sabadell va utilitzar el servei al llarg d'un mes o dos i a Manlleu, els deu o onze mesos restants, de manera que entre l'un i l'altre va utilitzar el servei un sol cop al llarg de l'any. A banda de l'aparent descoordinació i la manca de sintonia entre administracions que es deriva d'aquesta actitud, la normativa precisament estableix mesures per evitar que en aquests casos els ciutadans hagin d'abonar dues vegades el mateix servei.

L'article 26.2 del Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, que aprova el Text refós de la Llei reguladora de les hisendes locals, estableix que en els casos en què la naturalesa material de la taxa n'exigeixi el meritament periòdic, i així es determini en l'ordenança fiscal corresponent, aquest ha de tenir lloc el dia 1 de gener i el període impositiu comprèn l'any natural, tret dels supòsits d'inici o cessament en l'ús del servei, casos en què el període impositiu s'ha d'ajustar a aquesta circumstància amb el prorrateig de la quota en els termes establerts en l'ordenança fiscal corresponent.

### No es pot ser subjecte passiu d'una taxa quan no es rep cap contraprestació municipal que la justifiqui

Es tracta d'una norma imperativa que obliga els ajuntaments a prorratejar la quota tributària en els casos en què la utilització del servei no compregui l'any natural. Així ho ha entès la jurisprudència contenciosa administrativa en assenyalar que no és possible exigir la taxa si no es presta el servei que en constitueix el fet imposable, encara que es meriti el primer dia de l'exercici fiscal i una ordenança fiscal la qualifiqui com a irreductible.

En conseqüència, la normativa reguladora de les hisendes locals obliga els ajuntaments a prorratejar les quotes en els supòsits d'inici o de finalització d'ús del servei o activitat i únicament deixa als ajuntaments la facultat de regular, en l'ordenança fiscal corresponent, els termes concrets d'aplicació del prorrateig.

D'acord amb les consideracions anteriors, el Síndic va recomanar a l'Ajuntament de Sabadell que modifiqués l'Ordenança fiscal reguladora de la taxa de residus perquè incorporés el manament legal d'aplicació del prorrateig de les quotes en els supòsits d'inici o cessament en l'ús del servei, i regulés els aspectes concrets de la seva aplicació. El Síndic proposà que, per coherència amb altres taxes o impostos, aquest prorrateig fos trimestral. Alhora va suggerir a l'Ajuntament que donés resposta a la reclamació presentada pel ciutadà, anul·lés la liquidació anual que havia emès i aprovés en lloc seu una liquidació prorratejada. Malauradament aquesta recomanació no va ser acceptada. (Q 07483/05)

### Prestació del servei de recollida de residus sòlids urbans

Són nombroses les queixes rebudes relatives a la manca efectiva de la prestació del servei de recollida de residus sòlids urbans, que normalment afecta nuclis allunyats de la població, bé per la seva ubicació (nuclis disseminats, urbanitzacions), o bé per raons de l'orografia del terreny que dificulten l'accés dels vehicles de recollida d'escombraries. Per aquest motiu, molts ciutadans es veuen obligats a recórrer distàncies considerables, moltes vegades de més de 3 quilòmetres, per tenir accés a un contenidor on dipositar les escombraries.

Aquest fet té implicacions importants pel que fa a les competències municipals en matèria de gestió de residus sòlids urbans, en tant que es configura com un servei públic, de prestació obligatòria, al qual, per evidents raons higienicosanitàries, ni els ajuntaments ni els beneficiaris poden renunciar.

D'una banda, la Llei 7/1985, de 5 d'abril, reguladora de les bases de règim local, obliga tots els municipis a prestar del servei de recollida i tractament de residus, precepte derivat del principi d'autonomia municipal per gestionar els propis interessos regulat en l'article 140 de la Constitució. Tot i que els usuaris afectats participen de la prestació del servei, en tant que sí que es beneficien del tractament i l'eliminació dels residus, en aquests casos no es dóna *strictu sensu* el servei públic de prestació del servei de recollida d'escombraries.

### Cal que els contenidors de residus sòlids urbans estiguin a l'abast

Un exemple d'aquesta situació és la queixa 03919/2007, en què un veí del nucli de població d'Es-

cart manifesta que no disposen de contenidors d'escombraries i es veuen obligats a desplaçar-se quilòmetres per arribar al contenidor més proper, que es troba al nucli de població d'Escaló. La prestació del servei és realitzada pel Consell Comarcal del Pallars Sobirà, que l'efectua en els quinze municipis de la Comarca, el quals estan compostos per cent nuclis de població.

L'administració afectada exposa en l'informe emès a sol·licitud del Síndic de Greuges que, tot i ser certes les manifestacions del promotor de la queixa, no és possible accedir al nucli d'Escart amb el camió de recollida de residus municipals i, per tant, no és possible la prestació del servei de recollida de forma efectiva per la dificultat d'accés a la trama viària. No obstant això, atès que els veïns de l'Escart sí que reben la gestió de transport de residus municipals urbans fins al lloc de tractament i el tractament i l'eliminació dels residus, i atenent l'esforç que representa per a l'usuari transportar residus fins al contenidor més pròxim, s'ha fixat una tarifa més reduïda per als veïns dels nuclis on no arriba el vehicle de recollida.

### La taxa ha d'incloure el cost del servei efectivament prestat

En vista de l'informe, el Síndic ha demanat al Consell Comarcal que verifiqui si l'estalvi en les tarifes es correspon a la no-prestació del servei de recollida domiciliària, ja que, si fos així, la manca efectiva de la prestació del servei de recollida de residus provoca desigualtats en l'exercici dels drets, ja que els subjectes passius de l'Escart es veuen obligats a disposar de transport privat o bé a recórrer distàncies importants per realitzar una activitat de caràcter pràcticament diari i que incideix de manera directa en la salubritat dels habitatges i del medi. Això mateix, comporta un greuge especial en aquells col·lectius o persones que, ateses les seves circumstàncies, no es poden desplaçar.

D'altra banda, el Síndic ha suggerit a l'Administració que no és suficient una reducció en la quota tributària de la taxa, sinó que, atesa la importància per a la salubritat pública de prestar de forma efectiva el servei de gestió d'escombraries, i ateses les circumstàncies orogràfiques i demogràfiques dels nuclis poblacionals en què s'està prestant, s'han d'establir sistemes alternatius que assegurin que la prestació del servei públic de recollida de residus es realitza de forma efectiva i eficaç, tot i reconèixer l'esforç que el consell esmentat fa en aquesta qüestió.

### La taxa d'extinció d'incendis forestals

Una associació de propietaris va presentar una queixa amb relació al cobrament de la taxa per la prestació del servei de prevenció d'incendis forestals que s'havia realitzat mitjançant el descompte de les quantitats corresponents dels saldos bancaris d'aquelles persones que tenien domiciliat el pagament de l'impost sobre béns immobles.

Un cop examinada la documentació, el Síndic va apreciar que no es tenia constància que l'ajuntament hagués notificat a cada contribuent, de forma individual i personalitzada, les liquidacions corresponents a l'alta, sinó que únicament s'havien realitzat comunicacions informatives de l'Ordenança i avisos per barris sobre la forma de cobrament de la taxa. Per aquest motiu, les referides liquidacions, que corresponien a l'exercici 2005, no s'ajusten a dret i no és procedent cobrar-les.

En aquest sentit, el Síndic va recordar que la notificació de les liquidacions tributàries és un requisit d'eficàcia dels actes de liquidació i, d'acord amb la jurisprudència constitucional, és un principi essencial del procediment administratiu per evitar la indefensió.

**Els obligats tributaris tenen dret a escollir entre les diverses formes de pagament admeses en dret**

En definitiva, no s'ajusta a dret la domiciliació "passiva o per omissió", essencialment quan ni tan sols hi ha constància que els interessats haguessin pogut exercir l'opció de permetre o d'impedir la domiciliació automàtica per al pagament de la taxa.

Per això, el Síndic va suggerir que s'anul·lessin les liquidacions emeses i s'acordés la creació d'unes noves liquidacions sense recàrrec quan no hi hagués constància que l'interessat hagués rebut la notificació de l'alta. Així mateix, va demanar que retornessin les quantitats cobrades mitjançant domiciliació bancària si la persona afectada no havia donat el consentiment exprés a la domiciliació esmentada. En aquest moment, encara no es té constància de l'acceptació de les consideracions anteriors (Q 04094/06).

### La taxa per l'emissió de la còpia dels atestats d'accidents a la via pública

Un ciutadà qüestionava la manca de resposta de l'ajuntament al recurs presentat i la legalitat de la taxa

per emissió d'un informe de la policia local en un accident de trànsit que havia patit el seu fill quan circulava per una via del nucli urbà.

Arran de la intervenció d'aquesta institució, l'ajuntament va resoldre el recurs tot desestimant les sol·licituds formulades i fonamentant-se únicament en el fet que la taxa era establerta en l'ordenança.

Més enllà del cas concret que va motivar la queixa i en vista de la documentació facilitada i de l'anàlisi jurídica d'aquest assumpte, el Síndic va fer l'anàlisi següent.

1. La Llei estatal de forces i cossos de seguretat i la Llei catalana de policies locals atribueixen als policies locals les funcions de policia, de circulació i trànsit; funcions que constitueixen una de les seves cometes principals.
2. En desenvolupament d'aquesta responsabilitat, la normativa els atorga la tasca d'instruir atestats per accidents de circulació i l'obligació de comunicar les actuacions que realitzin a les forces i els cossos de seguretat competents.
3. En conseqüència, ambdues funcions (instrucció d'atestats i comunicació d'actuacions) s'integren en el servei públic de vigilància i d'ordre públic prestat per l'Administració local mitjançant els agents de l'autoritat.
4. En aquest sentit, tant el vigent Text refós com la Llei d'hisendes locals anterior admeten el cobrament de taxes per la prestació dels serveis de vigilància especial dels establiments que ho sol·licitin i per la realització d'activitats singulars de regulació i control del trànsit urbà i diferents de les habituals de senyalització i ordenació del trànsit; normes que alhora prohibeixen l'establiment de taxes per la prestació del servei de vigilància pública en general i no fan cap esment de l'ordre públic.
5. Per tant, si la instrucció d'atestats per la policia local s'inclou dins dels serveis de vigilància especial o de les activitats singulars de control del trànsit urbà, pot ser objecte d'una taxa. En canvi, si s'entén que forma part dels serveis de vigilància en general o de les activitats generals de control de trànsit, no pot ser objecte d'una taxa.

**La redacció dels atestats no pot formar part d'una taxa**

6. En aquest sentit, el Síndic considera que la instrucció dels atestats s'inscriu millor en l'àmbit



de l'activitat de control i de vigilància general que en el de vigilància especial o de les actuacions singulars de control de trànsit i, per tant, no pot ser objecte d'una taxa, sinó que ha de ser finançat amb càrrec als pressupostos municipals.

7. Aquest plantejament es veu reforçat si es té en compte que el fet imposable de la taxa no pot ser determinat per la sol·licitud o no d'una còpia o d'una fotocòpia de l'atestat pels particulars. El cost d'emissió de l'atestat es genera pel sol fet de produir-se un accident de circulació amb independència de si posteriorment els afectats en demanen una còpia o no. Per tant, si s'aplica una taxa per la instrucció dels atestats policials, no és lògic que el cost d'aquest servei (sous i seguretat social, policies, desplaçaments, amortització vehicles, etc.) s'imputi únicament i exclusivament a les persones que demanin una còpia de l'informe policial i es deixi que les altres que quedin exemptes de tributar.

En conclusió, d'una banda, la instrucció d'atestats forma part de l'activitat de control i de vigilància general i, de l'altra, no és ajustat a dret que solament els particulars afectats per un accident de circulació que demanin una còpia de l'informe policial hagin de suportar els costos d'instrucció de l'atestat. Per tant, el Síndic considera que no es pot establir una taxa per la instrucció d'atestats derivats d'accidents de circulació.

Una altra cosa és la imputació dels costos derivats únicament i exclusivament de la reproducció de l'atestat; costos que en la major part dels casos seran equivalents als de fotocopiar el document, però no superiors.

### Els qui demanen una còpia de l'atestat no han d'abonar els costos d'instruir-lo

L'ajuntament acceptava el plantejament del Síndic, però entenia que el cas objecte de la queixa, tot i que l'havien qualificat d'atestat de la policia, no tenia cap relació amb un accident en vies urbanes ni amb cap atestat, ja que el que l'interessat va sol·licitar era un informe elaborat expressament sobre una caiguda que havia patit el seu fill.

#### 4. Contribucions especials

Cal fer referència en aquest apartat a la queixa 07690/05, promoguda per un veí afectat per unes

obres finançades amb contribucions especials, que afecta l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera.

La queixa tenia a veure amb el fet que no s'hagués practicat una liquidació final, de manera era del tot impossible saber si allò que havien abonat els beneficiaris de les obres es corresponia al cost real d'aquestes. Vista la manca de col·laboració de l'Ajuntament amb el Síndic, pel que fa a aquest cas, se li va recordar el deure legal d'elaborar un compte definitiu del cost total de les obres, sense que a l'hora de tancar aquest informe se n'hagi rebut cap resposta, ni l'interessat hagi posat de manifest que l'ha rebut.

És evident que si les quantitats recaptades per contribucions especials només es poden destinar a pagar despeses de l'obra; si la quantitat a aplicar als subjectes passius no és la del pressupost, sinó la del cost real de les obres; i si la data d'exigibilitat de les contribucions especials no és la dels pagaments a compte és impossible el compliment estricte de la llei sense disposar d'un compte general de liquidació de l'obra, cosa que no ha fet l'Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04939/06	Sobre la cotitularitat dominical i solidaritat fiscal en processos de reparcel·lació urbanística
Q 10243/06	Sobre l'eficàcia retroactiva fiscal del reconeixement de la discapacitat
Q 02588/07	Sobre la manca de coordinació administrativa en cas de donar de baixa un vehicle
Q 07483/05	Sobre la taxa de recollida de residus sòlids urbans
Q 03919/07	Sobre l'abonament de la taxa de residus quan manquen contenidors de recollida
Q 04094/06	Sobre una nova taxa no notificada prèviament
Q 03193/05	Sobre una taxa per emissió de còpia d'atestat policial
Q 07690/05	Sobre la no-existència d'un compte general de liquidació en unes contribucions especials
A/O 03643/07	Sobre el reconeixement d'efectes retroactius de la discapacitat als efectes de l'IVTM

#### 12.3. Tributs autonòmics

##### 1. L'impost de transmissions patrimonials i actes jurídics documentats

##### El concepte de residència habitual

En el decurs de l'any 2007, s'han continuat adreçant al Síndic de Greuges contribuents que han manifes-



tat la disconformitat amb la interpretació que diferents oficines liquidadores del Departament d'Economia i Finances de la Generalitat efectuen quan han d'aplicar el tipus reduït del 5% en els supòsits d'adquisició d'habitatges, segons el que estableix l'article 10 de la Llei 31/2002, de 30 de desembre, de mesures fiscals i administratives.

L'aplicació pràctica d'aquest precepte per part de les corresponents oficines liquidadores ha suscitat en el decurs dels darrers anys diverses queixes presentades per contribuents que, tot considerant que complien tots els requisits establerts en la norma esmentada, van efectuar la preceptiva autoliquidació de l'impost de transmissions patrimonials (ITP) aplicant el tipus del 5% en comptes del general del 7% establert en la Llei reguladora del tribut esmentat (vegeu queixes Q 02127/07, Q 03532/07, Q 03539/07 i Q 03767/07).

### **Caldria definir millor el concepte de residència habitual en l'àmbit fiscal**

En la majoria de les queixes són les oficines liquidadores en fase de comprovació les qui han practicat una nova liquidació aplicant en tots aquests supòsits el tipus general del 7%, i sempre perquè consideren que no és la residència habitual del contribuent si aquest no figura empadronat al municipi on té l'habitatge.

En aquest punt, cal fer un esment específic de l'apartat 2n de l'article 10 de la Llei 31/2002, de 30 de desembre, atès que és a partir de la interpretació que fa l'Administració autonòmica del concepte residència habitual que s'introdueix l'element que ocasiona una col·lisió d'interpretacions entre els contribuents i l'Administració tributària de la Generalitat.

Cal, per tant, remetre's als texts legals que regulen el concepte de residència habitual als efectes de l'impost sobre la renda de les persones físiques. De l'anàlisi doctrinal i jurisprudencial que se'n fa es desprèn que en cap cas la normativa estatal que regula el concepte esmentat vincula la residència habitual a l'empadronament, interpretació que sí que fa el Departament d'Economia i Finances, malgrat que el text de la Llei 31/2002 no especifiqui res en aquest sentit.

Respecte a les queixes en qüestió, el Síndic de Greuges va sol·licitar informació al Departament d'Economia i Finances. Especialment, li sol·licità que precisés la normativa d'acord amb la qual s'havia establert

l'empadronament com a requisit necessari i ineludible per aplicar el tipus reduït del 5% i no el general del 7%. Fins ara no s'ha rebut cap resposta de l'Administració que clarifiqui i justifiqui legalment l'aplicació d'aquest criteri.

### **La llei no vincula directament residència habitual i empadronament**

Cal tenir en compte que els contribuents que practiquen la corresponent autoliquidació de l'impost sobre transmissions patrimonials i actes jurídics documentats ho fan amb el convenciment que compleixen tots els requisits establerts en l'article esmentat.

Precisament, en vista de les successives queixes que s'han presentat al llarg de l'any 2007, i tot preveient els suggeriments i les consideracions que el Síndic pugui efectuar amb relació a aquest assumpte, es va obrir l'actuació d'ofici 02905/07, amb la qual s'analitzarà el tractament legal i la interpretació que el Departament d'Economia i Finances de la Generalitat fa respecte al concepte de residència habitual per aplicar el tipus del 5% respecte a l'impost sobre les transmissions patrimonials i els actes jurídics documentats.

### **El conflicte entre l'ITPAJD i l'IVA en les compravendes d'immobles**

El Síndic ha rebut un escrit de queixa amb relació a la tributació d'una operació de compravenda d'un immoble, en què no hi havia dubte que es tractava d'una primera transmissió d'un habitatge per part d'uns particulars. Tanmateix, per poder determinar si la transmissió tributava en concepte de l'impost sobre el valor afegit (IVA) o bé per l'impost de transmissions patrimonials (ITP) amb la modalitat de transmissions patrimonials oneroses (TPO), calia resoldre la controvèrsia centrada en la figura del transmissor, en tant que els venedors poden ser considerats promotors ocasionals o empresaris si compleixen els requisits que disposen els articles 4 i 5 de la Llei de l'IVA.

L'oficina liquidadora de Pineda de Mar va considerar que la part venedora actuava com un particular, i per tant, que era subjecte a TPO, pel fet que en l'escriptura d'obra nova i final d'obra el venedor va manifestar que no li era exigible la constitució de garanties de l'assegurança per la seva condició d'autopromotor individual d'un únic habitatge unifamiliar per a ús propi. No obstant això, aquesta manifestació realit-

zada per la part venedora es contradeia en allò que aquesta mateixa va fer constar en l'escriptura de compraventa de l'habitatge, signada dos mesos després, en què va manifestar que la transmissió tributava per IVA.

### Una manifestació de part en escriptura pública no pot condicionar l'impacte fiscal sobre l'altra part

El Síndic va considerar que la proximitat entre la data de l'escriptura de l'edificació de l'obra nova i la de compraventa, sense que s'acredités que la part venedora hagués fet ús de l'habitatge, corroborava la intenció del transmissor sobre l'ús que volia donar a la finca, i el fet que les manifestacions de la part venedora esdevinguessin contradictòries podrien ser motivades per la intenció d'enganyar l'Administració i la part compradora, en tant que la contradicció sempre operava en benefici del venedor.

Així doncs, una vegada analitzats els fets, el Síndic va entendre que hi havia prou indicis per confirmar el supòsit que la construcció de l'habitatge per part dels venedors era amb la finalitat de vendre-la a tercers, i consegüentment, la part venedora actuava com a empresari, encara que fos de forma ocasional, a l'efecte de l'impost sobre el valor afegit per la seva condició de promotor de l'edificació. Per això, el Síndic va considerar que la venda havia estat realitzada per empresaris o professionals en l'exercici de la seva activitat empresarial o professional i, per tant, subjecta a l'IVA.

Així doncs, el Síndic va suggerir al Departament d'Economia i Finances que revisés l'acord adoptat a l'efecte d'anul·lar la liquidació de l'impost de transmissions patrimonials efectuada a la part compradora.

## 2. El cànon de l'aigua

L'Informe 2005 ja exposava les queixes de diversos ciutadans amb relació a l'aplicació del cànon de l'aigua. Feia referència a algunes problemàtiques globals relatives a la facturació mínima del cànon amb independència del fet que en un local o habitatge no s'hagués consumit aigua, a l'aplicació de l'IVA al cànon, a la impossibilitat de beneficiar-se de les bonificacions aplicables al rebut de l'aigua quan l'edifici no disposava de comptadors individuals o a la manca de disposició en la normativa reguladora del cànon del dret a gaudir de l'ampliació de trams de les persones que no fossin titulars del contracte.

En aquests moments, cal fer referència a les queixes presentades pel que fa a l'aplicació del cànon en supòsits de fuites d'aigua, a l'obligació del transmissor d'un habitatge de satisfer el cànon de l'aigua si no ha modificat el titular de la pòlissa, al fet que no s'aplica l'ampliació de trams del cànon de l'aigua en casos d'aforament, tot i que l'aforament afecti un únic habitatge, o a l'ampliació de trams a persones amb discapacitats.

### Aplicació del cànon de l'aigua en supòsits de fuites

Són diverses les queixes presentades amb relació a l'aplicació del cànon de l'aigua en el consum realitzat als habitatges en el moment que es produeix una fuga d'aigua (Q 09062/06, Q 00414/07, Q 00416/07, Q 00936/07 i Q 01274/07).

Les tarifes del cànon augmenten progressivament en funció del consum d'aigua, per la qual cosa en els supòsits de fuites d'aigua, com que el consum és alt, el cànon que s'ha de satisfer és molt elevat. Per aquest motiu, el Síndic va informar el Departament de Medi Ambient i Habitatge que, en els casos d'averies, l'aplicació del cànon tal com estava establerta al Text refós de la legislació en matèria d'aigües —en funció de diversos trams de consum d'aigua— generava no solament una liquidació abusiva, sinó que el resultat d'aquesta aplicació no s'adequava al que establia la norma, que tenia com objectiu fomentar l'estalvi en el consum d'aigua.

### Aplicar el cànon al consum derivat de fuites d'aigua no fomenta l'estalvi en el consum habitual de l'aigua

El Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya determina que la Generalitat ha d'exercir les seves competències en matèria d'aigües i vetllar per l'ús sostenible, l'estalvi, la reutilització, l'optimització i l'eficiència en la gestió dels recursos hídrics fent possible un nivell bàsic de l'ús domèstic a un preu assequible.

Es tracta de fomentar l'ús eficient de l'aigua mitjançant una adequada política de preus que prevegi tant la recuperació dels costos del servei com els seus efectes socials (segons exigeix la directiva 2000/60/CE). Amb aquesta finalitat, l'Administració hauria d'establir uns sistemes de tarifes i uns tributs específics al llarg del cicle de l'aigua que permetessin atendre les necessitats bàsiques d'ús/consum d'aigua a un preu assequible i que no en fomentessin els consums excessius.

En els supòsits d'avaries en el subministrament de consum domèstic de tipus familiar no sumptuari, l'aplicació conjunta de les tarifes d'ús de l'aigua i del cànon no hauria de generar, contràriament al que ara succeeix, imports abusius. Per tant, es tracta que, en termes econòmics, l'aplicació del cànon de l'aigua ofereixi uns resultats assequibles, raonables, comprensibles i compartits per la ciutadania per facilitar que els efectes socials de l'estructura de preus i del cànon vagin, també en aquests casos, en la línia d'assolir els objectius mediambientals que la normativa estableix, com són el de l'eficiència i el de l'estalvi.

### Gravar situacions imprevisibles o inevitables, no desitjades, és un exemple de mala administració

Certament, en aquesta matèria, s'ha de buscar el difícil punt d'equilibri entre l'objectiu de dissuadir els usuaris del consum abusiu mitjançant l'elevació de preus i de tributs, i la satisfacció de les necessitats bàsiques. Per això, haurien d'establir-se criteris correctors que garantissin l'eficàcia dissuasòria; és a dir, pel que fa a aquest cas, un tractament diferenciat de les situacions imprevisibles o inevitables que generen un excés involuntari de consum d'aigua com ara els supòsits de fuites per avaries.

En aquests casos, si els interessats, tot i haver actuat amb la diligència necessària, no han pogut evitar l'avaria i, a més, si un cop detectada l'avaria, han adoptat sense demora les mesures necessàries per minimitzar-ne els efectes, aplicar el factor de progressivitat en els tipus de gravamen del cànon no ajuda a generar en els usuaris estímuls d'estalvi d'aigua, sinó la percepció que l'Administració actua de manera injusta, mancada de sensibilitat i amb ànim exclusivament de recaptació. Cal tenir present que l'existència d'una fuita d'aigua és un fet aliè a la seva voluntat, un cas fortuït.

En síntesi, és d'interès general establir una tarifa que estigui d'acord amb la recuperació de costos, però en casos d'avaries en el subministrament del servei també és d'interès general establir un nou enfocament de l'aplicació del cànon, dissenyant fórmules que atenguin les circumstàncies en què es provoquen aquestes situacions, que traslladi als contribuents un senyal de preu correcte de l'aigua. Aquesta percepció ciutadana coadjuvaria al foment de l'estalvi en el consum d'aigua.

En resposta a aquest plantejament, la Llei 5/2007, de 4 de juliol, de mesures fiscals i financeres, ha introduït un nou apartat 7 a l'article 69 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, que aprova el Text refós de la legislació d'aigües de Catalunya. Aquest apartat estableix una aplicació diferenciada del cànon en els casos de fuites accidentals d'aigua sobre el volum d'aigua que excedeixi el que en els darrers dos anys es fixi com a consum habitual a l'habitatge en qüestió.

El Síndic considera, en primer lloc, que caldria concretar què s'entén per consum habitual i, en segon lloc, que no s'hauria d'aplicar el cànon quan els interessats, tot i haver actuat amb la diligència necessària, no han pogut evitar l'avaria i, quan un cop detectada, han adoptat sense demora les mesures necessàries per minimitzar-ne els efectes, ja que en aquestes situacions el cànon perd el seu objectiu, que no és altre que el de fomentar l'estalvi d'aigua.

A banda d'això, entén que caldria preveure una mesura transitòria per a les reclamacions que estaven en tramitació en el moment d'aprovar aquesta modificació normativa. A hores d'ara, el Síndic està pendent de rebre la resposta del Departament a aquestes consideracions.

### L'obligació del transmissor de l'habitatge de satisfer el cànon de l'aigua mentre no es modifiqui el titular de la pòlissa. Les notificacions

Una persona que havia venut el seu habitatge mitjançant una escriptura notarial de data 2 de juliol de 1999 va rebre el 26 de desembre de 2006 una notificació de constrenyiment per un deute corresponent al cànon de l'aigua del període 1-4-2000 a 31-12-2000. El comprador havia abonat els imports corresponents al consum d'aigua, però havia deixat pendent de pagament aquesta liquidació del cànon. A partir de la data de transmissió, el venedor ja no podia consumir l'aigua que arribava a l'habitatge, sinó que eren únicament els nous propietaris els qui en podien fer ús. Tot i així, com que el transmissor constava com a titular de la pòlissa, l'ACA li reclamava el pagament del cànon.

1. De l'anàlisi de l'article 66.2 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació en matèria d'aigües de Catalunya, se'n desprèn que són subjectes passius les persones que compleixin les dues condicions següents:

- a) que siguin usuàries de l'aigua en baixa ("quan es tracti d'aigua subministrada per una entitat, el titular de la pòlissa o del contracte de subministrament");
- b) que la rebin per mitjà d'una entitat subministradora ("que l'aigua arribi a l'habitatge perquè se'n pugui fer ús").

Es tracta de dues condicions que han de coincidir de manera simultània perquè la persona resulti obligada a satisfer el cànon i no n'hi ha prou amb el compliment d'una sola per esdevenir subjecte passiu de l'impost.

### Ha de satisfer el cànon qui rebí efectivament l'aigua

Per tant, encara que el titular de la pòlissa sigui l'usuari d'aigua en baixa, si aquest no és qui rep l'aigua s'entén que no es compleix el segon dels requisits establerts legalment. Per tant, no pot ser considerat subjecte passiu contribuent ni ha d'estar obligat a satisfer el cànon. Aquest plantejament és coherent amb el fet imposable de l'impost, ja que l'element que es subjecta a tributació és l'ús de l'aigua. En aquest cas, el transmissor de l'habitatge, tot i continuar sent el titular de la pòlissa, des de l'any 1999 materialment ja no rebia aigua en aquella finca, ja no en podia fer ús, per la qual cosa ni és el subjecte passiu ni compleix el fet imposable del cànon liquidat l'any 2000.

Per tot això, el Síndic va suggerir que es revisés l'expedient de liquidació i de recaptació.

A hores d'ara, el Síndic està pendent de conèixer quin és el determini adoptat per l'Administració, arran la reiteració del Síndic amb relació a les consideracions anteriors, després de no haver acceptat el suggeriment en primera instància (Q 01212/07). En aquesta mateixa línia es van presentar les queixes 07751/05 i 01013/06.

#### Ampliació de trams a persones amb discapacitat o amb mobilitat reduïda

Un ciutadà va manifestar la disconformitat amb relació a la manca d'ampliació dels trams de consum d'aigua a les persones que pateixen una discapacitat física.

Aquesta situació que inicialment no estava recollida en la normativa va ser establerta per la Llei 21/2005, de 29 de desembre, de mesures fiscals en introduir una modificació a l'article 69.3 del Decret legislatiu 3/2003, de 4 de novembre, pel qual s'aprova el Text refós de la legislació d'aigües de Catalunya. Es va ampliar en tres metres cúbics mensuals addicionals el consum d'aigua de les persones amb grau de discapacitat superior al 75 %, sempre que aquesta discapacitat fos reconeguda per una resolució de l'Institut Català d'Assistència i Serveis Socials.

El Síndic valora positivament aquesta modificació legislativa i és conscient de les dificultats de gestió que comportaria l'establiment d'una casuística exhaustiva que recollís totes les situacions fàctiques. Així mateix, admet que el cànon de l'aigua és un impost que no té cap funció d'auxili social. Tanmateix, ha manifestat que limitar l'aplicació d'aquesta mesura a les persones que tenen un grau de discapacitat del 75% pot comportar menystenir, per exemple, altres persones que tenen reconegut el barem de mobilitat reduïda, sense arribar a tenir un reconeixement del 75% de discapacitat, i que per les seves limitacions físiques poden necessitar un consum superior al d'una persona sense mobilitat reduïda.

El Departament justifica l'ampliació de trams en el fet que la persona discapacitada genera un consum més alt d'aigua pel fet que requereix la presència d'una "tercera persona" al seu habitatge durant les 24 hores del dia i, òbviament, aquesta "tercera persona" consumirà aigua.

En aquest sentit, el Síndic considera que qui consumeix més aigua probablement no és la tercera persona, sinó la persona amb discapacitat. Per tant, a més de fonamentar l'ampliació en la necessitat d'una "tercera persona", ha suggerit prendre en consideració el reconeixement del barem de mobilitat reduïda, ja que una persona que no es pot moure fàcilment és més lenta i pot consumir més aigua, i aplicar mesures complementàries per evitar discriminacions fiscals envers les persones afectades.

### El cànon no té funció d'auxili social, però ha de ser social a l'hora d'aplicar-se

D'altra banda, tenint en compte el reduït nombre de sol·licituds admeses en comparació amb el nombre de persones que podrien demanar l'ampliació de tram, segons es desprèn de les dades publicades pel Departament d'Acció Social i Ciutadania, el Síndic ha suggerit que l'Agència Catalana de l'Aigua informi a bastament d'aquesta possibilitat, tenint en compte, a més, que el col·lectiu de persones beneficiàries de la mesura pot no disposar de les mateixes eines que la resta dels ciutadans per obtenir aquesta informació.

En el moment de tancar aquest informe, el Síndic està pendent de rebre la resposta del Departament (Q 00919/07).



Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 02127/07	Sobre l'aplicació del 5% en lloc del 7% en
Q 03532/07	el tipus de l'ITPAJD
Q 03539/07	
Q 03767/07	
A/O 02905/07	Sobre el tractament legal del concepte residència habitual en l'àmbit fiscal
Q 09062/06	Sobre l'aplicació del cànon a situacions
Q 00414/07	de fuites d'aigua
Q 00416/07	
Q 00936/07	
Q 01274/07	
Q 01212/07	Amb relació a l'aplicació del cànon al consum d'aigua d'un pis venut des de fa temps
Q 00919/07	Sobre l'ampliació de trams del cànon a persones amb discapacitat

### 3. Altres qüestions en la tributació autonòmica

#### L'alteració dels valors cadastrals

El Síndic es va plantejar la conveniència d'analitzar en quina mesura influïen les revisions que el Cadastre efectua respecte al valor cadastral dels béns immobles (mitjançant la corresponent ponència de valors) en diferents tributs.

Concretament, els tributs als quals pot "afectar" un increment del valor cadastral són: l'impost sobre béns immobles (IBI), l'impost sobre el patrimoni (IP), l'impost sobre l'increment del valor dels terrenys de naturalesa urbana (IIVTNU), l'impost sobre transmissions patrimonials (ITP), l'impost sobre la renda de les persones físiques (IRPF), l'impost sobre successions i donacions (ISD), l'impost sobre activitats econòmiques (IAE), i el gravamen especial sobre béns immobles d'entitats no residents.

#### Tots els tributs haurien de regular l'impacte d'una modificació de valors cadastrals

En alguns dels tributs anteriorment esmentats (l'IBI, l'IIVTNU, l'ITP i l'IRPF) l'augment de la tributació que es deriva de la revisió cadastral queda amortit pels mecanismes correctors establerts en les corresponents disposicions legals o reglamentàries.

Tot i així, no en tots els impostos anteriorment esmentats hi ha una disposició normativa d'aquesta naturalesa, i en conseqüència, aquests es veuen

inexorablement incrementats per l'augment, si s'escau, que experimentin els valors cadastrals resultants d'una revisió.

Concretament, pel que fa als impostos cedits que no tenen disposició normativa en el sentit apuntat anteriorment, cal esmentar l'ISD i l'ITP.

Cal tenir present que la gran majoria dels tributs anteriorment esmentats conformen un sistema de finançament, tant pel que fa a l'àmbit local com a l'autonòmic, que tenen una dependència directa del sector immobiliari.

#### L'impacte no apaivagat d'una modificació de valors cadastrals es produeix sobretot en l'ISD i l'ITP

Així doncs, es va obrir una actuació d'ofici (A/O 02429/07) per estudiar i, si escau, recomanar a les possibles administracions afectades l'adopció o la proposta al Parlament de les mesures normatives i reglamentàries adequades que possibilitin la introducció d'uns índexs o uns mecanismes correctors respecte als impostos amb relació als quals el simple increment dels valors cadastrals pugui produir un augment de la quota que han els contribuents han de pagar.

En el moment de redactar aquest informe encara no s'ha rebut cap resposta de l'Administració amb relació a aquest tema.

#### Entitats col·laboradores en la recaptació d'ingressos de dret públic

L'inici del procediment recaptatori en matèria tributària és el moment en què s'origina l'obligació de pagament dels tributs per als subjectes passius, els quals han d'efectuar l'ingrés corresponent en el termini establert i en la forma pertinent, a fi de complir amb les seves obligacions. L'ordenament jurídic, dins un marc garantista, determina un ampli ventall de mitjans de pagament en matèria tributària.

Dins l'àmbit recaptatori, la institució va rebre una queixa, tramitada amb número 03696/05, en què els interessats manifestaven la disconformitat amb el fet que el pagament de la taxa que cal abonar per realitzar les proves d'accés a la universitat (PAU) només es podia fer a través d'una determinada entitat bancària.



El Síndic va recordar al Departament d'Universitats, Recerca i Societat de la Informació el contingut de la normativa regulada pel Reial decret 939/2005, de 29 de juliol, que aprova el Reglament general de recaptació, ja que estableix que poden actuar com a entitats col·laboradores en la recaptació les entitats de crèdit autoritzades per cada administració. La normativa vigent determina els efectes del silenci administratiu en sentit estimatori a la sol·licitud de l'entitat bancària i obliga l'Administració a motivar l'acord de denegació de la sol·licitud. D'acord amb aquests preceptes, és clara la voluntat de la llei d'establir un marc de cooperació entre administracions i entitats bancàries, ampli i accessible a ambdues parts i, sens dubte, tendent a garantir la igualtat de condicions per a tots els ciutadans en el compliment de les seves obligacions tributàries.

### Els ingressos de dret públic s'han de poder fer en qualsevol entitat col·laboradora

Tot i que l'Administració va al·legar que el pagament podia efectuar-se mitjançant transferència bancària, el Síndic va considerar que aquesta no era una mesura prou àmplia ni garantista per als ciutadans. D'acord amb el que estableix l'article 37 del Reglament general de recaptació, el pagament mitjançant transferència bancària es considera efectuat en la data en què hagi tingut entrada l'import corresponent a l'entitat bancària que presti el servei de caixa. Aquest fet comporta una sèrie de greuges comparatius per als ciutadans que es veuen obligats a utilitzar aquest mitjà: reducció dels terminis de pagament; inseguretat jurídica al pagador, ja que la perfecció del pagament està afectada per una sèrie de variables que escapen del seu control i que poden provocar el pagament fora de termini. Finalment, cal fer esment de les despeses d'administració que ha de suportar l'interessat que opti per fer el pagament mitjançant transferència bancària.

Pels motius exposats, el Síndic va suggerir al Departament esmentat que ampliés el nombre d'entitats col·laboradores, a fi d'aconseguir una representativitat real de les entitats bancàries presents en el territori d'imposició de la taxa, per garantir la igualtat de condicions dels ciutadans en l'accés als serveis públics i la igualtat de condicions per fer efectiu el compliment de les seves obligacions.

El Consell Interuniversitari va acceptar el suggeriment i va ampliar els canals de pagament establerts fins aleshores. Així mateix, es va comprometre que, a partir de la convocatòria 2007, el pagament de les

taxes de les proves d'accés a la universitat es pogués realitzar també amb targetes de debit i crèdit d'altres entitats, i no solament amb targetes d'una entitat financera determinada.

### El pagament per transferència pot comportar problemes de dates

#### Informació tributària als interessats en una subhasta

Aquesta institució va rebre una queixa amb relació a la manca de resposta a la demanda d'informació que havia realitzat el promotor per conèixer els deutes tributaris pendents d'una finca que la Tresoreria General de la Seguretat Social pretenia subhastar. Aquesta informació l'interessava per decidir si participava o no a la subhasta.

L'Administració no va facilitar aquestes dades sobre la base que l'article 2.1 de la Llei orgànica 15/1999, de 13 de desembre, de protecció de dades de caràcter personal, s'aplica a totes les dades de caràcter personal registrades en suport físic que les faci susceptibles de tractament i a totes les modalitats d'ús posterior d'aquestes dades, tant pel sector públic com pel sector privat; entenent per dades de caràcter personal qualsevol informació relativa a persones físiques identificades o identificables.

### Seria oportú que els participants en una subhasta tinguessin a l'abast les càrregues registrals de la finca a subhastar

D'altra banda, en virtut de l'article 2.2 del Text refós de la Llei d'hisendes locals, aprovat pel Reial decret legislatiu 2/2004, de 5 de març, en exercici de les seves competències, els és aplicable la Llei general tributària. Aquesta norma estableix, en l'article 95.1, que les dades amb transcendència tributària només poden ser utilitzades per a l'aplicació efectiva dels tributs i per a la imposició de sancions quan siguin procedents, de manera que, amb caràcter general, no poden ser cedides a tercers.

Certament, la persona interessada a disposar d'aquest tipus d'informació podia comprovar si en el full registral de la finca hi havia anotada alguna càrrega, però no s'ha d'oblidar que hi poden haver deutes recents no inscrits en el Registre de la Propietat. En conseqüència, la informació registral és en aquest sentit incompleta.

Atès que les limitacions en la cessió d'informació tributària establertes per la normativa comporten una certa incertesa a les persones que volen participar en una subhasta, el Síndic va obrir una actuació d'ofici per analitzar aquest assumpte. Ara bé, com que es tracta d'una normativa d'àmbit estatal, va demanar al Defensor del Poble que estudiés la viabilitat de plantejar una modificació de les normes estatals perquè els interessats a participar en una subhasta tinguessin accés a la informació dels deutes tributaris pendents de les finques. El Defensor del Poble ha comunicat que ja ha iniciat l'estudi plantejat (A/O 04113/07).

### La informació sobre l'impacte fiscal de determinats ajuts

En el decurs de l'any 2006 i del 2007 han estat diverses les persones que han exposat la indefensió que consideraven que els havia ocasionat el Departament d'Acció Social i Ciutadania per la manca d'informació sobre la tributació fiscal relativa a l'IRPF a la qual estaven sotmeses les prestacions que els ciutadans havien percebut, en un o diversos exercicis fiscals, en concepte d'alguns dels ajuts previstos i atorgats pel Departament esmentat (Q 05263, 11972 i 14596/06, entre altres).

Les queixes en qüestió s'havien generat un cop l'Agència Estatal Tributària els havia notificat les liquidacions complementàries de l'IRPF perquè els subjectes passius esmentats no havien inclòs com a percepcions, subjectes i no exemptes, les quantitats que havien ingressat pels conceptes esmentats més amunt, els quals tenen la consideració, als efectes legals de la normativa de l'IRPF, de rendiments dels treball.

En el cas d'ajuts regulats per l'Administració estatal, sí que es van preveure, en els textos legals que regulen l'IRPF, les exempcions fiscals adequades, als efectes de la corresponent declaració de la renda. En el cas dels ajuts autonòmics, no hi ha cap disposició legal que equipari el tractament fiscal d'aquest tipus de retribucions o percepcions econòmiques.

El Síndic, en vista de les situacions exposades, va sol·licitar al Departament d'Acció Social i Ciutadania una informació completa respecte als diversos d'ajuts que s'atorgaven, i de manera molt específica, la

informació que els perceptors dels ajuts rebien en relació amb el tipus de tributació a la qual quedaven subjectes.

El Departament d'Acció Social i Ciutadania es va limitar a manifestar que el règim fiscal aplicable seria el que establien les normes. Aquesta resposta va donar lloc que la institució formulés al Departament un conjunt de consideracions i recomanacions, atès que la informació tan genèrica, i fins i tot críptica, que va oferir l'Administració no ajudava els contribuents que posteriorment rebien de l'Administració tributària estatal les notificacions de les liquidacions complementàries que els practicava.

En el moment de redactar aquest informe, el Síndic està pendent de rebre la resposta a les consideracions i els suggeriments que va formular.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
A/O 2429/07	Sobre l'impacte de la modificació de valors cadastrals en determinats tributs
Q 03696/05	Sobre entitats col·laboradores en la recaptació d'ingressos públics
A/O 04113/07	Sobre informació registral prèvia a les subhastes
Q 05263/06	Sobre la informació de les repercussions fiscals dels ajuts públics
Q 11972/06	
Q 14596/06	

### 12.4. Relacions amb les administracions

El denominador comú del conjunt de les administracions públiques catalanes en l'àmbit tributari és el retard a respondre els recursos dels ciutadans, tema en el qual ha calgut insistir de manera reiterada. D'altra banda, la manca de coordinació entre administracions, a la qual s'ha fet referència al llarg de l'informe, afecta drets personals que no haurien de requerir la intervenció del Síndic, ni la dels jutjats. Ha calgut insistir que les administracions utilitzin molt més la via de la revisió d'ofici quan sigui palesa la manca d'equitat de la resolució sotmesa a consideració.

Cal fer esment de la dificultat per modificar el criteri de les administracions a partir dels suggeriments del Síndic (per exemple les queixes 03193/05, 07966/05, 00933/06, 04469/06, 00825/07).

Finalment, cal fer esment del retard en la resposta a les actuacions d'ofici, com ara la del concepte de residència habitual versus la necessitat d'empadronament a efectes fiscals, o la de l'impacte dels valors cadastrals en impostos com el de transmissions patrimonials o successions.

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

Queixa 00661/06

**Disconformitat pel cobrament d'un cànon sobre els mínims de consum molt superiors al consum real**

Amb relació a la queixa pel cànon de l'aigua establert per a la gent gran que viu sola i que consumeix menys aigua de l'establerta com a facturació mínima, el Síndic recomana que el Departament estudiï la possibilitat d'imputar els costos d'aquest

servei de manera que no es penalitzin les persones, generalment grans i amb pocs recursos, que no consumeixen mensualment els metres d'aigua establerts legalment com a facturació mínima.

En aquest sentit, com a simple proposta, es podria estudiar la possibilitat de recuperar la inaplicació dels mínims de facturació en la línia de la normativa anterior o bé incorporar una regla especial per atendre els supòsits de l'article 67 del Decret legislatiu 3/2003.

**Accepta la recomanació del Síndic**



## 13. URBANISME I HABITATGE

### 13.0. Urbanisme i habitatge en xifres

#### 13.1. Introducció

#### 13.2. Més enllà de la necessitat de planejament urbanístic

1. Adaptar el planejament a les noves necessitats
2. El planejament urbanístic: un instrument davant la discrecionalitat
3. El planejament i els recursos existents per fer-lo possible
4. El planejament urbanístic ha de respondre al principi d'interès general

#### 13.3. La iniciativa privada en la gestió urbanística

1. El control dels convenis urbanístics

#### 13.4. Les urbanitzacions en mal estat

1. Les capacitats econòmiques i de gestió dels propietaris
2. El paper de les entitats urbanístiques de conservació (EUC)

#### 13.5. Intervenció en l'edificació

1. La llicència d'obres
2. La construcció
3. La llicència de primera ocupació. La cèdula d'habitabilitat
4. El paper dels administradors de finques

#### 13.6. Els ajuts a l'habitatge

1. Ajuts al lloguer
2. Ajuts a la rehabilitació

#### 13.7. L'assetjament immobiliari. Un possible canvi normatiu

#### 13.8. L'accident del Carmel. L'actuació del Síndic

1. Algunes situacions individualitzades
2. Els convenis transaccionals

#### 13.9. Relacions amb les administracions

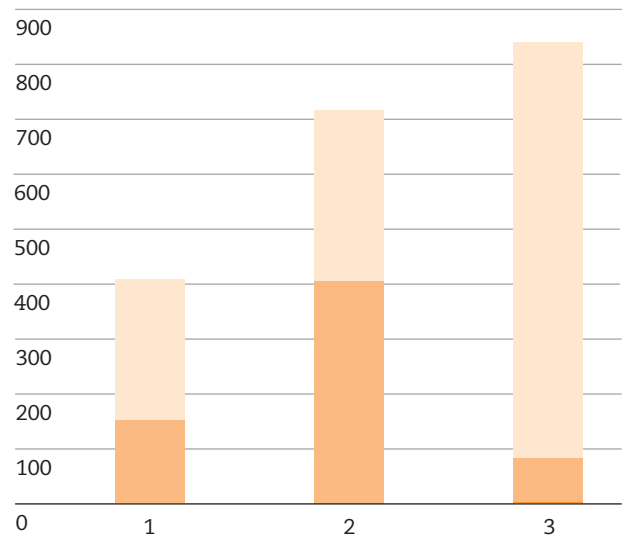
#### 13.10. Seguiment d'actuacions d'exercicis anteriors



### 13.0. Urbanisme i habitatge en xifres

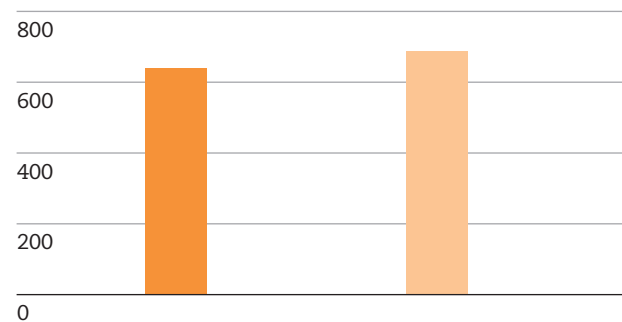
#### a. Distribució segons la matèria de les actuacions iniciades durant el 2007

	O	Q	C	Total
<b>1 Habitatge</b>	-	<b>150</b>	<b>257</b>	<b>407</b>
Accés	-	78	123	<b>201</b>
Conservació i manteniment	-	36	62	<b>98</b>
Subvencions i ajuts	-	27	60	<b>87</b>
Desnonaments	-	9	12	<b>21</b>
<b>2 Urbanisme</b>	-	<b>404</b>	<b>311</b>	<b>715</b>
Planejament	-	27	70	<b>97</b>
Gestió urbanística i execució del planejament	-	105	83	<b>188</b>
Disciplina urbanística	-	186	137	<b>323</b>
Polítiques públiques	-	86	21	<b>107</b>
<b>3 Altres</b>	<b>1</b>	<b>81</b>	<b>756</b>	<b>838</b>
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>635</b>	<b>1324</b>	<b>1960</b>



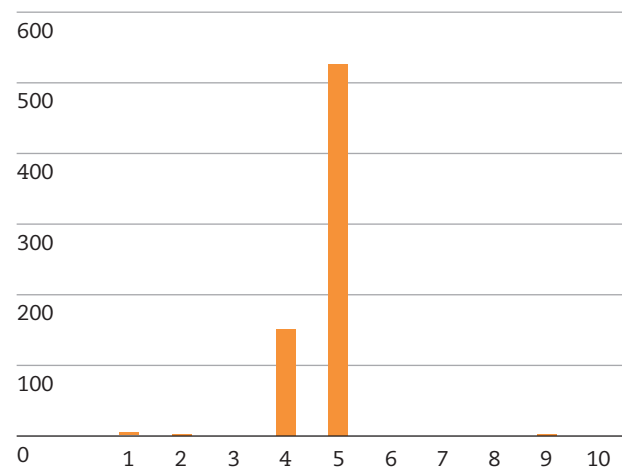
#### b. Nombre d'administracions afectades en les actuacions

	Actuacions	Administracions
Una administració	591	591
Dues administracions	40	80
Tres administracions	5	15
Quatre administracions	-	-
Més de cinc administracions	-	-
<b>Total</b>	<b>636</b>	<b>686</b>



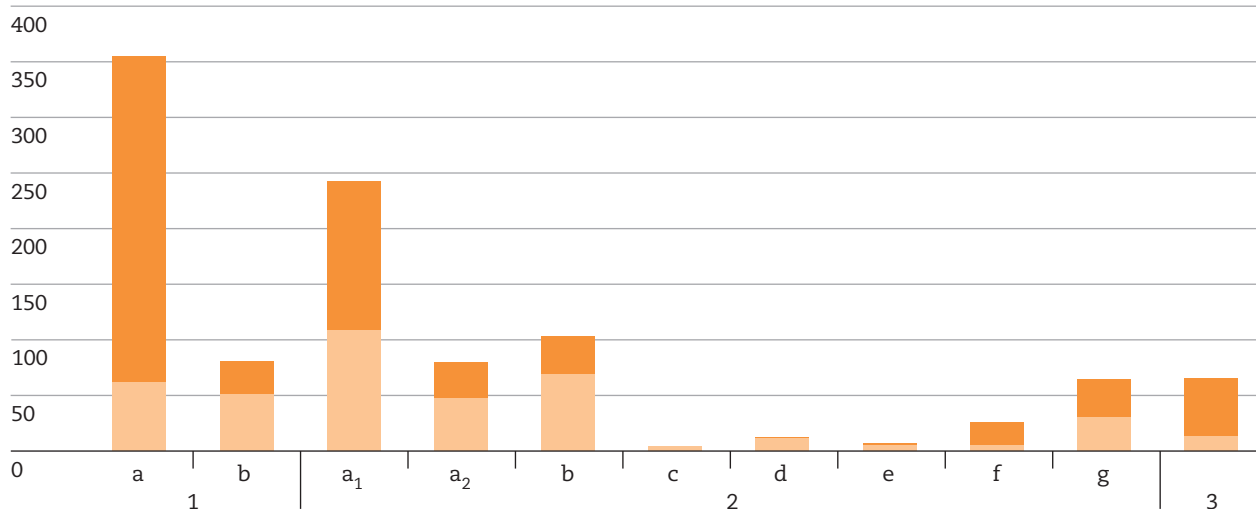
#### c. Distribució segons les administracions de les actuacions iniciades durant el 2007

Tipus d'administració	O	Q	Total
<b>1</b> Administració central	-	4	<b>4</b>
<b>2</b> Administració perifèrica	-	2	<b>2</b>
<b>3</b> Administracions d'altres comunitats	-	-	-
<b>4</b> Administració autonòmica	1	150	<b>151</b>
<b>5</b> Administració local	-	527	<b>527</b>
<b>6</b> Administració judicial	-	-	-
<b>7</b> Administració institucional	-	-	-
<b>8</b> Administració electoral	-	-	-
<b>9</b> Serveis públics privatitzats	-	2	<b>2</b>
<b>10</b> Privades	-	-	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>685</b>	<b>686</b>



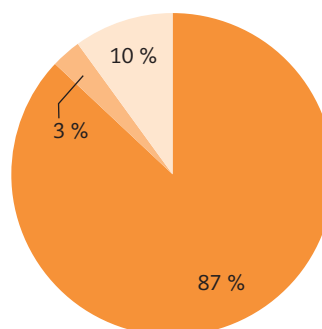
**d. Distribució segons la finalització de les actuacions durant el 2007**

	<2007	2007	Total	
<b>1 En tràmit</b>	<b>113</b>	<b>323</b>	<b>436</b>	<b>41,84%</b>
a Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	62	293	355	34,07%
b Pendent de resposta a la resolució del Síndic	51	30	81	7,77%
<b>2 Actuacions finalitzades</b>	<b>280</b>	<b>260</b>	<b>540</b>	<b>51,82%</b>
a Actuació correcta de l'Administració:				
a <sub>1</sub> Abans de la intervenció del Síndic	109	134	243	23,32%
a <sub>2</sub> Després de la intervenció del Síndic	47	33	80	7,68%
b Accepta la resolució	69	34	103	9,88%
c Accepta parcialment la resolució	4	-	4	0,38%
d No accepta la resolució	11	1	12	1,15%
e No col·labora	5	2	7	0,67%
f Tràmit amb altres ombudsmen	5	21	26	2,50%
g Desistiment del promotor	30	35	65	6,24%
<b>3 No admesa</b>	<b>13</b>	<b>53</b>	<b>66</b>	<b>6,33%</b>
<b>Total</b>	<b>406</b>	<b>636</b>	<b>1.042</b>	<b>100,00%</b>



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

Accepta la resolució	103	86,55%
Accepta parcialment la resolució	4	3,36%
No accepta la resolució	12	10,08%
<b>Total</b>	<b>119</b>	<b>100,00%</b>



### 13.1. Introducció

L'any 2007 ha estat un any intens pel que fa a la consideració de l'habitatge com un dret bàsic de les persones. Sens dubte, la tramitació parlamentària de la nova Llei del dret a l'habitatge, la signatura del Pacte per a l'habitatge, la presentació al Parlament de l'Informe extraordinari sobre el dret a l'habitatge i el debat social generat entorn de les possibilitats i els compromisos per fer possible l'exercici d'aquest dret hi han ajudat.

Així mateix, la progressiva execució de la Llei de barris i l'inici dels treballs d'exploració per millorar les urbanitzacions construïdes els anys 60 i 70 a partir la concertació entre sector públic i privat apunten cap a la mateixa direcció.

La situació d'aquestes urbanitzacions, la majoria de les quals han esdevingut zones de primera residència, ha estat una font important de les queixes rebudes i tramitades durant el 2007. Per això, cal una actuació decidida, liderada per les administracions públiques, però conscient de qui són els principals beneficiaris de l'homologació d'aquestes urbanitzacions a la resta del territori urbanitzat.

Nogensmenys, l'aprovació d'una nova llei del sòl, d'àmbit estatal, ha incrementat les expectatives sobre la possibilitat de disposar de sòl per a habitatge protegit amb un cost més baix de repercussió, i això permet ser optimista pel que fa a la millora del dret d'accés a un habitatge digne dels sectors socials amb menys disponibilitats econòmiques.

Des de la perspectiva estrictament urbanística val a dir —sobre la base de les queixes rebudes— que ja és hora d'anar més enllà del simple planejament, de manera que, revalidant-ne la importància, l'Administració es pugui centrar a valorar aspectes qualitatius del planejament, alhora que esmerça la major part dels esforços a controlar-ne l'execució, tant des d'una perspectiva urbanitzadora com d'una altra referida a la construcció d'habitatges.

### 13.2. Més enllà de la necessitat de planejament urbanístic

#### 1. Adaptar el planejament a les noves necessitats

L'ordenació urbanística dels municipis es fa mitjançant les diverses figures de planejament que estableix la Llei d'urbanisme. Aquests plans es consideren normes de caràcter general i, per tant, tant els particulars com el mateix ajuntament a l'hora d'intervenir en l'edificació dels particulars les han d'aplicar obligatòriament.

Aquests plans neixen amb una vocació de futur. Parleixen d'una realitat i d'unes necessitats actuals,

però s'han de projectar envers una realitat i unes necessitats futures. La complexitat de l'elaboració d'aquestes normes, com és el cas de totes les normes de caràcter general, en dificulta la modificació per adaptar-les als canvis més ràpids de la realitat.

### El ritmes de tramitació del planejament dificulten l'adaptació als canvis

Un exemple d'aquesta necessitat d'adaptació es troba en la queixa presentada per diversos veïns de l'Hospitalet de Llobregat (Q 14495/06) amb relació a les molèsties que els ocasionen unes discoteques situades a Cornellà de Llobregat. Els interessats plantejaven al Síndic la manca de compatibilitat urbanística d'aquestes sales d'oci en virtut de l'aplicació de l'article 311 de les Normes urbanístiques del Pla general metropolità (PGM).

El Pla especial de millora urbana Famades (PEMU Famades), aprovat el setembre de 1987, estableix que en zona industrial es permet l'ús recreatiu, i concreta que s'admeten les sales d'espectacles per al personal de les empreses de la zona o del sector.

Possiblement, la introducció de la condició "per al personal de les empreses de la zona o del sector", es va incorporar a aquell article no tant per intentar limitar l'aforament de les sales, com per indicar-ne la conveniència de la ubicació, atès que al final dels anys 70 l'obertura de sales d'espectacle no solament no s'analitzava des dels possibles impactes sobre l'entorn i des d'una concepció restrictiva, sinó que gaudia del suport generalitzat.

En aquest sentit, tenint en compte que les llicències són actes reglats i, per tant, s'han d'atorgar en els termes establerts pel planejament, cal considerar que les llicències d'activitats de les discoteques del sector haurien d'estar condicionades al compliment d'aquest requisit, tot i que, evidentment, el control del compliment de la condició seria, com a mínim, dificultós.

La regulació que conté l'article 311 respon a les circumstàncies i a les necessitats recreatives de 1976. Certament, des de llavors, el concepte i les formes d'oci han canviat. Aquesta nova realitat social fa que aquella regulació hagi pogut quedar obsoleta. Tanmateix, la norma s'expressa d'una manera concreta i, mentre no es modifiqui, és plenament aplicable a les llicències d'activitats.

Ateses les circumstàncies, el Síndic va considerar que l'activitat d'aquestes discoteques, considerant

que el seu ús no es limita al personal de la zona, no es troba degudament emparada actualment per les normes urbanístiques del planejament en vigor, és a dir, pel Pla general metropolità. Per tant, no es pot permetre aquest ús, tal com es desenvolupa actualment, sense límits, mentre l'article 311 continuï expressant-se en els termes amb els quals està redactat actualment.

El Síndic, conscient de les dificultats que comportarà la transició de la situació actual a una altra plenament encaixada en la legalitat (tant si és per trasllat de les discoteques existents, com si és per via de la modificació del PGM), va demanar a l'Ajuntament de Cornellà de Llobregat que esmerçés tots els esforços per garantir el dret al descans dels veïns mentre no es modifiqués l'actual situació de fet.

Així doncs, en la mesura que les molèsties per soroll i comportaments incívics no tinguin lloc a l'interior de les discoteques, sinó a les proximitats, caldrà emprar totes les mesures que estiguin a l'abast de l'Ajuntament per garantir que no es produeixin, ja que es tracta bàsicament un problema de convivència on els circuits de mobilitat i l'actuació de la policia local ha d'esdevenir clau.

També va suggerir que s'incrementés la presència policial a la zona per dissuadir els qui surten de les sales d'espectacles de continuar fent soroll al carrer, o de comportar-se de manera poc civilitzada a les proximitats de les discoteques; i que es coordinés aquesta actuació policial amb l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat, ja que la majoria de les cases dels veïns afectats són dins d'aquest terme municipal.

### **Els circuits de mobilitat al voltant de les zones d'esbarjo nocturn generen problemes de convivència**

Els municipis han d'afrontar el repte que comporta ajustar els drets dels ciutadans residents a l'entorn i les necessitats d'oci tal com es plantegen actualment. Per això, tot i que el Pla especial al qual es refereix el punt segon de l'article 311 de les normes urbanístiques del PGM no seria obligatori en aquest cas, ja que aquestes discoteques no limiten directament amb zona residencial, sí que seria convenient que, amb caràcter general, l'Ajuntament estudiés i preveïés quants locals d'oci es podrien permetre a les zones industrials municipals, de quines característiques, l'aforament total màxim que podria suportar

la zona i les mesures correctores quant al trànsit, l'aparcament i el possible comportament incívic en el sector i les zones adjacents.

### **El planejament urbanístic en zones confrontades entre termes municipals ha de ser especialment curós**

Si bé és cert que el municipi de Cornellà de Llobregat disposa del Pla especial dels establiments de pública concurrència, els conflictes generats a Can Famades i altres municipis de Catalunya aconsellen fer un plantejament que parteixi dels problemes sorgits actualment i cerqui noves solucions.

#### **2. El planejament urbanístic: un instrument davant la discrecionalitat**

El planejament també ha de preveure i intentar corregir tots els problemes que puguin sorgir en l'aplicació de les normes d'edificació. Així, d'una banda, es garanteix que tots els ciutadans puguin conèixer amb claredat quina és la normativa aplicable i els límits que s'aplicaran als projectes, seus o dels titulars de finques veïnes. És el cas de la queixa 02629/07, que va presentar un col·lectiu de veïns afectats per una edificació a Tàrraga. Segons l'escrit de queixa, el Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM) estableix que a la parcel·la on s'estava construint, qualificada d'edificació plurifamiliar entre mitgeres (clau 2), el vol dels cossos sortints a partir de la fondària edificable no pot superar 1/20 part del diàmetre del cercle que es pot inscriure al pati d'illa. La part de les parcel·les que excedeixi de la fondària edificable només pot ser edificada en planta baixa. Tampoc es permeten cossos sortints a les plantes sota coberta. La construcció objecte de queixa té unes balconeres i un ràfec amb un vol d'aproximadament 1 metre i una llargada de 12 metres. A més, el ràfec s'havia incorporat com a terrassa de la planta sota coberta.

L'Ajuntament de Tàrraga va informar el Síndic que l'illa on s'estava fent l'edificació denunciada barreja dues tipologies d'edificació sense que el POUM resolgui els conflictes que es deriven d'aquesta circumstància especial. Per aquest motiu, l'Ajuntament remetia els particulars al que estableix el Codi civil quant a les llums i les vistes.

L'Ajuntament manifestava que els paràmetres urbanístics quant a fondària edificable i vol de cossos sor-

tints és la pròpia del tipus d'ordenació d'edificació segons alineació de vial. El Síndic va considerar que com la construcció objecte de queixa es troba en la part de l'illa qualificada com a edificació segons alineació de vial, aquests paràmetres li són aplicables, com també ho són a la resta d'edificis situats a la mateixa vorera. Si es té en compte, a més, el caràcter obligatori, tant per als particulars com per a l'Administració, de les normes que conté un pla, no es pot dispensar en aquest cas l'aplicació dels paràmetres urbanístics esmentats.

**El planejament urbanístic es justifica per la necessitat d'evitar arbitriats**

Ara bé, si l'Ajuntament considera que aquests paràmetres són difícilment aplicables per les característiques especials de l'illa, cal modificar el POUM o precisar l'aplicació de l'article que els regula mitjançant l'instrument de planejament adequat en aquest cas. Conseqüentment, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Tàrraga que o bé havia d'aplicar la normativa vigent a aquesta edificació, tal com està redactada i publicada, o bé havia de modificar aquesta normativa per adaptar-la a les característiques de l'illa.

### 3. El planejament i els recursos existents per fer-lo possible

A l'hora de preveure el desenvolupament urbanístic del municipi és important que el pla tingui en compte els recursos existents per abastir la població prevista i l'obtenció de més recursos en cas que sigui necessari. Al llarg de tot el text refós de la Llei d'urbanisme es fan referències a les previsions quant a recursos.

L'abastament d'aigua té una importància cabdal en la previsió d'un creixement de població. Una associació de veïns de Tallendre va exposar al Síndic (Q 04322/05) la preocupació per la incidència que podia tenir una promoció urbanística al Camp del Virolai de Tallendre. La reclamació feia especial èmfasi en aquells aspectes que fan referència a la disposició de les infraestructures que han d'assegurar la viabilitat i el possible impacte ambiental del projecte, especialment amb relació a l'abastament d'aigua per al conjunt del veïnat.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Bellver de Cerdanya que la Llei d'urbanisme considera la disposició de la xarxa d'abastament d'aigua i de saneja-

ment com a servei urbanístic bàsic. Igualment, i amb independència dels acords convencionals que l'ajuntament pugui assolir amb els promotors urbanístics, l'abastament domiciliari d'aigua potable és un dels serveis que han de prestar obligatòriament tots els municipis (art. 67.a del Text refós de la Llei municipal i de règim local de Catalunya).

**El planejament urbanístic s'ha de fonamentar en l'existència de recursos que permetin atendre els serveis bàsics**

El Síndic no pot entrar a valorar l'oportunitat i la conveniència de l'ordenació urbanística escollida per un ajuntament, ja que l'Administració local gaudeix d'autonomia a l'hora de planificar el territori. Ara bé, quan el planejament permet construir zones d'eixample urbà per als quals preveu unes captacions d'aigua, i el municipi continua sense tenir-ne un subministrament en condicions, cal advertir a l'ajuntament de la discrecionalitat no motivada que comporta aquella autorització.

### 4. El planejament urbanístic ha de respondre al principi d'interès general

A vegades hi ha circumstàncies que fan pensar que en un determinat planejament municipal s'ha valorat més l'interès particular d'algun propietari que no pas el general. És el cas de la queixa 01865/07.

El Síndic va rebre una queixa d'un veí de la població de Centelles, el qual es mostrava disconforme amb la modificació d'un estudi de detall que permetia augmentar l'edificabilitat de les plantes baixes de l'illa sud de la unitat d'actuació número 2. La preocupació dels veïns era que l'aprovació d'aquella modificació podia comportar la pèrdua de valor de què gaudien aquelles cases, ja que qui no volgués construir el jardí, quedaria tancat per les parets dels altres veïns.

El veí també va manifestar que no havia rebut cap notificació sobre aquella modificació i que en va ser coneixedor quan la veïna del costat, i promotora de la iniciativa de la modificació de l'estudi de detall, va començar a fer les obres per ampliar la planta baixa. Així, es va adreçar a l'Ajuntament per saber el motiu pel qual la veïna podia ampliar aquella planta baixa. Llavors es va comprovar que les dues signatures de recepció dels diversos acords no coincidien entre si,



ni tampoc amb la signatura del padró. Tampoc constava la identitat de la persona que en va fer la recepció, ni el número d'agent identificador. A causa d'aquest problema amb la notificació, l'Ajuntament va decidir tornar a notificar l'acord al veí afectat, tot i que ja s'havia atorgat la llicència d'obres. L'afectat va presentar al·legacions dins el nou període d'informació pública, però, paral·lelament, l'Ajuntament ja havia iniciat la modificació de l'estudi de detall per tornar-lo al text anterior i conservar la tipologia de casa unifamiliar amb jardí.

Un cop analitzada la informació tramesa per l'Ajuntament de Centelles, en resposta a la sol·licitud d'informe d'aquesta institució, el Síndic de Greuges va comprovar que s'havien complert els tràmits per a la modificació de l'estudi de detall d'acord amb el que disposen els articles 64 i 65 del Decret legislatiu 1/1990, de 12 de juliol. No obstant això, el Síndic va considerar que no s'havia plasmat en l'expedient administratiu cap justificació sobre la necessitat de modificar l'estudi, ni es despenia que la voluntat de l'Ajuntament hagués satisfet un interès general. Ans al contrari, semblava que l'actuació municipal hagués estat inspirada en un interès particular, en tant que l'única beneficiària de la modificació era la promotora. Així mateix, quan aquest interès privat es va satisfer, és a dir, es va obtenir la llicència d'obres, es va modificar de nou l'estudi de detall i es va retornar a la situació d'origen.

**Fer un estudi de detall per permetre una construcció i retornar després el planejament al seu estat inicial és un cas de mala administració**

El Síndic va entendre que l'actuació de l'Ajuntament de Centelles, en exercici de la seva potestat discrecional, s'allunyava del principi d'interdicció de l'arbitrarietat que recull la Constitució espanyola (art. 9.3) per la manca de motivació dels actes discrecionals i també pels problemes que hi va haver amb la notificació, la qual cosa apuntava a una manca de transparència en l'actuació municipal.

Per tot això, el Síndic va suggerir a l'Administració local que revisés la primera modificació de l'estudi de detall i, en conseqüència, la procedència de la llicència d'obres que s'havia atorgat d'acord amb aquella modificació, però el suggeriment no va ser acceptat per l'Ajuntament de Centelles.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 14495/06	Sobre la manca d'adequació de PGM a les noves realitats socials
Q 02629/07	Sobre la interpretació esbiaixada del planejament
Q 04322/05	Sobre el planejament urbanístic que no té en compte la inexistència d'aigua a la zona
Q 01865/07	Sobre una modificació arbitrària del planejament

### 13.3. La iniciativa privada en la gestió urbanística

El règim de la iniciativa privada en els processos urbanístics de planejament i gestió és una de les manifestacions més feaents del principi general de participació ciutadana en l'activitat urbanística, principi que es configura com una directriu bàsica en el dret urbanístic i el dota de legitimitat democràtica.

L'urbanisme és una funció pública clarament participativa en la qual poden intervenir operadors variats al servei de molts diversos interessos. Les administracions públiques, i en particular les competents en la matèria, han de reconduir-lo a l'interès general, ja que la intervenció d'agents privats no pot provocar un reduccionisme de la resta de drets subjectius afectats i que la mateixa Constitució vincula directament a la regulació dels usos del sòl.

L'execució urbanística és un servei públic i, allà on es confii a la iniciativa privada, cal garantir que aquesta capacitat s'exercirà efectivament per al compliment de les finalitats que li són pròpies. Les administracions públiques han de restablir la seguretat jurídica, especialment necessària en un sector com ara l'urbanisme, cridat a satisfer necessitats socials de primera classe i a donar compliment als principis constitucionals, a l'efecte d'evitar l'aparició de noves situacions fàctiques malauradament freqüents.

En particular, l'efectivitat de l'execució del sòl vinculat a un ús residencial està al servei del dret a gaudir d'un habitatge digne, adequat i accessible. En el mateix sentit, la patrimonialització de l'edificació està condicionada que els terrenys integrin una ciutat apta per viure-hi perquè compleix les condicions físiques i jurídiques requerides legalment, o bé que aquestes es portin a terme en el temps i en les condicions establertes per l'ordenació territorial i urbanística i de conformitat amb la legislació aplicable. És mitjançant el control administratiu directe per part dels òrgans competents que s'ha de garantir l'efectivitat de l'execució urbanística.

## 1. El control dels convenis urbanístics

Una mostra representativa de la manca de control i d'adopció de mesures cautelars per part de l'Administració per garantir l'eficàcia de la gestió urbanística de la iniciativa privada és la queixa 03524/06, en què un veí manifestava la disconformitat amb relació a l'incompliment del conveni de condicions signat entre l'Ajuntament de Vallirana i l'empresa mercantil promotora de la urbanització per la manca de realització de les obres de serveis urbanístics bàsics corresponents a la primera fase.

Mitjançant el conveni esmentat, l'Ajuntament de Vallirana atorgava la llicència d'edificació per a la construcció de dinou habitatges subjectes a una sèrie de condicions, entre les quals hi havia l'acabament de les obres urbanístiques de la primera fase. La concessió de noves llicències estava condicionada que estiguessin acabats els serveis d'infraestructures de la fase anterior.

**Les llicències condicionades requereixen una gran activitat de control sobre la condició imposada**

Havent sol·licitat informació a l'Administració, aquesta va concloure que l'Ajuntament tan sols podia seguir l'evolució dels convenis adquirits amb el promotor, i va manifestar que en cas que algun veí de la urbanització tingués problemes amb el promotor, caldria que actués directament contra aquest.

El Síndic recordà a l'Ajuntament de Vallirana que la condició *sine qua non* per a l'atorgament de llicències d'edificació és que el sòl adquireixi la capacitat de ser edificat per haver assolit la condició de solar, d'acord amb els requisits establerts en la normativa vigent. No obstant això, l'article 41.1 del Text refós de la Llei d'urbanisme de Catalunya admet la possibilitat que les obres d'edificació siguin simultànies a les d'urbanització o reurbanització, si prèviament es presta la garantia i s'executen els elements d'urbanització que siguin determinats per reglament.

El recordatori efectuat va fer un èmfasi especial en el fet que per fer efectiu l'establiment dels serveis urbanístics mínims que assegurin les condicions d'habitabilitat suficients de la nova zona a desenvolupar urbanísticament, la llei imposa a l'entitat urbanitzadora l'atorgament d'una garantia prèvia a la concessió de les preceptives llicències municipals d'edificació.

Aquesta mesura té un caràcter eminentment preventiu, a fi d'assegurar que les noves construccions estaran dotades de tots els serveis urbanístics mínims que cobreixin les necessitats d'habitabilitat o les necessitats inherents als usos determinats pel planejament en aquella unitat d'actuació. Així mateix, es tracta d'un precepte eminentment imperatiu que obliga l'Administració a garantir l'execució de les obres d'urbanització com a condició a l'atorgament de llicències de construcció en un sòl que encara no ha assolit la condició de solar.

**Els avals s'han d'executar quan el promotor no compleix amb les seves obligacions urbanitzadores**

D'acord amb això, atès que el conveni signat aleshores amb la mercantil urbanitzadora, i posteriorment amb la mercantil que va entomar la urbanització i la corporació municipal, no va establir la mesura cautelar esmentada més amunt, el Síndic va suggerir a l'Administració que esmenés aquesta deficiència i iniciés actuacions per obtenir l'aval necessari de l'agent urbanitzador actual, a l'efecte de garantir l'execució de les obres d'urbanització, no solament de fases anteriors, sinó també de les fases en què es concedeixen les llicències municipals d'edificació.

El Síndic també va suggerir que dugués a terme actuacions que garantissin l'acabament de les obres d'urbanització de les primeres fases en què ja es troben habitatges construïts.

L'Administració va acceptar el suggeriment efectuat pel Síndic, va suspendre l'atorgament de llicències en la unitat d'actuació fins que no es complissin els compromisos urbanístics i va signar un nou conveni urbanístic amb la mercantil actual que donava satisfacció a l'Ajuntament i els veïns de la zona.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 03524/06	Sobre els convenis entre promotors i Administració

## 13.4. Les urbanitzacions en mal estat

És un tema recurrent, pel que fa a les actuacions del Síndic en queixes de contingut urbanístic, la referència al ventall de problemes que plantegen moltes de les urbanitzacions nascudes els anys 60 i 70. Es tracta

d'una assignatura pendent de les administracions competents en urbanisme, tot i les successives modificacions i reformes de les lleis urbanístiques.

Els anys 80 es va produir un moviment de legalització d'urbanitzacions nascudes al final dels anys 60 i que no havien arribat a desenvolupar-se. En aquell moment es va pensar que si s'inclouïen en el planejament municipal les urbanitzacions ja existents, se n'aturaria el creixement. Tanmateix, per diverses circumstàncies socioeconòmiques, se'n van incrementar tant les edificacions com el nombre d'habitants. El fet que aquests assentaments passessin a ser primeres residències va fer que la població comencés a pressionar les administracions per obtenir els serveis que mancaven.

### 1. Les capacitats econòmiques i de gestió dels propietaris

El planejament, per si sol, no resoldrà el problema de les urbanitzacions en mal estat. S'han de tenir en compte també diversos factors que determinen l'èxit o el fracàs de les iniciatives per regularitzar i dotar de serveis aquestes urbanitzacions. Un d'aquests factors, el més important, és la capacitat tant dels propietaris com de l'Administració d'assumir les obligacions urbanístiques; la capacitat des de la perspectiva econòmica, per la qual s'haurà d'analitzar la viabilitat econòmica de la gestió, però també la capacitat d'afrontar el desenvolupament de la gestió.

En moltes d'aquestes urbanitzacions es va determinar el sistema de compensació per no carregar els ajuntaments que no disposaven de prou recursos. Ara bé, els propietaris, convertits en promotors forçosos, en molts casos no han pogut assumir la complexitat de la gestió urbanística ni han pogut resoldre els conflictes d'interessos. La conseqüència ha estat la paralització de moltes juntes de compensació.

**El desconeixement de la realitat social de cada urbanització pot fer inviable el millor projecte de regularització**

Abans d'emprendre qualsevol actuació, cal, doncs, que s'analitzi la situació real de cada urbanització. Aquesta anàlisi significa un estudi de la realitat física del terreny on s'assenta la urbanització, de l'estructura de la propietat, de les edificacions existents, de les necessitats i de les mancances d'infraestructures,

de la viabilitat econòmica i dels antecedents, és a dir, els problemes que han sorgit quan s'ha intentat el desenvolupament urbanístic. Si es parteix de la realitat, l'Administració s'assegurarà que els esforços per regular cada urbanització tinguin resultats.

Aquesta diversitat de problemes arriba al Síndic de Greuges a través de les queixes que provenen dels col·lectius de propietaris de les diverses urbanitzacions. Val a dir que aquestes urbanitzacions ja han estat objecte d'actuacions del Síndic de Greuges en exercicis anteriors. Aquesta dada posa de manifest les dificultats amb les quals es troben tant els propietaris com els ajuntaments per resoldre els conflictes que van sorgint en el desenvolupament de les urbanitzacions.

Un exemple de queixes que ja han estat tractades en exercicis anteriors és la queixa 01628/05, promoguda per l'Associació de Propietaris de Can Bosch de les Valls de Sant Muç. L'any 2002 la mateixa associació de veïns va plantejar en la queixa 00935/02 diverses qüestions referents a la urbanització del sector que en aquell moment s'estava tot just engentant.

Aleshores, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Rubí que tingués presents les circumstàncies econòmiques i socials dels propietaris afectats perquè el sacrifici econòmic que se'ls exigís no fos desproporcionat respecte dels guanys generals. Amb aquesta finalitat, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que ponderés els estàndards de qualitat de l'obra urbanitzadora, tot respectant les exigències legals indefugibles, i que impliqués les empreses subministradores i les administracions competents en el finançament de part de les obres. L'Ajuntament, en resposta a aquest suggeriment, va comunicar al Síndic que, entre altres mesures per reduir costos com a conseqüència de les al·legacions presentades en el tràmit d'informació pública del projecte d'urbanització, s'havien modificat els acabats i les solucions tècniques plantejades.

Una vegada iniciada l'execució del projecte d'urbanització, els interessats es van tornar a adreçar al Síndic per comunicar-li que l'empresa constructora havia paralitzat les obres d'urbanització, amb la qual cosa el termini d'acabament, que estava fixat per al 18 de març de 2005, s'havia incomplert. D'altra banda, el pressupost d'adjudicació de l'obra, si es tenia en compte la part que ja havia estat realitzada i la previsió de les obres pendents, augmentava un 44%.

Quan el Síndic va tramitar la queixa 00935/02 va informar els interessats que no podia entrar a valorar la idoneïtat de les decisions adoptades per l'Administració local en l'exercici de la seva competència urbanística en allò que té de discrecional, de lliure elecció entre indiferents jurídics o opcions totes legí-

times. Per això, el Síndic no es va poder pronunciar sobre la idoneïtat del projecte d'urbanització. Davant la nova queixa, i amb relació a la necessitat de modificar el projecte i, consegüentment, el pressupost de les obres, el Síndic va haver de fer la mateixa matisació: tampoc pot entrar a jutjar si l'increment o la substitució de les obres inicialment pressupostades és tècnicament acceptable.

### Els ajuntaments han d'ajudar els propietaris a controlar l'execució de les obres d'urbanització

Ara bé, a partir de la informació que l'Ajuntament va trametre al Síndic i les dades que li havien fet arribar els interessats, el Síndic va fer tot un seguit de reflexions entorn de l'actuació:

En primer lloc, si bé s'ha de partir de la base que en el pressupost que consta en el contracte és possible que hi hagi desviacions per raó de l'obra efectivament realitzada, les reiterades modificacions del projecte d'obres poden fer pensar que a l'hora de formular el projecte inicial no es va tenir prou cura a tenir en compte la realitat física de la urbanització i a preveure les obres necessàries per establir-hi els serveis. L'abaratiment de costos que va proposar aquesta institució i que demanaven els interessats no havia d'anar en detriment de la realització de les obres, les instal·lacions i les solucions tècniques necessàries. Aquestes modificacions i addicions d'obres han pogut perjudicar el contractista adjudicatari de l'obra, però sobretot han perjudicat els propietaris, els quals, en definitiva, són els que han de costejar les despeses i els que pateixen els retards.

Quant a la paralització de les obres per part del contractista, la Llei de contractes de l'Administració pública només ho estableix en el cas que l'Administració no pagui el preu dins els quatre mesos següents a la data d'expedició dels certificats d'obres. A més, aquesta suspensió ha de ser comunicada a l'Administració amb un mes d'antelació. La modificació del contracte no ha de significar la suspensió de les obres, si no és per raons d'interès públic o per la pròpia naturalesa de les incidències.

Si tant la direcció de l'obra com els serveis tècnics de l'Ajuntament van arribar a la conclusió que les obres addicionals eren necessàries i que el seu preu unitari no havia estat degudament pressupostat, es podia modificar el contracte d'acord amb el que estableix el Reial decret legislatiu 2/2000, de 16 de juny, pel qual s'aprova el text refós de la Llei de contractes de l'Ad-

ministració pública i el Reglament general de la Llei de contractes de les administracions públiques.

Ara bé, l'Ajuntament, si ho considerava convenient per a l'interès general, podia acordar la suspensió de les obres, però no havia de permetre una paralització de les obres licitades, decidida unilateralment pel contractista per compel·lir l'Administració a negociar la modificació del contracte.

A conseqüència de la forma en què s'havia desenvolupat el procés d'urbanització de Can Bosch, les Valls de Sant Muç, els promotors de la queixa tenien la impressió que el projecte d'obres no era correcte, que el contractista havia utilitzat la paralització i la demora de les obres per pressionar l'Ajuntament i obtenir una modificació del projecte i un augment del preu. L'Ajuntament, davant d'aquests fets, no exercia la seves potestats respecte al compliment dels contractes i, consegüentment, traspassava als propietaris afectats els costos que es derivaven d'aquesta manca d'intervenció.

### El contractista no pot aturar les obres d'urbanització sense autorització municipal

Certament, l'ajuntament ha d'exigir responsabilitats als redactors si el projecte d'obres no és correcte, ha d'exigir el compliment del contracte al contractista, reaccionant davant les paralitzacions injustificades i penalitzant els retards en el compliment dels terminis, i ha de vetllar perquè l'empresa adjudicatària de la direcció d'obra compleixi també les seves obligacions. També cal una actuació ferma i decidida de l'ajuntament per restringir les reformes o les modificacions dels contractes.

Cal tenir present les reflexions que conté l'Informe sobre bon govern i transparència administrativa del 27 de juliol de 2005, elaborat per la Generalitat de Catalunya. En síntesi, aquest informe recomana que aquestes modificacions es produeixin en casos com més taxats millor, amb una total publicitat i amb procediments objectius i transparents de valoració econòmica dels canvis. Aquest document també proposa que, una vegada acabada l'execució de l'obra, es faci pública una memòria en la qual constin les ofertes rebudes, l'oferta seleccionada i els motius de selecció, les revisions i les modificacions del preu, el preu pagat finalment i els informes o les auditories de control o de qualitat. Aquestes mesures de transparència són quasi de compliment obligat en els casos d'urbanització de sectors pel sistema de cooperació, ja que no s'ha d'oblidar que les obres es fan a càrrec dels propietaris.



Arran de totes aquestes consideracions, el Síndic va demanar a l'Ajuntament de Rubí més implicació en l'execució de la urbanització de Can Bosch i les Valls de Sant Muç per garantir que l'obra que finalment es cedeixi a l'Ajuntament tingui la qualitat que els propietaris de les parcel·les han pagat.

**Cal una implicació municipal més alta, encara que les obres les executi una junta de compensació**

## 2. El paper de les entitats urbanístiques de conservació (EUC)

Una altra urbanització sobre la qual el Síndic de Greuges ja tenia coneixement és Lloret Blau de Lloret de Mar. En aquesta urbanització els promotors, els propietaris afectats i l'Ajuntament de Lloret havien elaborat un conveni, del 17 de juny de 2003, en el qual pactaven l'execució de les obres pendents per completar la urbanització. En aquest conveni es mantien les responsabilitats dels promotors de la urbanització. Ara bé, els compromisos s'anaven complint amb molta lentitud.

Quan l'Entitat Urbanística de Conservació va presentar la queixa 14484/06 restaven per complir dos dels acords: la cessió dels terrenys per a equipaments i la recepció de l'enllumenat públic. La queixa dels afectats es fonamentava en el fet que els promotors de la urbanització havien complert les seves obligacions gràcies a l'impuls dels propietaris i de les reclamacions reiterades davant l'Ajuntament de Lloret de Mar.

Certament, les necessitats de les urbanitzacions de Lloret de Mar superen la capacitat estructural i econòmica de l'Ajuntament per atendre-les, tot i que l'Ajuntament ha creat estructures pròpies per afrontar la problemàtica. Ara bé, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que la gestió urbanística és de titularitat municipal i, per tant, li correspon impulsar-la en tots els tràmits. La participació dels ciutadans no pot significar que l'Administració hagi d'abandonar les competències pròpies.

Si en el cas de Lloret Blau, els promotors de la urbanització no havien quedat deslligats de les seves obligacions, en el cas de la urbanització Torre Gran de Torroella de Montgrí, fou al contrari. L'any 1997, l'associació de veïns va plantejar al Síndic la durada excessiva de l'Entitat Urbanística de Conservació, que havia estat creada l'any 1985. Es tracta d'un d'a-

quells casos que per deslliurar els promotors de les seves obligacions s'havia creat una entitat urbanística de conservació, però la urbanització no estava acabada i mancava la implantació d'alguns dels serveis. Aleshores, el Síndic va recordar a l'Ajuntament de Torroella els deures legals quant a la missió i la durada de les entitats urbanístiques de conservació. La resolució va suggerir que calia obrir un diàleg entre les parts implicades per assolir una solució satisfactòria i duradora per a tots.

Tanmateix, a hores d'ara, i això va motivar la presentació de la queixa 15584/06, encara no s'ha liquidat l'Entitat Urbanística de Conservació. L'Ajuntament argumenta que no s'ha pogut fer recepció de la urbanització, ja que cal que la junta de compensació redacti el projecte d'urbanització, el qual ha de ser aprovat per l'Ajuntament, que es facin les obres i s'acabi la urbanització en la part que encara no ha estat executada, de forma que l'Ajuntament en pugui fer la recepció. Conseqüentment, des de la primera intervenció del Síndic han passat deu anys sense que s'hagi avançat gaire en la situació urbanística de Torre Gran.

**El treball de les entitats urbanístiques de conservació és finit en el temps**

Un cas similar és la queixa 07160/06, sobre la disconformitat manifestada per l'Associació de veïns de la Mutxada de Calonge pel mal estat de conservació en què es troba la urbanització.

L'Ajuntament de Calonge, en sessió tinguda el 31 de juliol de 1990, va acordar fer recepció de la urbanització i va retornar les garanties establertes a aquest efecte. Amb efectes legals de l'1 de febrer de 1989, es va constituir l'entitat urbanística de conservació EUC Mas Vilà, la qual roman inactiva des de l'any 1997.

Havent sol·licitat informació a l'Administració, aquesta va informar el Síndic que, tot i que certament el termini de conservació a càrrec dels propietaris no pot excedir de cinc anys, no podia procedir a la recepció de les obres d'urbanització ni a la dissolució de l'EUC perquè les obres d'urbanització no estaven en les degudes condicions de conservació, i era una condició necessària que les infraestructures i els serveis complissin les finalitats que els són pròpies en condicions normals.

El Síndic no va considerar ajustada a dret l'argumentació aportada per l'Administració, en tant que aquesta només hauria estat procedent si s'hagués



efectuat dins el termini d'activitat legalment establert per a l'EUC.

El Síndic va recordar a l'Ajuntament de Calonge que la titularitat del procés urbanístic, com a activitat d'execució del planejament, correspon a l'Administració, en concret als ajuntaments. Tot i les fórmules participatives dels particulars en la gestió urbanística, no es pot oblidar que aquesta és una activitat pública que pot ser considerada des d'un servei a una mera intervenció administrativa o de foment, però que, en tot cas, correspon a l'Administració la direcció i el control del procés urbanístic. Per aquest motiu, l'Administració es configura com a ens tutelar de les entitats col·laboradores que participen en l'execució urbanística i està obligada a vetllar pel compliment dels fins pels quals les entitats han estat creades.

Així mateix, han d'actuar davant la inactivitat d'aquestes entitats i, en cas que n'hagi transcorregut la vigència temporal i no s'hagin dissolt, l'Administració ha d'instar-ne la dissolució, ja que els actes emesos no disposen de la cobertura legal preceptiva i, per tant, són actes nuls de ple dret.

**És recomanable que els ajuntaments s'impliquin en els processos de consolidació de les urbanitzacions dels anys 60 i 70**

D'acord amb això, el Síndic va suggerir a l'Ajuntament de Calonge que dissolgués l'Entitat Urbanística de Conservació Mas Vilà de la Mutxada i activés vies de comunicació entre l'Administració i els propietaris per iniciar les obres ordinàries o de millora que garantissin la instauració i la prestació dels serveis municipals, tot establint-hi el sistema de finançament pertinent.

Qualsevol obra urbanitzadora comporta un esforç econòmic per al promotor. El transcurs dels anys i l'ús malmeten les instal·lacions de manera que la inversió que es va realitzar no té el rendiment que li correspon i s'ha d'incrementar. D'altra banda, s'ha produït un trasllat de la càrrega econòmica. Si aleshores van ser uns promotors els qui tenien la responsabilitat d'urbanitzar i fer front a les despeses, actualment els propietaris s'han subrogat en aquesta responsabilitat.

Entre els deures dels propietaris de sòl apte per urbanitzar hi ha costejar la urbanització i conservar-la

fins que l'ajuntament n'hagi fet la recepció que correspongui. La titularitat d'aquesta activitat com a activitat d'execució del planejament, però, correspon a l'Administració, en concret als ajuntaments.

Certament, els recursos dels ajuntaments de vegades són insuficients per fer front a la problemàtica que presenten actualment les nombroses urbanitzacions que van proliferar, en gran part de manera descontrolada, durant els anys 60, i en moltes d'aquestes urbanitzacions s'ha fet palès que les circumstàncies que envolten els propietaris particulars no són sempre les propícies perquè l'execució del planejament i la solució de les mancances d'aquestes urbanitzacions recaigui exclusivament en la seva responsabilitat.

En alguns casos, la inamovible inactivitat dels particulars, les seves disputes internes, les raons d'edat de la majoria de propietaris, la insuficiència financera o les dificultats tècniques de redacció dels projectes, sumades a la sensació que els seus tributs haurien de ser suficients per fer front a les despeses d'urbanització, són algunes de les circumstàncies que fan aconsellable que l'ajuntament assumeixi el paper de director en la resolució de les mancances urbanístiques, sens perjudici de les responsabilitats dels propietaris pel que fa a l'assumpció de costos, en el marc d'un programa financer que s'ajusti a les circumstàncies concretes de cada urbanització. Els ajuntaments han de mantenir el control i la direcció de l'activitat urbanística i impulsar l'activitat dels particulars, ja es tracti de promotors, juntes de compensació o juntes de conservació.

Tot això porta a les conclusions següents, que han estat plasmades en els diversos suggeriments que s'han adreçat als ajuntaments esmentats:

1. Com ja s'ha dit en altres informes, planificar significa preveure el creixement de la població sobre el terreny i la incidència que té sobre els recursos. Des del planejament es poden pensar els equipaments, les infraestructures i els serveis que seran necessaris per a cada nucli residencial. Si el procés es produeix a la inversa, és a dir, acudir als plans per legalitzar assentaments que s'han creat lliurement, no es podrà garantir la consecució d'un urbanisme sostenible.
2. Els propietaris que s'han subrogat en el lloc dels promotors són subjectes de deures i obligacions. Tenen dret a l'aprofitament de les finques que estableixin els plans, però, a canvi, han de fer les cessions corresponents i han de suportar els costos d'urbanitzar. Com a conseqüència del dret de participació, la llei els atorga un paper molt determinat i precís en la gestió urbanística. Conseqüentment, han d'assumir les responsabilitats i les càrregues corresponents.
3. Els titulars de la gestió urbanística són els ajuntaments, encara que s'hagi delegat en els propietaris

afectats. No s'ha d'oblidar que la gestió urbanística és una activitat pública. Això significa que, a banda de les obligacions dels propietaris i els promotors, pertoca als ajuntaments l'impuls, el control i el suport de les activitats urbanístiques dels privats. Cal remarcar que és molt important que els ajuntaments exercixin les seves potestats en matèria de protecció de la legalitat urbanística per evitar l'empitjorament de la situació de les urbanitzacions.

No obstant això, el cas és que molts dels ajuntaments que avui dia tenen més problemes per regularitzar urbanitzacions no tenen la capacitat per exercir les seves competències. Per això, cal que s'arbitrin les mesures necessàries per ajudar que els ajuntaments facin una diagnosi per a cada urbanització i perquè s'iniciïn les actuacions necessàries per desenvolupar el procés urbanitzador.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01628/05	Sobre disfuncions entre propietaris, constructors i ajuntaments en el procés d'execució urbanística
Q 14484/06	Sobre urbanitzacions inacabades
Q 15584/06	
Q 07160/06	Sobre les entitats urbanístiques de conservació

### 13.5. Intervenció en l'edificació

Les competències quant a la protecció de la legalitat urbanística corresponen als ajuntaments. La Llei d'urbanisme, pel que fa a la protecció de legalitat urbanística, posa l'accent en la intervenció dels ajuntaments per preservar el compliment del planejament i per evitar situacions fora d'ordenació. Es tracta, en definitiva, d'assegurar l'eficàcia d'aquest planejament, elaborat i aprovat d'acord amb l'interès general del municipi.

#### 1. La llicència d'obres

Un dels instruments per garantir l'eficàcia del planejament és la llicència. Mitjançant la llicència d'obres, els ajuntaments vetllen perquè els projectes dels particulars s'adeqüin a la normativa urbanística. Tanmateix, aquesta tasca de control que la llei confereix a l'Administració local no s'esgota amb l'acte d'autorització d'un projecte, és a dir, amb l'atorgament de la llicència. Els particulars s'han de cenyir a realitzar les obres del projecte que hagi estat autoritzat i els ajuntaments han de constatar que efectivament és així.

En cas que la llicència d'obres inclogui unes condicions determinades, l'ajuntament ha d'exigir-ne el compliment. El Decret legislatiu 1/1990, del 12 de

juliol, pel qual es va aprovar la refosa dels textos legals vigents a Catalunya en matèria urbanística permetia l'edificació en terrenys sense la condició de solar si es garantia l'execució simultània de les obres d'urbanització. Conseqüentment, en el cas de les llicències atorgades amb la condició de fer les obres d'urbanització bàsiques, l'ajuntament ha de verificar que s'han realitzat i, si no és així, exercir les seves competències en matèria de disciplina urbanística.

## Els ajuntaments han de tenir cura de la protecció de la legalitat urbanística

### 2. La construcció

Aquest és el cas que va plantejar una plataforma veïnal dels Alamús (Q 04172/05). Es tractava de dues llicències d'obres per edificar en unes parcel·les situades en sòl urbà no consolidat, condicionades a executar les obres d'urbanització dels carrers amb els quals confrontaven. Les construccions estaven acabades i les obres d'urbanització no s'havien fet. A més, en una d'aquelles edificacions s'havien fet obres no emparades per la llicència i que eren il·legalitzables d'acord amb el planejament municipal.

Els promotors de la queixa també havien demanat a l'Ajuntament dels Alamús que revisés unes llicències de segregació atorgades en contra del que establia la normativa urbanística. L'Ajuntament no va arribar a resoldre en ferm sobre aquestes sol·licituds de revisió, per la qual cosa la plataforma de veïns va presentar un recurs contenciós administratiu contra els actes presumptes que desestimaven les seves peticions. L'Ajuntament va assentir a les demandes i, conseqüentment, el jutjat contenciós administratiu corresponent va estimar les sol·licituds de revisió de nul·litat. Tanmateix, l'Ajuntament no va fer cap més actuació posterior per executar les sentències. Així doncs, el Síndic va demanar a l'Ajuntament que iniciés els tràmits pertinents per executar-les i dugués a terme els corresponents procediments de revisió de les llicències de segregació.

Pel que fa a l'incompliment dels termes de les llicències d'edificació, el Síndic va recordar a l'Ajuntament que havia d'iniciar els procediments de protecció de la legalitat urbanística, amb la finalitat de reclamar als titulars de les llicències d'obres el compliment de les seves obligacions urbanístiques i l'enderroc de les obres no legalitzables.

A més, l'Ajuntament havia de tenir en compte que si es va prestar fiança per garantir aquestes obres d'ur-

banització, no es podia retornar fins que no s'haguessin acabat a satisfacció de l'Ajuntament. Com tampoc es podien atorgar llicències de primera ocupació per a l'ús d'habitatge si no es legalitzaven prèviament, sempre que fos possible aquesta legalització.

### 3. La llicència de primera ocupació. La cèdula d'habitabilitat

Les llicències de primera ocupació són un altre instrument de què disposa l'Administració per garantir la legalitat urbanística, ja que certifiquen que allò realment edificat es correspon amb el projecte autoritzat mitjançant la llicència d'obres.

Amb la finalitat d'analitzar quin és l'abast del control que porten a terme l'Administració local i l'autonòmica en la concessió de la llicència de primera ocupació i de la cèdula d'habitabilitat, respectivament, i la problemàtica que es deriva del fet que la concessió dels esmentats actes administratius pugui induir a error l'adquirent de l'habitatge sobre la inexistència de defectes en la construcció, aquesta institució té actualment en tramitació una actuació d'ofici (A/O 08238/06).

## Els ajuntaments i el Departament han d'inspeccionar els habitatges abans de donar la llicència de primera ocupació i la cèdula d'habitabilitat

Són diverses les persones adquirents d'habitatges que s'han adreçat a aquesta institució per exposar que el control que ha dut a terme l'Administració no ha estat prou rigorós i exhaustiu; ja sigui el de l'ajuntament a l'hora de determinar, mitjançant l'atorgament de la llicència de primera ocupació, que l'edificació executada s'ajusta al projecte d'edificació en virtut del qual s'havia concedit la llicència d'obres, ja sigui el de l'Administració de la Generalitat de Catalunya a l'hora de constatar, mitjançant la concessió de la cèdula d'habitabilitat, que l'habitatge compleix els requisits mínims d'habitabilitat que disposa la normativa vigent.

Aquest és el sentiment que tenen moltes persones que han adquirit un habitatge que conté defectes en la construcció, les quals no entenen com hi poden haver aquests defectes si hi ha hagut un control admi-

nistratiu previ, raó per la qual arriben a la conclusió que aquest control administratiu o bé no s'ha fet correctament o bé és ineficaç.

Aquestes queixes fan plantejar-se quin ha de ser l'abast del control administratiu que porten a terme les administracions local i autonòmica, i quines comprovacions s'estan portant a terme a la pràctica. Tot això partint de la base que, a banda del control que porta a terme l'Administració i de les conseqüències que se'n poden derivar, la vigent Llei 28/1999, de 5 de novembre, d'ordenació de l'edificació, també determina les responsabilitats que l'adquirent de l'habitatge pot exigir als diversos agents que intervenen en l'edificació.

Així mateix, en el marc d'aquesta actuació d'ofici, s'analitzen també les dificultats amb què es troben els adquirents d'habitatges davant l'existència de defectes en la construcció que no queden emparats pel control administratiu per defensar els seus drets, i la necessitat d'impulsar mecanismes de reclamació alternatius a la via judicial, com podria ser el cas de la mediació i l'arbitratge de consum, ja que aquestes vies de reclamació poden ser sovint més àgils i menys costoses que la interposició d'actuacions judicials.

La conseqüència última d'un control insuficient de legalitat per part de l'Administració a l'hora de comprovar si l'edificació que es pretén executar s'ajusta o no a la normativa vigent es troba en els casos en què els jutjats i els tribunals han constatat que aquella llicència d'obres que havia atorgat l'ajuntament, i en virtut de la qual s'havia realitzat l'edificació, era contrària a l'ordenament jurídic.

Aquest és el cas que va plantejar una associació de veïns (Q 03648/05) que considerava que l'Ajuntament de Barcelona no donava compliment a una sentència ferma dictada l'any 2000 pel Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, per la qual s'obligà a l'Ajuntament de Barcelona a enderrocar dos habitatges construïts a l'empara d'una resolució municipal de concessió de llicència d'obres que el Tribunal declarà nul·la de ple dret per ser contrària al planejament urbanístic aleshores vigent.

Lluny de donar compliment al contingut de la sentència judicial, l'Ajuntament de Barcelona va sol·licitar al Tribunal la inexecució parcial de la sentència perquè considerava que aquells paràmetres urbanístics d'ocupació de parcel·la i d'alçada reguladora màxima de l'edificació que el Tribunal va considerar no ajustats al planejament urbanístic vigent en el moment de la concessió de la llicència d'obres havien passat a ser compatibles amb les normes urbanístiques del Pla general metropolità, després que aquestes fossin modificades l'any 2004 a instància del mateix consistori.

Un cop el Tribunal desestima, mitjançant interlocutòria de 27 d'abril de 2007, l'incident d'inexecució de sentència promogut per l'Ajuntament, el Síndic de Greuges s'adreça a l'Ajuntament de Barcelona per recordar-li l'obligació inexcusable que té de donar compliment, sense més dilacions, al contingut de la sentència.

### No s'ha de modificar el planejament per evitar executar una sentència judicial

Actualment, el Síndic està pendent de conèixer la posició de l'Ajuntament de Barcelona davant d'aquesta resolució, i les actuacions que té previst dur a terme per donar compliment a la sentència.

Aquest cas exemplifica molt clarament la situació en què es troben aquelles persones que, en l'exercici de l'acció pública en matèria d'urbanisme, es veuen obligades a assumir un llarg i costós procés judicial per defensar el compliment de la legalitat que consideren que no ha estat observat per la mateixa Administració. És també una mostra del sentiment de decepció amb què es troben aquestes mateixes persones davant la reticència que mostra l'Ajuntament condemnat a donar compliment al contingut de la sentència, molt probablement per evitar haver de fer front a la possible reclamació d'indemnització per danys i perjudicis que pot presentar aquell que veu que el seu habitatge, construït a l'empara d'una llicència d'obres municipal, ha de ser enderrocat.

### Els particulars no han d'assumir els costos de la protecció de la legalitat urbanística

No cal dir que situacions com les descrites es podrien evitar fàcilment si els ajuntaments portessin a terme un control de legalitat més exigent i rigorós en l'atorgament de les llicències d'edificació.

Finalment, una de les principals característiques que ha de tenir la intervenció dels ajuntaments en l'activitat d'edificació dels particulars per protegir la legalitat urbanística és la rapidesa de reacció i l'agilitat en la tramitació dels expedients, ja siguin sancionadors, ja siguin de restauració de la realitat física alterada. Amb celeritat i agilitat en l'actuació administrativa es poden evitar situacions que dificulten la

resolució d'aquests expedients. Com més lenta sigui la tramitació d'aquests expedients, més possibilitats hi ha que caduquin o que hi hagi transmissions a tercers, per la qual cosa cal tornar a fer tots els tràmits, amb el consegüent cost per a l'Administració.

Aquest és el cas que va plantejar al Síndic una comunitat de propietaris d'un edifici d'habitatges del Papiol (Q 00279/07). El 2003 va denunciar unes obres en la finca veïna per l'incompliment del que estableix la normativa urbanística municipal quant a la separació a l'indors. El març del 2006, arran de la sol·licitud d'una ampliació de la llicència d'obres concedida el 2002 per acabar l'edificació, els serveis tècnics constaten una sèrie d'incompliments de la normativa urbanística. Consegüentment, s'obre un expedient de protecció de la legalitat urbanística i s'ordena la suspensió de les obres. Tanmateix, tot i l'ordre de suspensió de les obres, es reinicien l'agost de 2006. El 27 de març de 2007, l'Ajuntament va concedir llicència per fer les obres necessàries per restaurar la legalitat urbanística vulnerada.

### Els ajuntaments han de rebutjar la política de fets consumats

En conseqüència, el Síndic va demanar a l'Ajuntament del Papiol que, davant els problemes que havia comportat l'edificació en qüestió i el conflicte que havia generat amb la finca veïna, fos especialment atent i curós a l'hora de comprovar que els condicionants de la nova llicència del 27 de març de 2007 es complien exactament i que no es produiria cap més irregularitat urbanística en l'execució de les obres.

El Síndic també va recordar a l'Ajuntament del Papiol que la Llei d'urbanisme estableix mecanismes perquè els ajuntaments puguin exercir aquesta activitat de protecció i assegurar l'eficàcia dels actes en matèria urbanística. Un és l'adopció de mesures provisionals i l'altre és la col·laboració del Registre de la Propietat.

Una vegada iniciat l'expedient de protecció de la legalitat urbanística es poden adoptar les mesures provisionals que es considerin pertinents mitjançant un acord motivat. Aquestes mesures van des de la suspensió de les obres fins a la retirada de materials i maquinària a càrrec del titular. Amb la utilització d'aquestes mesures s'evita que els responsables de les obres, si no fan cas de les ordres de legalització o enderroc de l'ajuntament, persisteixin en les obres d'edificació fins a finalitzar-les i enfrontin llavors l'Ajuntament amb una situació de facto més difícil de resoldre.



D'altra banda, la suspensió d'actes d'edificació o d'ús del sòl sense llicència o sense ajustar-se a les condicions establertes, l'acord d'enderroc i de restauració del sòl a l'estat anterior a l'execució de les obres que constitueixin una infracció i la resolució administrativa que acordi l'execució forçosa dels actes municipals poden ser objecte d'assentament en el Registre de la Propietat. Amb aquesta mesura no solament es fa pública davant de tercers adquirents la situació urbanística de la finca, sinó que es garanteix la subrogació d'aquests en les obligacions del venedor.

#### 4. El paper dels administradors de finques

És evident que per aconseguir l'aplicació efectiva del dret a un habitatge digne cal que tant els ciutadans com les administracions institucionals actuïn per evitar pràctiques reprovables com ara el lloguer d'habitatges sense cèdula d'habitabilitat.

Aquest ha estat el cas d'una queixa (Q 15782/06) motivada per l'arxivament no fonamentat d'un expedient per part de la Comissió d'Ètica i Intrusisme Professional del Col·legi d'Administradors de Finques de Barcelona-Lleida per no haver considerat irregular el lloguer d'un habitatge sense cèdula d'habitabilitat.

El Col·legi havia arxivat l'expedient sobre la base d'un informe emès per l'administrador de finques (que no sols havia assessorat la possibilitat de formalitzar el contracte de lloguer, sinó que l'havia preparat personalment) en què aquest adduïa com a única defensa que, evidentment, l'habitatge llogat disposava de cèdula d'habitabilitat.

El Síndic va traslladar al Col·legi la informació del Departament de Medi Ambient i Habitatge que certificava que aquell habitatge no disposava de cèdula d'habitabilitat i, per tant, va suggerir que valorés si havia estat correcta la decisió d'arxivar l'expedient.

**Els col·legis professionals s'han de regir per principis de bona administració**

Aquesta nova comunicació va donar peu a un segon informe del col·legiat en què justificava l'errada afirmant que tots els habitatges de l'edifici disposaven de cèdula d'habitabilitat (extrem que mai no va provar, ja que únicament va aportar una còpia duplicada de les cèdules de dos dels habitatges de l'edifici). De fet, va tancar el segon informe amb una

còpia de la sol·licitud de la cèdula d'habitabilitat de l'habitatge en qüestió, que va presentar davant del Departament uns dies abans de la data del segon informe.

Tot i que això comportava un reconeixement implícit per part del col·legiat de la inexistència de la cèdula d'habitabilitat en el lloguer d'habitatges, el Col·legi no va reobrir l'expedient. Això sí, es va comprometre a recordar al col·legiat la necessitat de comprovar, en tots els casos, les circumstàncies dels pisos que administri.

El Síndic va suggerir que, més que un recordatori, el Col·legi havia de transmetre als col·legiats que el respecte al dret a un habitatge digne ha d'inspirar l'assessorament que els professionals especialitzats donin als propietaris que contracten els seus serveis per obtenir els coneixements i les garanties jurídiques que possiblement no tinguin. I més encara quan la legislació actual estableix com a infracció greu el lloguer d'habitatges que no compleixin les condicions objectives d'habitabilitat.

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 04172/05	Sobre una llicència d'obres condicionada
A/O 08238/06	Sobre les llicències de primera ocupació i les cèdules d'habitabilitat
Q 03648/05	Sobre la inexecució d'una sentència judicial i la modificació del planejament per fer-ho possible
Q 00279/07	Sobre la protecció de la legalitat urbanística
Q 15782/06	Sobre el paper dels administradors de finques

#### 13.6. Els ajuts a l'habitatge

Any rere any cal posar de manifest la dificultat amb què es troben moltes persones per accedir a un habitatge amb les mínimes condicions d'habitabilitat i a un preu assequible.

A més, cal recordar també el manament constitucional i estatutari d'acord amb el qual els poders públics han d'establir les mesures necessàries perquè el dret a un habitatge digne i adequat sigui un dret real per al conjunt de la ciutadania, tot prestant una atenció especial als joves i els col·lectius més necessitats.

En conseqüència, cal valorar positivament qualsevol mesura administrativa que tingui com a finalitat facilitar l'accés a l'habitatge als col·lectius més vulnerables, com és el cas dels ajuts per al pagament del lloguer que periòdicament convoca l'Administració per lluitar contra l'exclusió residencial.



## 1. Ajuts al lloguer

S'han rebut queixes, com ara la 11891/06, que posen de manifest que el termini de sis mesos previst per resoldre les sol·licituds d'ajuts és excessivament llarg, ja que pot succeir que quan aquella persona rebí els ajuts ja es trobi immersa en un procediment judicial de desnonament per manca de pagament de les rendes. Així mateix, de les queixes rebudes es desprèn també la necessitat que els ajuts es percebin amb caràcter mensual, i no en un únic pagament.

Respecte d'aquesta qüestió, es va traslladar al Departament de Medi Ambient i Habitatge el criteri d'aquesta institució, d'acord amb el qual l'eficàcia d'uns ajuts d'aquestes característiques està condicionada a l'agilitat amb què l'Administració resolgui les sol·licituds d'ajuts i a la rapidesa amb què n'ordini el pagament, tot considerant que el més coherent seria que el beneficiari de l'ajut el pogués percebre amb caràcter mensual. Aquest criteri fou compartit per l'Administració, la qual manifestà que aquest fet es resol-dria amb l'aprovació de la nova Llei sobre el dret a l'habitatge.

**Cal més agilitat en la gestió dels ajuts al lloguer d'habitatges**

## 2. Ajuts a la rehabilitació

Una altra problemàtica a la qual cal fer referència, atès el considerable nombre de queixes rebudes (Q 11757/06, Q 14989/06 i Q 01525/07, entre altres), és la relativa al retard en la tramitació, la resolució i el pagament dels ajuts per a la realització d'obres de rehabilitació que convoca la Generalitat de Catalunya.

Atès que aquest és un fet reconegut pel mateix Departament de Medi Ambient i Habitatge, que mai no ha negat l'existència d'una acumulació d'expedients per resoldre, cal que se n'agilitzin al màxim la tramitació i la resolució, tot valorant igualment si el nombre d'expedients d'ajuts pendents de resoldre justifica la previsió d'una partida pressupostària extraordinària per poder resoldre, de forma definitiva, aquesta problemàtica que s'arrossega any rere any.

### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 11891/06	Sobre el termini de resolució dels expedients d'ajuts al lloguer
Q 11757/06	Sobre retards en l'abonament d'ajuts a
Q 14989/06	la rehabilitació
Q 01525/07	

## 13.7. L'assetjament immobiliari. Un possible canvi normatiu

Finalment, cal cridar l'atenció dels poders públics respecte d'un gran problema que actualment encara està pendent de ser resolt: l'assetjament immobiliari. En l'Informe sobre el dret a l'habitatge que es va presentar davant el Parlament de Catalunya, i al qual es fa remissió expressa per evitar reiteracions innecessàries, s'anàlitzava amb profunditat el fenomen de l'assetjament immobiliari i s'assenyalava que no es tracta només d'un problema entre privats, sinó d'una vertadera problemàtica social, i es traslladava a l'Administració un seguit de suggeriments que podien servir per prevenir i combatre aquest fenomen.

Com a complement d'aquests suggeriments, aquesta institució ha defensat, en el marc de la tramitació de la queixa 04864/05, la necessitat de modificar la regulació normativa que conté l'article 25.7 de la vigent Llei d'arrendaments urbans de l'any 1994 (LAU), segons la qual l'arrendatari no pot exercir els drets d'adquisició preferent que la llei li reconeix en dos supòsits concrets: a) en el cas de propietari únic, quan l'habitatge es vengui conjuntament amb els habitatges restants i locals propietat de l'arrendador que formin part d'un mateix immoble i b) en el cas de diversos propietaris, quan aquests vinguin de forma conjunta a un mateix comprador tots els pisos i els locals que conformen l'immoble.

**L'assetjament immobiliari és una veritable problemàtica social que l'Administració ha de combatre**

Concretament, s'ha defensat la necessitat de modificar el precepte esmentat per possibilitar l'exercici dels drets d'adquisició preferent en els casos en què, tot i tractar-se d'algun dels dos supòsits que regula l'article 25.7 esmentat, tots els arrendataris que ocupen la totalitat dels habitatges i locals que integren l'immoble manifestin la voluntat d'adquirir individualment cadascun d'ells el seu habitatge o local arrendat i, consegüentment, la finca total (a efecte del propietari) pel mateix preu de venda estipulat pel propietari.

Aquesta disposició seria igualment conforme a la doctrina jurisprudencial, perquè es continuaria complint el pressupòsit segons el qual cada arrendatari exerceix el seu dret d'adquisició preferent amb rela-

ció a l'habitatge que ocupa. No es produiria cap limitació en la lliure facultat de disposició del propietari, a qui li ha de ser indiferent qui sigui l'adquirent de la finca total, sempre que la compravenda es porti a terme pel preu que ell ha sol·licitat. Alhora permetria afavorir el dret dels arrendataris a accedir a la propietat de l'habitatge arrendat, que en molts casos els és negat per aplicació de l'article 25.7 com un mecanisme més d'assetjament immobiliari per part del propietari, que en realitat únicament vol aconseguir que el llogater renunciï al dret d'ocupació que té respecte de l'habitatge.

Atès que la LAU és una normativa estatal, aquestes reflexions van ser traslladades a la institució del Defensor del Poble, que, al seu torn, les va traslladar al Ministeri de l'Habitatge. Aquest últim, si bé ha descartat una modificació immediata de la Llei d'arrendaments urbans per haver considerat que la proposta efectuada no té l'entitat suficient per justificar la reforma d'una norma de gran repercussió social com és la Llei d'arrendaments urbans, sí que ha manifestat, no obstant això, la voluntat de tenir en compte les consideracions formulades en el moment que s'acordi iniciar una reforma més ampla de la legislació d'arrendament esmentada.

#### Actuacions més significatives

Codi	Assumpte
Q 04864/05	Sobre l'adquisició d'habitatges per part dels seus ocupants

### 13.8. L'accident del Carmel. L'actuació del Síndic

L'accident del Carmel va alterar fortament les vides de molta gent. Per això, el Síndic, un cop visitada la zona i havent parlat amb els afectats i l'Administració, va obrir una actuació d'ofici amb la finalitat de disposar de la informació corresponent per conèixer les causes i les conseqüències dels fets, i l'atenció rebuda pels ciutadans afectats. En aquesta línia, va mantenir contactes i reunions amb famílies i grups d'afectats que li van fer avinent les seves inquietuds i demandes i les gestions que s'estaven duent a terme davant les administracions implicades. Val a dir que, en la major part dels casos, aquestes gestions van finalitzar amb la formalització de convenis.

Inicialment, les queixes es referien als criteris que s'havien d'aplicar per a l'abonament de dietes i d'indemnitzacions, a les necessitats urgents de facilitar pisos als desallotjats i de rebre ajuts, a la necessitat de reforçar la cimentació dels edificis amb micropilotatges o amb altres mesures, a la planificació coordinada dels enderrocs dels edificis afectats amb l'estabilització del terreny i la realització d'inspeccions per conèixer l'estat de la resta d'edificis, o a la neutralitat fiscal de les ajudes públiques que rebessin els

afectats, entre altres matèries (Q 01122/05, 01472/05, 01649/05, 04052/05, 07108/05, 07143/05, 07154/05).

A mesura que l'Administració acordava amb els interessats la manera de resoldre la situació i d'indemnitzar els perjudicis soferts amb la formalització de convenis i a mesura que les persones afectades retornaven als seus habitatges i els comerciants rebien les indemnitzacions, les situacions de tensió van anar minvant i es va recuperar progressivament la normalitat al barri.

Més endavant, les queixes van tractar essencialment de les reparacions que s'havien realitzat, de les que s'estaven realitzant o de les que encara s'havien de realitzar (Q 02453/06, 04458/06, 08400/06, 01221/07). Mentre hi havia comerciants que ja exercien l'activitat (Q 07143/06 i 07154/06), d'altres encara no es consideraven rescabats dels danys soferts (Q 02008/07 i 02057/07). En un darrer grup, s'inclouen aquells comerciants que, malgrat haver rebut al llarg d'un període de temps les indemnitzacions pactades, veien amb preocupació com el seu local, tot i el temps transcorregut, encara no havia estat reparat. Es tractava o bé d'esperar un temps que l'Administració reparés aquells aspectes de l'obra que consideraven necessaris per al desenvolupament de l'activitat o bé d'assumir ells mateixos aquestes reparacions i reclamar-ne posteriorment el rescabament a l'Administració.

#### 1. Algunes situacions individualitzades

A banda d'aquestes temàtiques col·lectives, es van plantejar situacions individualitzades com el cas d'una persona que amb els seus estalvis havia satisfet, una setmana abans de produir-se el sinistre, l'impost municipal sobre l'increment de valor dels terrenys de naturalesa urbana (plusvàlua), l'impost de successions i les despeses notaries per la transmissió, a favor seu, de l'herència de la seva germana, que consistia en un dels habitatges afectats per l'esfondrament. La inexistència d'una norma que preveïés situacions com aquesta va fer que l'Administració no pogués atendre la demanda de devolució de tot o d'una part de l'import satisfet i que el Síndic no pogués apreciar cap irregularitat en aquesta actuació (Q 01434/05).

En un altre supòsit, una família que havia estat allotjada en diversos hotels es va adreçar al Síndic demanant-ne la intervenció quan l'Administració li va desestimar la sol·licitud de rebre una indemnització per la venda del seu habitatge i l'adquisició d'un de nou.

En aquest cas, el Síndic, tot considerant l'angoixa que provocaven els problemes que patia la família pel fet d'haver de residir en un lloc on considerava

que l'aparell de control d'apnees que havia d'utilitzar la filla tenia disfuncions, va valorar els resultats d'un estudi tècnic encarregat per disposar d'informació que resolgués qualsevol incertesa amb relació al funcionament de l'aparell a l'habitatge.

L'estudi va avaluar si hi havia camps electromagnètics a l'habitatge que poguessin provocar interferències en l'aparell i va concloure que els nivells de camp electromagnètic registrats a l'interior de l'habitatge no superaven els límits establerts per la reglamentació vigent. Per aquest motiu, el Síndic com que no disposava de dades suficients que justificuessin la imputació d'un possible mal funcionament de l'aparell a les obres de reparació del Carmel, no va apreciar cap irregularitat en la resolució administrativa, però va oferir als interessats la possibilitat d'aportar qualsevol informe tècnic de què poguessin disposar i que desvirtués les conclusions anteriors (Q 05825/06).

## 2. Els convenis transaccionals

Els convenis signats, majoritàriament el 14 de març de 2005, contenien una clàusula en virtut de la qual ambdues parts se sotmetien a la decisió del Síndic de Greuges si sorgien discrepàncies a l'hora d'interpretar-ne el contingut. I és en ús d'aquesta facultat que el Síndic s'ha pronunciat pel que fa a la penalització de la Generalitat en els casos en què no va satisfer als interessats les quantitats pactades en el termini establert de trenta dies.

Concretament es va sol·licitar a aquesta institució que interpretés el contingut del pacte sisè, punt 2, dels convenis signats, que es reproduïx literalment:

(sic) "Sisè. Ingress de les indemnitzacions

2. Es fixa com a penalització, per al cas que l'Administració de la Generalitat no procedís a ingressar les quantitats assenyalades en el termini esmentat en el punt anterior, la que estableix la Llei del contracte d'assegurances per demora greu."

I el punt anterior del pacte sisè assenyalava:

(sic) "La suma total de [...] ha de ser ingressada per l'Administració de la Generalitat en el compte corrent núm. [...], en el termini de 30 dies a comptar a partir del dia següent de la data en què sigui signat aquest conveni."

Cal tenir en compte que la llei reguladora del contracte d'assegurances actualment vigent és la Llei 50/1980, de 8 d'octubre, i el precepte que regula les indemnitzacions per mora és l'article 20.4, que literalment estableix:

"La indemnización por mora se impondrá de oficio por el órgano judicial y consistirá en el pago de un

interés anual igual al de interés legal del dinero vigente en el momento en que se devengue, incrementado en el 50 por 100; estos intereses se considerarán producidos por días, sin necesidad de reclamación judicial. No obstante, transcurridos dos años desde la producción del siniestro, el interés anual no podrá ser inferior al 20 por 100."

El Síndic va considerar que:

1. El conveni en qüestió no és un acord entre particulars subjecte al dret civil, sinó que es tracta d'un pacte en què intervenen, d'una banda, diversos ciutadans afectats per una actuació pública i, de l'altra, l'Administració pública, que, d'entrada i en termes generals, està subjecta al dret administratiu. En aquest cas, de resultes de l'activitat de l'Administració es va provocar tot un seguit de perjudicis a persones no obligades a suportar aquests danys. En aquests casos, la Llei 30/1992, de 26 de novembre, reguladora del regim jurídic de les administracions públiques i del procediment administratiu comú (en endavant LRJPAC), estableix que el rescabament d'aquests danys es realitza seguint un procediment de responsabilitat patrimonial. Per aquest motiu, aquest conveni s'ha d'inscriure en el marc del dret administratiu i, concretament, en un procediment de responsabilitat patrimonial.

Situats en aquest àmbit, l'article 141.3 LRJPAC estableix una regulació específica per a l'abonament d'interessos per demora en el pagament de les indemnitzacions derivades d'expedients de responsabilitat patrimonial que concreta en l'abonament dels interessos segons el que estableix la Llei general pressupostària. Aquesta llei configura un règim únic d'interessos de demora, equivalent a l'interès legal del diner, fixat anualment per la Llei de pressupostos generals de l'Estat. Preceptua, a més, que aquests interessos es generen quan el deutor no hagi pagat al creditor dins el termini de tres mesos des del reconeixement de l'obligació.

Per tant, en les normes administratives no hi ha un buit legal que calgui resoldre amb l'aplicació analògica de normes d'altres ordres jurisdiccionals, sinó que la normativa administrativa té una regulació pròpia i completa que cal respectar. A més, a diferència de l'article 1108 del Codi civil, les normes administratives no preveuen la possibilitat que l'Administració i administrats pactin uns interessos concrets en els supòsits de mora diferents dels que estableix la llei.

En definitiva, si s'aplica un criteri diferent del legalment establert, cal determinar que l'acord adoptat contradiu el que estableix l'article 141.3 LRJPAC, és a dir, que el conveni vulnera el principi de legalitat perquè estableix una fórmula convencional pel que fa al

tipus d'interès que no s'adequa a les normes administratives. Aquesta vulneració del que estableix la Llei no és admissible, ja que la Llei obliga tant l'Administració com els administrats. No és una qüestió que pertanyi a l'àmbit de l'autonomia negocial. En conseqüència, l'Administració no pot transigir sobre la forma de quantificar el pagament d'interessos ordenant un sistema diferent aplicable a un grup de persones. Aquest objectiu és contrari als principis d'igualtat i de legalitat establerts pels articles 14 i 9 de la Constitució. En conclusió, l'article 88 LRJPAC no pot emparar el pacte sisè del conveni, per la qual cosa les parts no poden exigir cap altre tipus de contraprestació que no sigui la derivada de l'aplicació de l'article 141.3 de la LRJPAC.

### El síndic va estimar que els interessos aplicables eren els interessos legals del diner

Per tant, el Síndic considera que l'Administració està subjecta al que disposa l'article 141.3 LRJPAC i que, per tant, ha d'abonar els interessos legals del diner fixats en la Llei de pressupostos generals de l'Estat per a cada exercici, a partir del termini de tres mesos des del reconeixement de l'obligació.

2. A banda d'això, cal tenir present que la conseqüència fonamental de la declaració de responsabilitat patrimonial és el naixement d'un dret dels particulars a ser indemnitzats; dret que, alhora, constitueix un correlatiu deure de l'Administració de fer efectiva la indemnització. I aquesta indemnització té vocació de reparació integral del dany infringit a qui no tenia l'obligació legal de suportar-lo.

A aquesta indemnització s'aplicaran els interessos que siguin procedents per demora en el pagament. Per tant, aquests interessos pretenen compensar els perjudicats pel retard que han hagut de suportar fins a l'abonament de la indemnització, no pels danys que han fonamentat la responsabilitat patrimonial, ja que el rescabament de les pèrdues patrimonials que han patit és la missió que ha de complir la indemnització.

Des d'aquesta òptica, si s'interpreta el pacte sisè d'acord amb la realitat social, cal tenir en compte que des de l'any 2000 les lleis de pressupostos generals de l'Estat han fixat:

un tipus d'interès legal del diner que va des del 3'/5% al 5'5% i, concretament, per als anys 2005, 2006 i 2007 se situa entre el 4% i el 5%;

un tipus d'interès de demora que va des del 6'25 % al 6'50% i entre els anys 2005, 2006 i 2007 se situa entre el 6 % i el 6'25 % .

Per la seva banda, al llarg d'aquests mateixos anys, el tipus d'interès que d'acord amb la Llei d'enjudiciament civil s'aplica en les execucions de sentències que condemnin al pagament d'una quantitat líquida van del 7'50 % (l'any 2001) al 5'75 % (l'any 2004). En darrer terme, els corresponents índexs de preus al consum d'aquests anys s'han situat entre el 2'60 % i el 4 %.

En conseqüència, aplicar un interès del 20% en supòsits en què el retard en el pagament ha estat inferior a dos anys no s'ajustaria ni als índexs de preus al consum ni als tipus d'interès vigents al llarg d'aquest període, ni s'adequaria a la realitat econòmica i social actual; en definitiva, no seria una forma equilibrada de rescabalar la demora.

3. En sintonia amb això, cal tenir en compte que el Tribunal Superior de Justícia de Navarra, en sentència de 18 de febrer de 2005, i el Tribunal Superior de Justícia de Madrid, en sentència de 20 d'abril de 2005, van pronunciar-se en contra de l'aplicació de l'article 20 de la Llei del contracte d'assegurances en els supòsits de responsabilitat patrimonial.

### El conveni s'ha d'analitzar d'acord amb la realitat econòmica i social

4. Com que l'Administració havia abonat uns interessos equivalents a l'interès legal del diner més el 50 %, a partir del termini de trenta dies a comptar des de l'endemà de la signatura dels convenis, el Síndic va considerar que modificar aquests paràmetres solament per a alguns afectats no seria coherent amb el principi d'equitat, per la qual cosa va considerar adequats els abonaments realitzats.

5. En darrer terme, si el pacte sisè, punt segon és un pacte nul perquè adopta un contingut diferent del que estableix per l'article 141.3 LRJPAC, aquesta nul·litat comporta l'abonament d'una indemnització per danys i perjudicis.

En aquesta línia, atès que l'Administració va abonar les indemnitzacions pactades i no va incórrer en una mora superior a dos anys, i a més va abonar l'interès legal del diner (incrementat en un 50%) a partir dels trenta dies de la signatura dels convenis enlloc de ser a partir dels tres mesos que estableix la llei, el Síndic va entendre que, tot i admetre una possible vulnera-



ció de la doctrina dels actes propis o del principi de bona fe i de la confiança legítima, no s'havien produït per aquell fet altres danys o perjudicis que calgués indemnitzar. Per això, no va considerar procedent iniciar un nou expedient de responsabilitat patrimonial per aquest motiu concret.

En definitiva, va concloure que:

El pacte sisè, punt segon, s'havia d'interpretar d'acord amb l'article 141. 3 LRJPAC i per tant, l'Administració estava subjecta a abonar els interessos legals del diner fixats en la Llei de pressupostos generals de l'Estat per a cada exercici, a partir del termini de tres mesos des del reconeixement de l'obligació.

Sens perjudici de l'anterior, d'acord amb el principi d'equitat, considerava adequats els interessos abonats, tot i divergir dels legalment establerts. (Q 10811/06 i 04405/07).

Actuacions més significatives	
Codi	Assumpte
Q 01649/05	Sobre diversos aspectes relacionats amb l'accident
Q 01434/05	Sobre la repercussió en l'impost municipal sobre increment de valor dels terrenys pagat abans de l'accident
Q 05825/06	Sobre manca de prova
Q 02453/06	Sobre reparacions a l'immoble
Q 04458/06	
Q 01221/07	
Q 07154/06	Sobre activitats comercials
Q 02008/07	
Q 02057/07	
Q 10811/07	Sobre els interessos pactats en el conveni
Q 04405/07	

### 13.9. Relacions amb les administracions

El termini de resposta dels ajuntaments a les sol·licituds d'informe és molt desigual. Pel que fa als suggeriments, no sempre es llegeixen des d'una perspectiva de col·laboració. Això comporta que, en alguna ocasió, els ajuntaments no encaixin de bon grat la insistència del Síndic en el compliment de la legalitat urbanística.

Ja sigui pels costos d'incerta recuperació que comporta, per manca de recursos tècnics o per manca de voluntat política, el cert és que a molts ajuntaments els costa tramitar amb prou agilitat els expedients de protecció de la legalitat, i això genera —òbviamment— el requeriment del Síndic i el recordatori de deures legals.

D'altra banda, la relació entre les necessitats i les possibilitats municipals en el camp dels serveis tècnics urbanístics sovint fa difícil una actuació ràpida i decidida.

Així mateix, cal assenyalar les dificultats perquè Departament de Medi Ambient i Habitatge atengués en el termini establert i en la forma pertinent els requeriments del Síndic en matèria d'habitatge durant el primer semestre del 2007. Aquesta situació va millorar durant el segon semestre i cal esperar que continuï així en exercicis posteriors.

Igualment, cal fer notar la bona disposició de la Delegació Territorial del Govern a Barcelona, tant pel que fa a la informació proporcionada com en l'acceptació de les recomanacions que el Síndic li ha formulat arran de l'accident del Carmel.

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

Queixa	00681/06
<b>Disconformitat amb l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona en casos d'assetjament immobiliari</b>	
Amb relació a la queixa per l'actuació de l'Ajuntament de Barcelona en casos d'assetjament immobiliari, el Síndic suggereix:	
1. Un protocol d'actuació per garantir una assistència adequada a la víctima.	
2. La possibilitat de delimitar àrees en les quals les transmissions oneroses quedin subjectes als exercicis dels drets de tempteig i retracte a favor de l'Ajuntament.	
3. La importància de procedir a l'execució subsidiària de les obres.	
4. La possibilitat d'un conveni entre l'Ajuntament i els registradors de la propietat de Barcelona per garantir un intercanvi més alt d'informació en aquests possibles casos.	
5. Mitjançant la pòlissa de defensa jurídica, garantir un ajut més directe i personalitzat a la víctima i el dret a disposar de la postulació processal en un procediment judicial.	
6. La necessitat que els serveis socials d'atenció primària de l'Ajuntament facin un seguiment adequat de les víctimes.	
7. L'adopció de mesures necessàries per facilitar el dret a accedir a un habitatge, al parc públic d'habitatges protegits o per mitjà d'ajuts econòmics.	
<b>Accepta el suggeriment del Síndic</b>	

Queixa	07874/05
<b>Possible assetjament immobiliari a una senyora d'edat avançada</b>	
Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Barcelona davant la denúncia per l'estat de deteriorament d'un immoble, el Síndic suggereix que l'Ajuntament valori degudament la possibilitat de recórrer a l'execució subsidiària de l'ordre, sobretot tenint en compte el llarg període de temps transcorregut des que la promotora va posar de manifest davant l'Ajuntament l'estat de conservació en què es trobava la finca.	
<b>No accepta el suggeriment del Síndic</b>	



**Queixa 05227/04**

**Manca de control d'un ajuntament respecte als actes de parcel·lació i d'edificació**

Amb relació a la queixa per la denegació de llicència de construcció de l'Ajuntament de Tordera, el Síndic recorda el deure de l'administració competent en matèria de protecció de la legalitat urbanística, davant els actes d'edificació que no s'ajustin a les condicions assenyalades en la llicència, de dur a terme les actuacions necessàries per suspendre immediatament les obres i requerir la persona interessada perquè legalitzi aquests actes d'edificació. Conseqüentment, el Síndic considera que l'Ajuntament ha de reaccionar davant la manca de compliment de les condicions de la llicència d'obres atorgada i iniciar l'expedient de protecció de la legalitat urbanística corresponent.

**No accepta el suggeriment del Síndic**

**Queixa 01184/05**

**Disconformitat amb l'incompliment d'un conveni de conservació urbanística**

Amb relació a l'incompliment d'un conveni de

conservació urbanística de l'Ajuntament de Calonge, el Síndic suggereix a l'Ajuntament que reconsideri la perspectiva des de la qual s'està afrontant el problema i que intenti trobar una solució respectuosa amb els interessos dels propietaris, els quals es consideren menystinguts per l'Ajuntament.

**Accepta parcialment el suggeriment del Síndic**

**Queixa 07659/06**

**Moviments de terres il·legals i il·legalitzables en una urbanització**

Amb relació a la queixa pel retard en la tramitació de l'expedient de protecció de la legalitat urbanística pels moviments de terra en una parcel·la de Lloret de Mar, el Síndic recorda 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 ajuntaments tenen reconegudes per llei pot comportar la persistència de situacions fora d'ordenació i la manca d'eficàcia del planejament aprovat pel mateix Ajuntament de Lloret de Mar.

**Accepta el recordatori de deures legals.**

## B. ACTIVITATS DE LA INSTITUCIÓ EN XIFRES

0. INTRODUCCIÓ .....	329
1. DADES GENERALS .....	329
1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2007	
1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2007	
1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2007	
2. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2007 .....	330
2.1. Actuacions per matèries	
2.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2007 per matèries	
2.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2007	
2.4. Administracions afectades	
2.5. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions	
3. AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ DELS EXPEDIENTS AL SÍNDIC .....	389
4. EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES .....	392



## 0. INTRODUCCIÓ

Segons estableix la Llei del Síndic, en l'article 30, l'informe que anualment presenta al Parlament sobre les actuacions de la institució ha de recollir tant el nombre i la mena de les queixes formulades i dels expedients iniciats d'ofici com les queixes rebutjades, les que es troben en tramitació i les ja investigades amb el resultat obtingut, i també les causes que hi van donar lloc.

Tal com ja s'ha apuntat en edicions anteriors, i amb la finalitat d'oferir la màxima transparència a l'activitat de la institució, en aquest capítol s'exposen altres dades estadístiques que donen informació referida tant a la tramitació dels expedients (matèries, estat de tramitació i forma de finalització) com a les seves característiques territorials i poblacionals.

Seguint aquests objectius, aquest any s'ha presentat una novetat en la classificació de les actuacions segons l'administració afectada. Aquesta variació es pot fer notòria tant als apartats corresponents a les xifres de l'Informe anual com al CD de resolucions que l'acompanya.

També cal apuntar que el model iniciat l'any anterior amb la finalitat d'aportar més rigor en la classificació, en el qual es va ampliar la definició del concepte de *consulta* i es va acotar la de *queixa*, s'ha consolidat en aquesta edició.

Per tant, seguint l'estructura d'exercicis anteriors, en aquest apartat es divideix l'exposició de l'activitat de la institució en xifres en quatre blocs: en un primer apartat es recullen els descriptors més generals i les variables geogràfiques de les actuacions iniciades durant el 2007; en el segon bloc, es duu a terme una anàlisi més detallada de les matèries de les actuacions i de les diverses formes de finalització d'aquestes; el tercer bloc fa referència a l'anàlisi i l'avaluació de la gestió interna del Síndic i, finalment, el quart bloc presenta els sintètics de les consultes ateses pel Servei d'Atenció a les Persones.

## 1. DADES GENERALS

### 1.1. Característiques generals

Durant l'exercici 2007 el Síndic ha iniciat un total de 21.794 actuacions, distribuïdes entre 5.299 queixes (el 24,13%), 96 actuacions d'ofici (el 0,44%) i 16.399 consultes (el 75,25%).

L'increment més elevat d'aquest any respecte a l'anterior s'ha produït amb les actuacions d'ofici (un 41,2%), seguit de les consultes (12,9%) i de les queixes (2,9 %).

Pel que fa al nombre d'afectats en les queixes rebudes, 20.948 persones han presentat 5.299 queixes al Síndic. Si se suma aquesta xifra amb el total de consultes ateses —tot considerant per a aquest càlcul que les consultes són de caràcter unipersonal— es pot afirmar que el Síndic ha atès, directament o indirectament, 37.347 persones. Aquesta xifra ha augmentat en 8.166 persones respecte a la del 2006, la qual cosa representa un increment del 27,9%.

Sobre la forma de presentació de les actuacions rebudes, i tal com ja s'apuntava l'any anterior, cal ressaltar l'augment de recepció d'actuacions (queixes o consultes) via correu electrònic, que aquest any ha estat del 31,55%. I també s'ha de fer una menció especial del nou sistema de recepció de consultes implantat durant l'any 2007: la videoconferència.

Amb referència a la llengua emprada en la presentació de les actuacions, les queixes presentades en llengua catalana han significat el 69,9% del total, i les presentades en llengua castellana el 30,1%. La presentació de queixes en altres llengües és testimonial.

### 1.2. Característiques territorials

La procedència geogràfica dels promotors de les actuacions del 2007 s'ha centralitzat, en la gran majoria, en el territori català, si bé cal fer referència a les procedents de la resta d'Espanya (0,43%) o de l'estranger (0,09%). De nou, cal tornar a fer referència al 29,85% d'actuacions en les quals no consta la procedència dels promotors, en la majoria consultes, ja siguin telefòniques o per correu electrònic.

De la mateixa manera que en els darrers informes, es presenten les dades territorials de la distribució geogràfica de les actuacions segons la seva procedència, classificades segons les províncies, l'àmbit territorial, les comarques i els municipis.

### 1.3. Característiques territorials i poblacionals

Sobre la proporció de queixes per nombre d'habitants segons les comarques, es pot afirmar que les comarques que tenen més queixes per habitants (una queixa per cada grup d'1 a 1.000) són el Pallars Sobirà, l'Alt Penedès i la Cerdanya. En canvi, les que reben menys queixes per habitants (una queixa per cada grup de 3.000 a 5.000) són les Garrigues, el Montsià i la Val d'Aran.

Pel que fa a les consultes, aquest any la majoria de comarques es concentren en el grup d'una consulta per cada grup de 500 a 2.000 habitants, i destaquen dos pols: el Garraf, que té més consultes per habitants, i l'Alta Ribagorça, que en té menys.

Els dos darrers apartats d'aquest punt mostren 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 alhora la diferència relativa de volum poblacional i actuacions per cada comarca de manera estandarditzada.

D'una banda, sobre l'índex de queixes i habitants, destaca que les comarques que s'acosten més a 100 (índex de Catalunya) són l'Anoia (100,4), el Baix Penedès (100,4) i el Vallès Occidental (100,5); en canvi, les que disten més a la baixa són el Pallars Sobirà (28,5) i l'Alt Penedès (54,5), i a l'alça, les Garrigues (290) i el Montsià (249,7).

Finalment, de l'índex de consultes i habitants, també és important destacar-ne les que es troben properes al 100, com ara el Tarragonès (98,6), el Bages (100,9) i el Maresme (102,2), i les que disten del centre a la baixa, com ara el Garraf (56,8) i l'Alt Penedès (69,8), i l'Alta Ribagorça (283,5) i el Pla d'Urgell (250,3) a l'alta.

## 2. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2007

### 2.1. Actuacions per matèries

Les queixes rebudes el 2007 han estat tramitades en major nombre des de l'àrea d'administració pública i drets, en el 22,40%, seguida de les tramitades des de l'àrea d'urbanisme (11,98%) i les que fan referència a la seguretat ciutadana i la justícia (11,61%).

El 42,7 % de les actuacions d'ofici s'ha iniciat per a la defensa de drets de col·lectius amb necessitats especials de protecció en les matèries d'infància i adolescència (14), serveis socials (14) i seguretat ciutadana i justícia (13). També és notòria la xifra d'actuacions d'ofici iniciades entorn de la matèria administració pública i drets (14).

Finalment, cal destacar que la majoria de consultes ateses fan referència a administració pública i drets (19,75%) i consum (19,31%), mentre que un percentatge força elevat (14,57%) continua fent referència a qüestions privades o inconcretes, sobre les quals el Síndic no pot intervenir.

### 2.2. Anàlisi de la finalització de les actuacions

De les 8.325 queixes i actuacions d'ofici que s'han gestionat durant aquest any al Síndic, 5.395 s'han iniciat durant el 2007, i la resta, 2.930, provenen d'exercicis anteriors.

Al final d'aquest exercici restaven 3.152 actuacions en tràmit, de les quals la gran majoria (2.429) s'han iniciat durant el 2007.

Les actuacions que han finalitzat durant el 2007 representen el 62,14%. Així, més de la meitat d'aquestes (56,75%) han conclòs amb una actuació correcta de l'Administració, ja sigui abans o després de la intervenció del Síndic; en el 20,86% ha calgut fer una resolució del Síndic. Només el 0,86% de les actuacions ha finalitzat amb la manca de col·laboració amb el Síndic; l'11,27% s'ha tramitat amb altres ombudsmen i, en el 10,26%, hi ha hagut un desistiment del promotor.

Sobre el grau d'acceptació de les resolucions del Síndic, aquest any s'han acceptat en un 88,46% les resolucions efectuades, ja sigui totalment o parcialment, i només un 11,54% no han estat acceptades. Les actuacions que no s'han admès a tràmit han significat el 8,76% del total.

### 2.3. Anàlisi de l'administració afectada

Tal com s'ha destacat en la introducció d'aquest apartat, aquest any s'ha millorat la qualitat de les dades sobre l'administració afectada. Així, si en exercicis anteriors es destacava una administració com a principal afectada per cada actuació del Síndic, aquest any s'ha optat per publicar totes les administracions que han intervingut en la tramitació d'una queixa.

Per tant, aquest any es publiquen dues taules per sintetitzar les xifres relacionades amb les administracions afectades: una primera taula en què s'especifica el nombre d'administracions que han intervingut en les investigacions de cada actuació (ja sigui queixa o actuació d'ofici) i una segona taula en què es classifiquen totes les administracions segons tipologies.

Per tant, si el 2007 s'han iniciat 5.395 queixes i actuacions d'ofici, en el marc d'aquestes, s'han realitzat tràmits amb 6.081 administracions, amb la matisació que aquesta xifra resulta de la suma de les diverses administracions que han intervingut en cada actuació, i que una mateixa administració s'ha comptabilitzat cada vegada que ha aparegut en una actuació diferent.

Per finalitzar l'anàlisi de l'administració afectada, només resta indicar que aquest any s'ha seguit el model iniciat l'any anterior per mostrar les dades referents a l'Administració local segons les diverses tipologies, és a dir: ajuntaments (agrupats per comarques), consells comarcals, diputacions provincials i entitats metropolitanes.

### 2.4. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions

Finalment, malgrat la manca de col·laboració amb el Síndic no resulti una dada rellevant quantitativament respecte al total d'actuacions, és convenient



esmentar les administracions que no han respost les investigacions del Síndic.

Així, com a manca de col·laboració parcial aquest any ha destacat l'Ajuntament de Barcelona (4 actuacions), l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat (2 actuacions), l'Ajuntament de Calella (1 actuació) i l'Ajuntament de Sabadell (1 actuació).

En la manca de col·laboració total ha calgut destacar l'Ajuntament de Barcelona (13 actuacions), l'Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat (3 actuacions), l'Ajuntament de Camarles (1 actuació), l'Ajuntament de

Reus (1 actuació), l'Ajuntament de Sabadell (1 actuació), l'Ajuntament de Tarragona (1 actuació) i l'Ajuntament de Tivissa.

Finalment, de nou, ha calgut destacar una única administració com la que ha col·laborat menys en la tasca del Síndic: l'Ajuntament de Torrelles de Foix, amb un total de 9 actuacions.

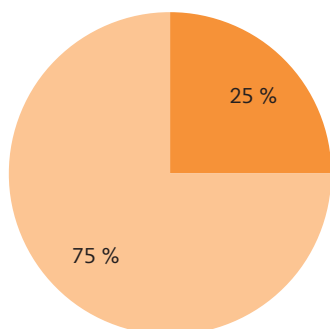
Pel que fa a l'Administració autonòmica, els supòsits de manca de col·laboració es troben en l'apartat de relacions amb les administracions de les àrees corresponents.

## 1. DADES GENERALS

### 1.1. Característiques generals de les actuacions iniciades el 2007

#### 1. Actuacions del Síndic iniciades durant el 2007

■ Queixa	5.299	24,31%
■ Actuació d'ofici	96	0,44%
■ Consulta	16.399	75,25%
<b>Total</b>	<b>21.794</b>	<b>100,00%</b>



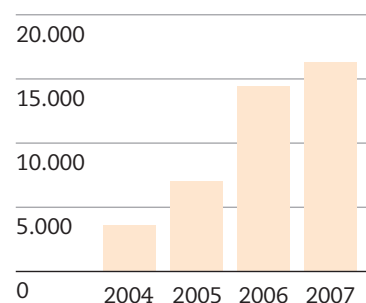
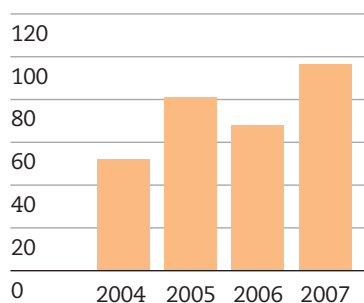
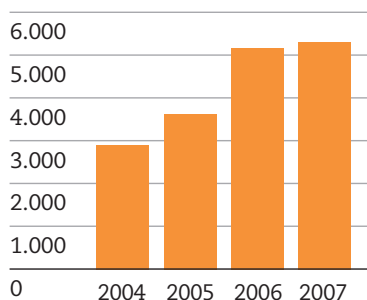
■ **Queixa (Q)**: acció que realitzen les persones per tal de manifestar el seu descontentament per l'actuació o la manca d'actuació de l'Administració pública

■ **Actuació d'ofici (AO)**: investigació a iniciativa del Síndic que es realitza quan es considera oportú obrir un expedient en defensa dels drets de les persones, ja sigui per controlar les actuacions de les administracions públiques o per vetllar en situacions de fets socials rellevants.

■ **Consulta (C)**: acció que realitzen les persones per tal d'obtenir informació i orientació sobre un determinat assumpte. Si és susceptible de queixa, s'informarà la persona de com realitzar-la, i si no ho és, se li indicarà on informar-se o solucionar l'assumpte.

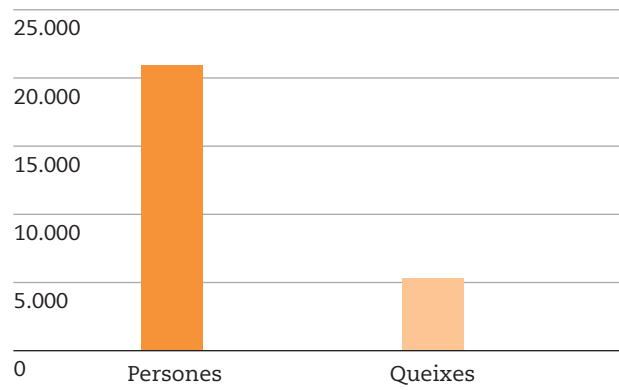
## 2. Evolució de les actuacions del Síndic durant el període 2004-2007

	2004	2005	2006	2007
■ Queixa	2.901	3.617	5.150	5.299
■ Actuació d'ofici	52	81	68	96
■ Consulta	3.640	7.095	14.515	16.399
<b>Total</b>	<b>6.593</b>	<b>10.793</b>	<b>19.733</b>	<b>21.794</b>



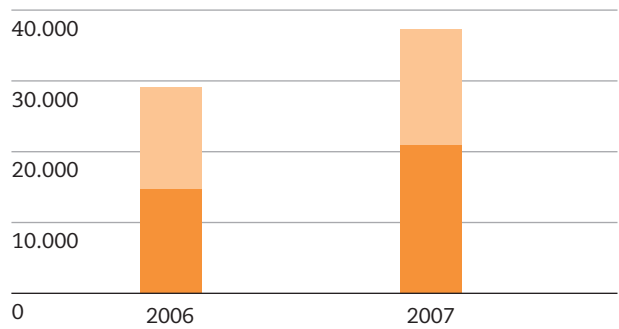
### 3. Nombre de personas afectades en les queixes rebudes

	■ Persones	■ Queixes
Presentació individual	4.859	4.859
Presentació col·lectiva	16.089	440
<b>Total</b>	<b>20.948</b>	<b>5.299</b>



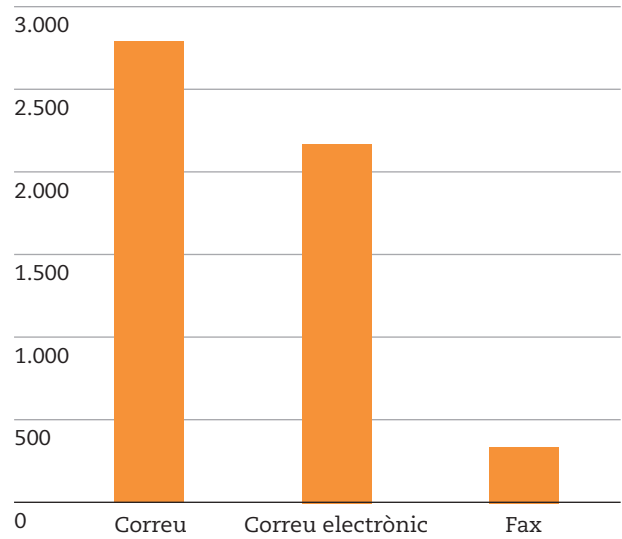
### 4. Nombre de persones ateses pel Síndic

	2006	2007
■ † que han presentat queixa	14.666	20.948
■ † que han fet consultes	14.515	16.399
<b>Total</b>	<b>29.181</b>	<b>37.347</b>

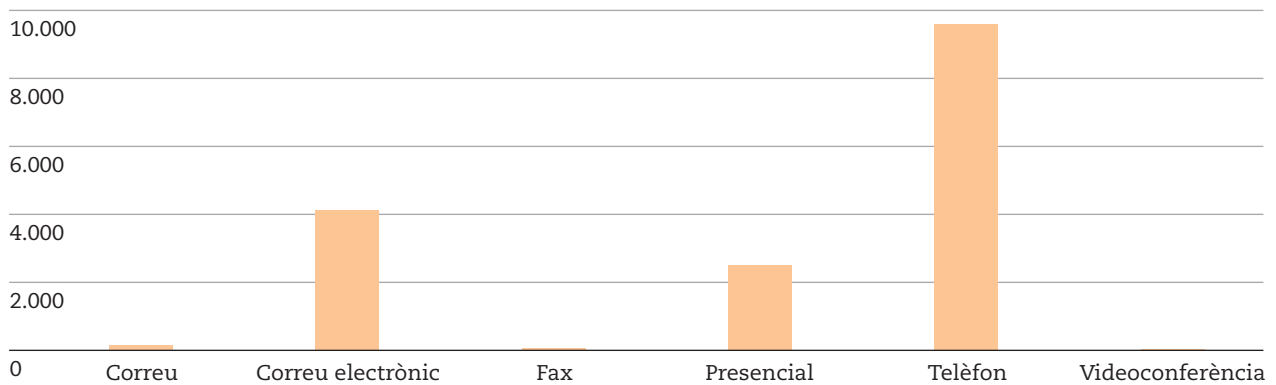


### 5. Forma de presentació de les actuacions rebudes

	■ Queixes	■ Consultes
Correu	2.789*	140
Correu electrònic	2.169	4.118
Fax	341	39
Presencial	-	2.502
Telèfon	-	9.577
Videoconferència	-	23
<b>Total</b>	<b>5.299</b>	<b>16.399</b>

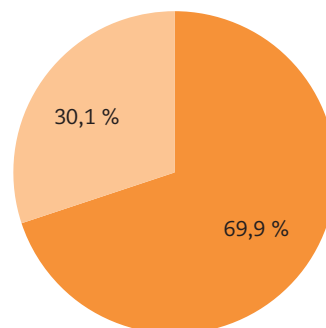


\* Per a les queixes es mostren agregades les presentades presencialment i les presentades per correu



### 6. Llengua emprada en la presentació de les queixes

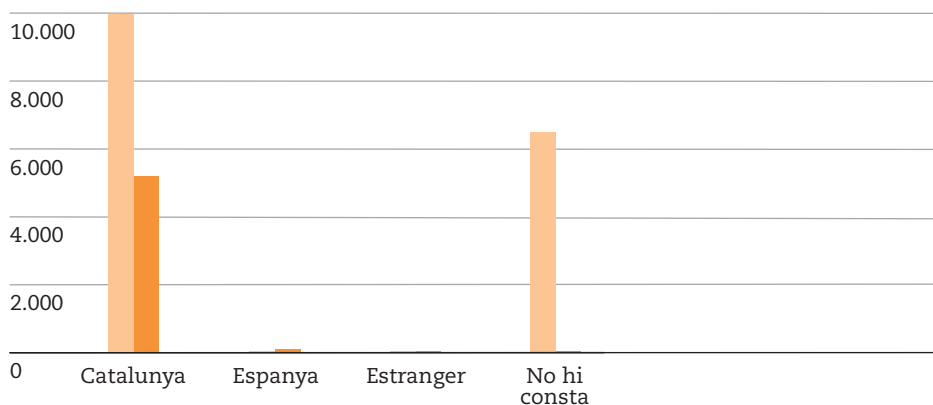
■ Català	3.702	69,9%
■ Castellà	1.594	30,1%
Anglès	2	0,0%
Francès	1	0,0%
<b>Total</b>	<b>5.299</b>	<b>100,0%</b>



## 1.2. Característiques territorials de les actuacions iniciades el 2007

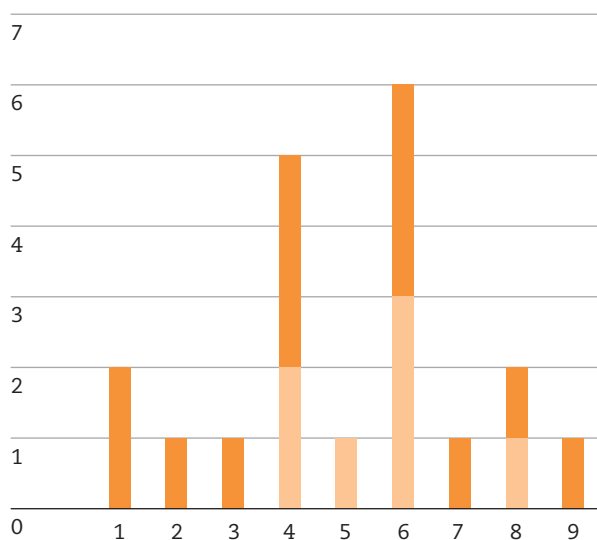
### 1. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions

	■ Consulta		■ Queixa		Total	
Catalunya	9.928	45,76%	5.180	23,87%	<b>15.108</b>	<b>69,63%</b>
Espanya	12	0,06%	82	0,38%	<b>94</b>	<b>0,43%</b>
Estranger	7	0,03%	13	0,06%	<b>20</b>	<b>0,09%</b>
No hi consta	6.452	29,74%	24	0,11%	<b>6.476</b>	<b>29,85%</b>
<b>Total</b>	<b>16.399</b>	<b>75,58%</b>	<b>5.299</b>	<b>24,42%</b>	<b>21.698</b>	<b>100,00%</b>



### 2. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de l'estranger

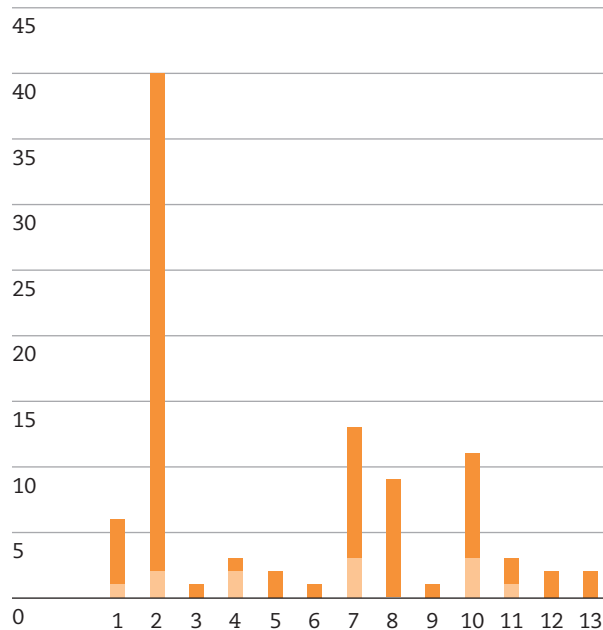
	■ Consulta		■ Queixa		Total	
1 Alemanya	-	-	2	10,00%	<b>2</b>	<b>10,00%</b>
2 Argentina	-	-	1	5,00%	<b>1</b>	<b>5,00%</b>
3 Bulgària	-	-	1	5,00%	<b>1</b>	<b>5,00%</b>
4 Estats Units	2	10,00%	3	15,00%	<b>5</b>	<b>25,00%</b>
5 Finlàndia	1	5,00%	-	-	<b>1</b>	<b>5,00%</b>
6 França	3	15,00%	3	15,00%	<b>6</b>	<b>30,00%</b>
7 Gran Bretanya	-	-	1	5,00%	<b>1</b>	<b>5,00%</b>
8 Itàlia	1	5,00%	1	5,00%	<b>2</b>	<b>10,00%</b>
9 Mèxic	-	-	1	5,00%	<b>1</b>	<b>5,00%</b>
<b>Total</b>	<b>7</b>	<b>35,00%</b>	<b>13</b>	<b>65,00%</b>	<b>20</b>	<b>100,00%</b>





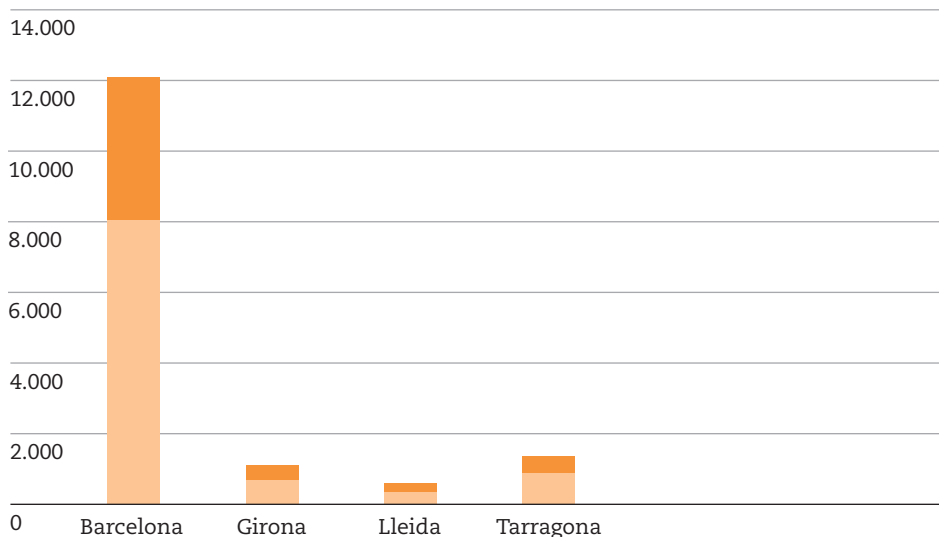
### 3. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de la resta d'Espanya

		■ Consulta		■ Queixa		Total	
1 Andalusia	Còrdova	-	-	1	1,06%	1	1,06%
	Granada	-	-	2	2,13%	2	2,13%
	Jaen	-	-	1	1,06%	1	1,06%
	Sevilla	1	1,06%	1	1,06%	2	2,13%
2 Aragó	Osca	-	-	3	3,19%	3	3,19%
	Saragossa	2	2,13%	35	37,23%	37	39,36%
3 Astúries, Principat d'	Astúries	-	-	1	1,06%	1	1,06%
4 Balears, Illes	Balears (Illes)	2	2,13%	-	-	2	2,13%
	Palma de Mallorca	-	-	1	1,06%	1	1,06%
5 Canàries	Gran Canària	-	-	2	2,13%	2	2,13%
6 Castella-la Manxa	Ciudad Real	-	-	1	1,06%	1	1,06%
7 Castella-Lleó	Àvila	-	-	1	1,06%	1	1,06%
	Burgos	-	-	1	1,06%	1	1,06%
	Lleó	1	1,06%	1	1,06%	2	2,13%
	Palència	2	2,13%	2	2,13%	4	4,26%
	Salamanca	-	-	2	2,13%	2	2,13%
	Sòria	-	-	2	2,13%	2	2,13%
	Valladolid	-	-	1	1,06%	1	1,06%
8 Comunitat Valenciana	Alacant	-	-	4	4,26%	4	4,26%
	Castelló	-	-	2	2,13%	2	2,13%
	València	-	-	3	3,19%	3	3,19%
9 Galícia	Corunya (La)	-	-	1	1,06%	1	1,06%
10 Madrid, Comunitat de	Madrid	3	3,19%	8	8,51%	11	11,7%
11 Navarra, Comunitat Foral de	Navarra	1	1,06%	2	2,13%	3	3,19%
12 País Basc	Àlava	-	-	1	1,06%	1	1,06%
	Biscaia	-	-	1	1,06%	1	1,06%
13 Rioja, la	Rioja (La)	-	-	2	2,13%	2	2,13%
<b>Total</b>		<b>12</b>	<b>12,7%</b>	<b>82</b>	<b>87,2%</b>	<b>94</b>	<b>100%</b>



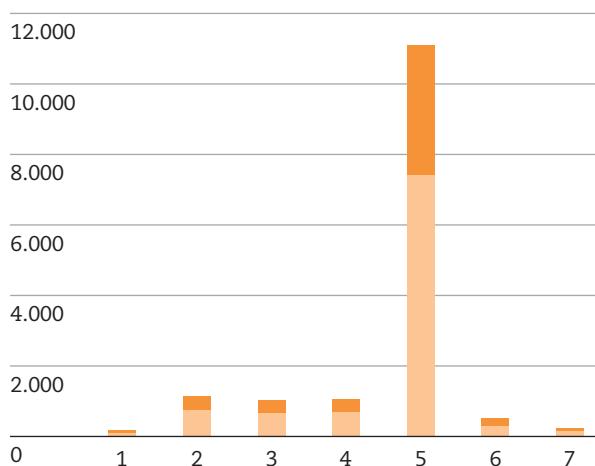
#### 4. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons províncies

	■ Consulta		■ Queixa		Total	
Barcelona	8.039	53%	4.061	27%	<b>12.100</b>	<b>80%</b>
Girona	680	5%	406	3%	<b>1.086</b>	<b>7%</b>
Lleida	336	2%	252	2%	<b>588</b>	<b>4%</b>
Tarragona	873	6%	461	3%	<b>1.334</b>	<b>9%</b>
<b>Total</b>	<b>9.928</b>	<b>66%</b>	<b>5.180</b>	<b>34%</b>	<b>15.108</b>	<b>100%</b>



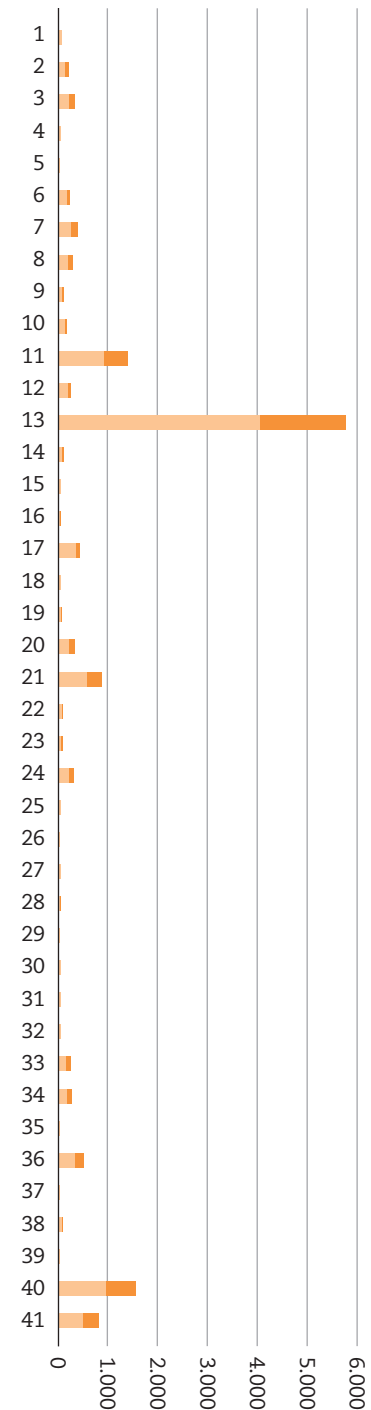
#### 5. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons àmbit territorial

Àmbit Territorial	■ Consulta		■ Queixa		Total	
1 Alt Pirineu i Aran	80	0,53%	62	0,41%	<b>142</b>	<b>0,94%</b>
2 Camp de Tarragona	732	4,85%	381	2,52%	<b>1.113</b>	<b>7,37%</b>
3 Comarques centrals	635	4,20%	369	2,44%	<b>1.004</b>	<b>6,65%</b>
4 Comarques gironines	655	4,34%	389	2,57%	<b>1.044</b>	<b>6,91%</b>
5 Metropolità	7.410	49,05%	3.695	24,46%	<b>11.105</b>	<b>73,50%</b>
6 Ponent	275	1,82%	204	1,35%	<b>479</b>	<b>3,17%</b>
7 Terres de l'Ebre	141	0,93%	80	0,53%	<b>221</b>	<b>1,46%</b>
<b>Total</b>	<b>9.928</b>	<b>65,71%</b>	<b>5.180</b>	<b>34,29%</b>	<b>15.108</b>	<b>100,00%</b>



## 6. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions per comarques

	■ Consulta		■ Queixa		Total	
1 Alt Camp	42	0,28%	15	0,10%	57	0,38%
2 Alt Empordà	117	0,77%	75	0,50%	192	1,27%
3 Alt Penedès	193	1,28%	129	0,85%	322	2,13%
4 Alt Urgell	23	0,15%	9	0,06%	32	0,21%
5 Alta Ribagorça	2	0,01%	2	0,01%	4	0,03%
6 Anoia	144	0,95%	79	0,52%	223	1,48%
7 Bages	239	1,58%	138	0,91%	377	2,50%
8 Baix Camp	181	1,20%	98	0,65%	279	1,85%
9 Baix Ebre	55	0,36%	38	0,25%	93	0,62%
10 Baix Empordà	104	0,69%	56	0,37%	160	1,06%
11 Baix Llobregat	887	5,87%	489	3,24%	1.376	9,11%
12 Baix Penedès	166	1,10%	62	0,41%	228	1,51%
13 Barcelonès	4.038	26,73%	1.748	11,57%	5.786	38,30%
14 Berguedà	58	0,38%	33	0,22%	91	0,60%
15 Cerdanya	23	0,15%	19	0,13%	42	0,28%
16 Conca de Barberà	15	0,10%	9	0,06%	24	0,16%
17 Garraf	326	2,16%	94	0,62%	420	2,78%
18 Garrigues	21	0,14%	5	0,03%	26	0,17%
19 Garrotxa	35	0,23%	20	0,13%	55	0,36%
20 Gironès	195	1,29%	118	0,78%	313	2,07%
21 Maresme	557	3,69%	301	1,99%	858	5,68%
22 Montsià	49	0,32%	19	0,13%	68	0,45%
23 Noguera	38	0,25%	32	0,21%	70	0,46%
24 Osona	183	1,21%	112	0,74%	295	1,95%
25 Pallars Jussà	21	0,14%	11	0,07%	32	0,21%
26 Pallars Sobirà	5	0,03%	18	0,12%	23	0,15%
27 Pla de l'Estany	24	0,16%	17	0,11%	41	0,27%
28 Pla d'Urgell	19	0,13%	17	0,11%	36	0,24%
29 Priorat	14	0,09%	4	0,03%	18	0,12%
30 Ribera d'Ebre	28	0,19%	15	0,10%	43	0,28%
31 Ripollès	23	0,15%	18	0,12%	41	0,27%
32 Segarra	25	0,17%	9	0,06%	34	0,23%
33 Segrià	129	0,85%	113	0,75%	242	1,60%
34 Selva	157	1,04%	85	0,56%	242	1,60%
35 Solsonès	11	0,07%	7	0,05%	18	0,12%
36 Tarragonès	314	2,08%	193	1,28%	507	3,36%
37 Terra Alta	9	0,06%	8	0,05%	17	0,11%
38 Urgell	43	0,28%	28	0,19%	71	0,47%
39 Val d'Aran	6	0,04%	3	0,02%	9	0,06%
40 Vallès Occidental	942	6,24%	604	4,00%	1.546	10,23%
41 Vallès Oriental	467	3,09%	330	2,18%	797	5,28%
<b>Total</b>	<b>9.928</b>	<b>65,71%</b>	<b>5.180</b>	<b>34,29%</b>	<b>15.108</b>	<b>100,0%</b>



7. Mapa de la procedència geogràfica de les actuacions del 2007 i del 2006

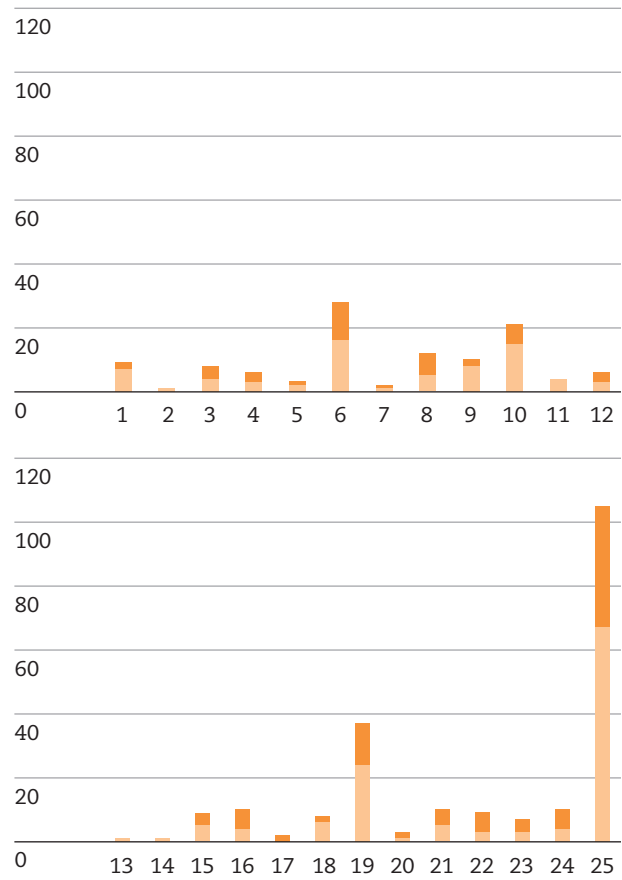


- Actuacions del 2007
- Actuacions del 2006

## 8. Procedència geogràfica dels promotors de les actuacions de Catalunya segons municipis

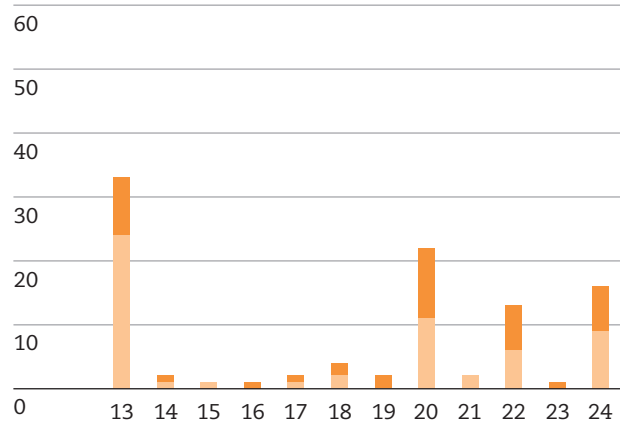
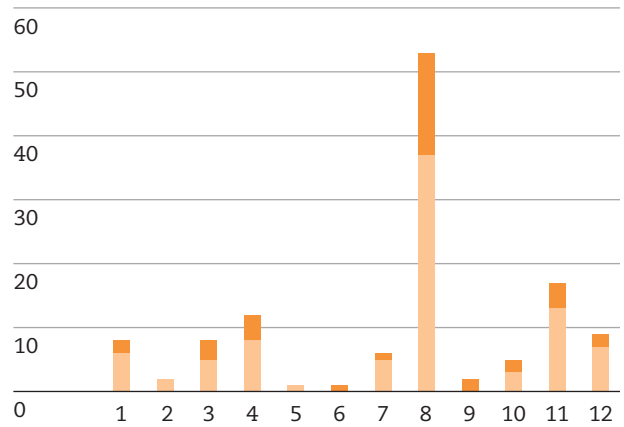
### Barcelona

Alt Penedès	C	Q	Total
1 Avinyonet del Penedès	7	2	9
2 Cabanyes, les	1	-	1
3 Castellet i la Gornal	4	4	8
4 Castellví de la Marca	3	3	6
5 Font-rubí	2	1	3
6 Gelida	16	12	28
7 Granada, la	1	1	2
8 Mediona	5	7	12
9 Olèrdola	8	2	10
10 Olesa de Bonesvalls	15	6	21
11 Pacs del Penedès	4	-	4
12 Pla del Penedès, el	3	3	6
13 Pontons	1	-	1
14 Sant Cugat Sesgarrigues	1	-	1
15 Sant Llorenç d'Hortons	5	4	9
16 Sant Martí Sarroca	4	6	10
17 Sant Pere de Riudebitlles	-	2	2
18 Sant Quintí de Mediona	6	2	8
19 Sant Sadurní d'Anoia	24	13	37
20 Santa Fe del Penedès	1	2	3
21 Santa Margarida i els Monjos	5	5	10
22 Subirats	3	6	9
23 Torrelavit	3	4	7
24 Torrelles de Foix	4	6	10
25 Vilafranca del Penedès	67	38	105
<b>Total</b>	<b>193</b>	<b>129</b>	<b>322</b>

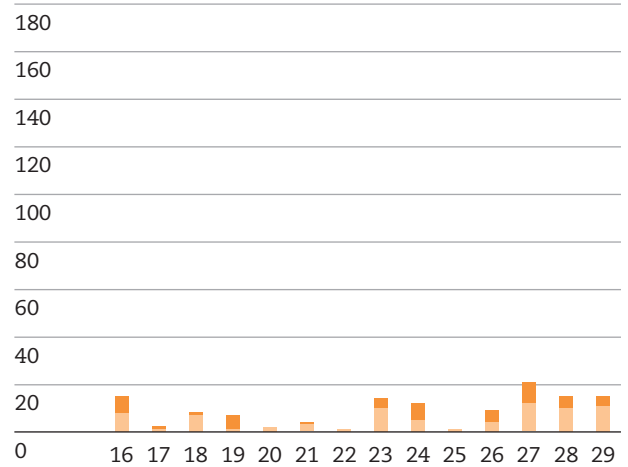
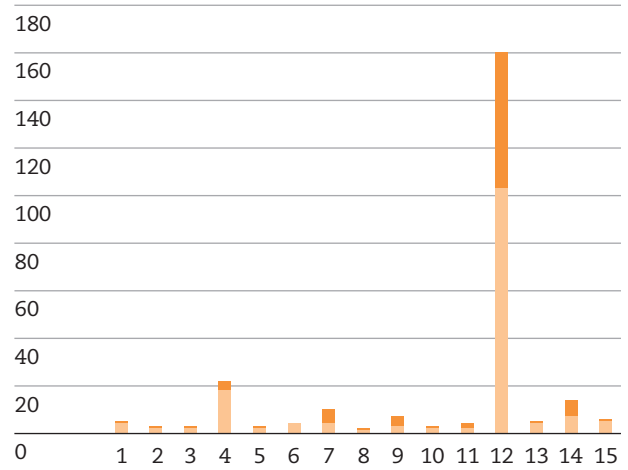




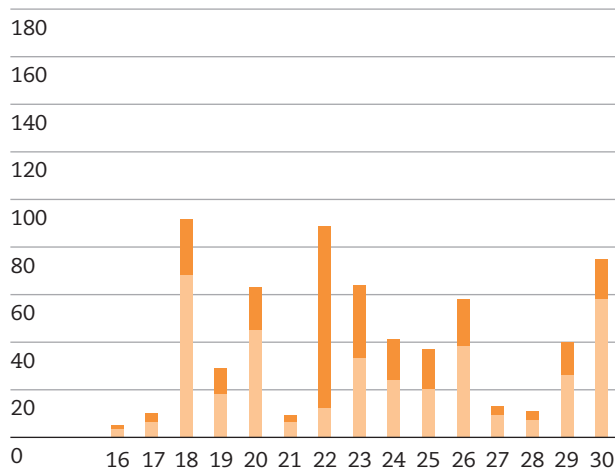
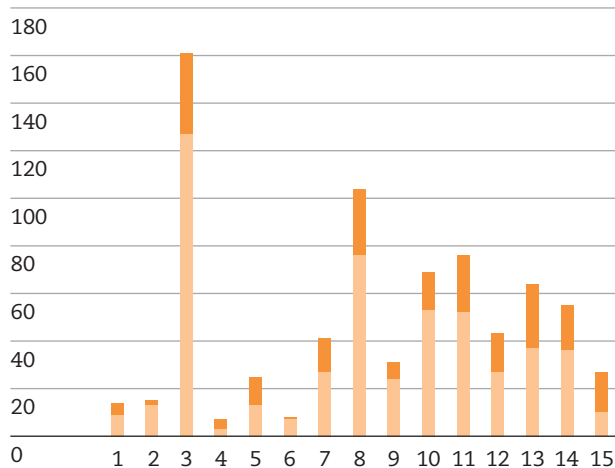
Anoia	C	Q	Total
1 Bruc, el	6	2	8
2 Cabrera d'Igualada	2	-	2
3 Calaf	5	3	8
4 Capellades	8	4	12
5 Carme	1	-	1
6 Castellolí	-	1	1
7 Hostalets de Pierola, els	5	1	6
8 Igualada	37	16	53
9 Jorba	-	2	2
10 Llacuna, la	3	2	5
11 Masquefa	13	4	17
12 Òdena	7	2	9
13 Piera	24	9	33
14 Pobla de Claramunt, la	1	1	2
15 Prats de Rei, els	1	-	1
16 Pujalt	-	1	1
17 Sant Martí de Tous	1	1	2
18 Sant Martí Sesgueioles	2	2	4
19 Sant Pere Sallavinera	-	2	2
20 Santa Margarida de Montbui	11	11	22
21 Santa Maria de Miralles	2	-	2
22 Torre de Claramunt, la	6	7	13
23 Vallbona d'Anoia	-	1	1
24 Vilanova del Camí	9	7	16
<b>Total</b>	<b>144</b>	<b>79</b>	<b>223</b>



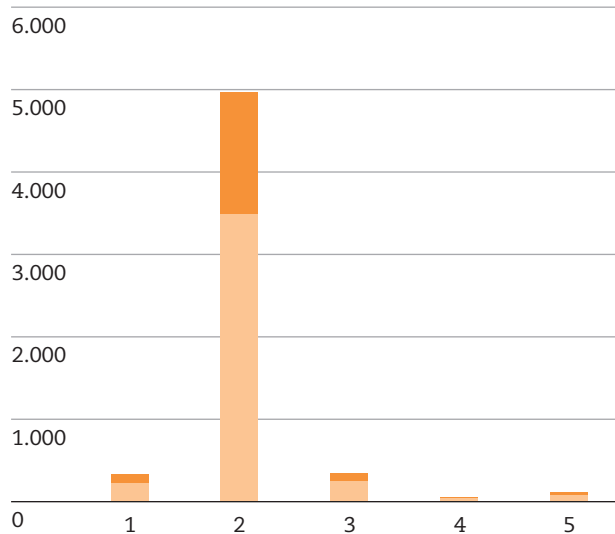
Bages	C	Q	Total
1 Artés	4	1	5
2 Avinyó	2	1	3
3 Balsareny	2	1	3
4 Cabrianes	18	4	22
5 Calders	2	1	3
6 Cardona	4	-	4
7 Castellbell i el Vilar	4	6	10
8 Castellfollit del Boix	1	1	2
9 Castellgalí	3	4	7
10 Castelnou de Bages	2	1	3
11 Fonollosa	2	2	4
12 Manresa	103	57	160
13 Marganell	4	1	5
14 Moià	7	7	14
15 Monistrol de Calders	5	1	6
16 Monistrol de Montserrat	8	7	15
17 Mura	1	1	2
18 Navarcles	7	1	8
19 Navàs	1	6	7
20 Pont de Vilomara i Rocafort, el	2	-	2
21 Rajadell	3	1	4
22 Sant Feliu Sasserra	1	-	1
23 Sant Fruitós de Bages	10	4	14
24 Sant Joan de Vilatorrada	5	7	12
25 Sant Mateu de Bages	1	-	1
26 Sant Salvador de Guardiola	4	5	9
27 Sant Vicenç de Castellet	12	9	21
28 Santpedor	10	5	15
29 Súria	11	4	15
<b>Total</b>	<b>239</b>	<b>138</b>	<b>377</b>



<b>Baix Llobregat</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Abrera	9	5	<b>14</b>
2 Begues	13	2	<b>15</b>
3 Castelldefels	127	34	<b>161</b>
4 Castellví de Rosanes	3	4	<b>7</b>
5 Cervelló	13	12	<b>25</b>
6 Collbató	7	1	<b>8</b>
7 Corbera de Llobregat	27	14	<b>41</b>
8 Cornellà de Llobregat	76	28	<b>104</b>
9 Esparreguera	24	7	<b>31</b>
10 Esplugues de Llobregat	53	16	<b>69</b>
11 Gavà	52	24	<b>76</b>
12 Martorell	27	16	<b>43</b>
13 Molins de Rei	37	27	<b>64</b>
14 Olesa de Montserrat	36	19	<b>55</b>
15 Pallejà	10	17	<b>27</b>
16 Palma de Cervelló, la	3	2	<b>5</b>
17 Papiol, el	6	4	<b>10</b>
18 Prat de Llobregat, el	68	24	<b>92</b>
19 Sant Andreu de la Barca	18	11	<b>29</b>
20 Sant Boi de Llobregat	45	18	<b>63</b>
21 Sant Climent de Llobregat	6	3	<b>9</b>
22 Sant Esteve Sesrovires	12	77	<b>89</b>
23 Sant Feliu de Llobregat	33	31	<b>64</b>
24 Sant Joan Despí	24	17	<b>41</b>
25 Sant Just Desvern	20	17	<b>37</b>
26 Sant Vicenç dels Horts	38	20	<b>58</b>
27 Santa Coloma de Cervelló	9	4	<b>13</b>
28 Torrelles de Llobregat	7	4	<b>11</b>
29 Vallirana	26	14	<b>40</b>
30 Viladecans	58	17	<b>75</b>
<b>Total</b>	<b>887</b>	<b>489</b>	<b>1.376</b>

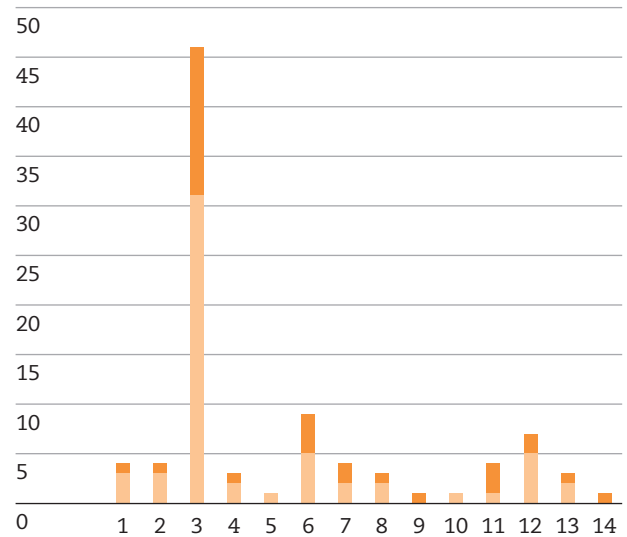


<b>Barcelonès</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Badalona	215	112	<b>327</b>
2 Barcelona	3.491	1.472	<b>4.963</b>
3 Hospitalet de Llobregat, l'	239	101	<b>340</b>
4 Sant Adrià de Besòs	26	21	<b>47</b>
5 Santa Coloma de Gramenet	67	42	<b>109</b>
<b>Total</b>	<b>4.038</b>	<b>1.748</b>	<b>5.786</b>

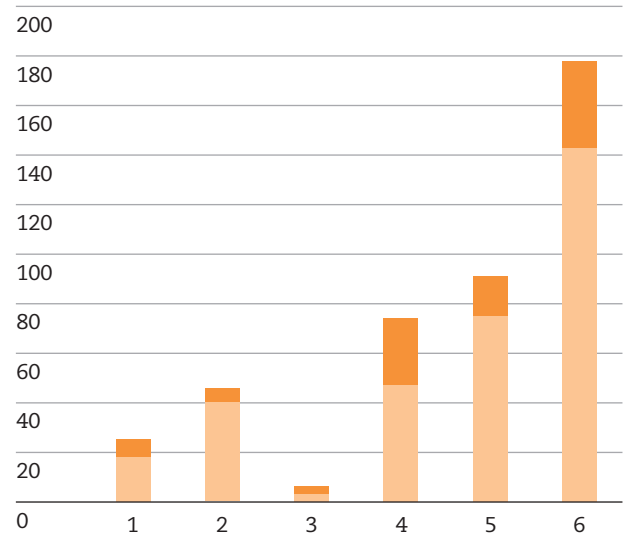


<b>Berguedà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Avià	3	1	<b>4</b>
2 Bagà	3	1	<b>4</b>
3 Berga	31	15	<b>46</b>
4 Borredà	2	1	<b>3</b>
5 Castellar de n'Hug	1	-	<b>1</b>
6 Gironella	5	4	<b>9</b>
7 Gósol*	2	2	<b>4</b>
8 Guardiola de Berguedà	2	1	<b>3</b>
9 Montclar	-	1	<b>1</b>
10 Montmajor	1	-	<b>1</b>
11 Pobla de Lillet, la	1	3	<b>4</b>
12 Puig-reig	5	2	<b>7</b>
13 Saldes	2	1	<b>3</b>
14 Santa Maria de Merlès	-	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>58</b>	<b>33</b>	<b>91</b>

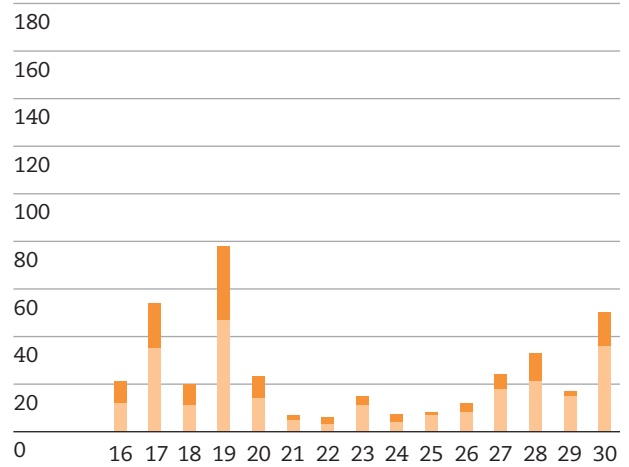
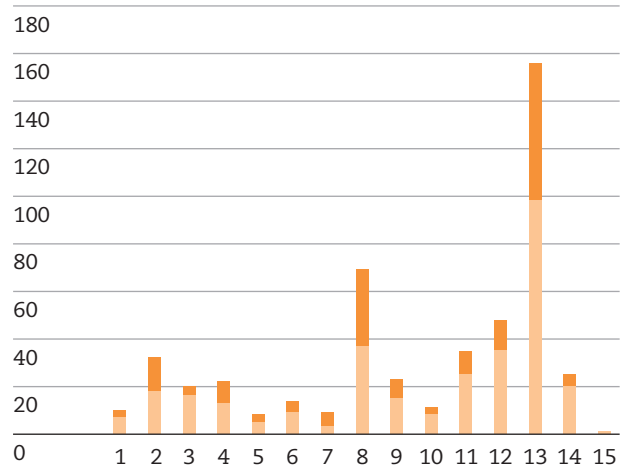
\* Pertany a la província de Lleida



<b>Garraf</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Canyelles	18	7	<b>25</b>
2 Cubelles	40	6	<b>46</b>
3 Olivella	3	3	<b>6</b>
4 Sant Pere de Ribes	47	27	<b>74</b>
5 Sitges	75	16	<b>91</b>
6 Vilanova i la Geltrú	143	35	<b>178</b>
<b>Total</b>	<b>326</b>	<b>94</b>	<b>420</b>



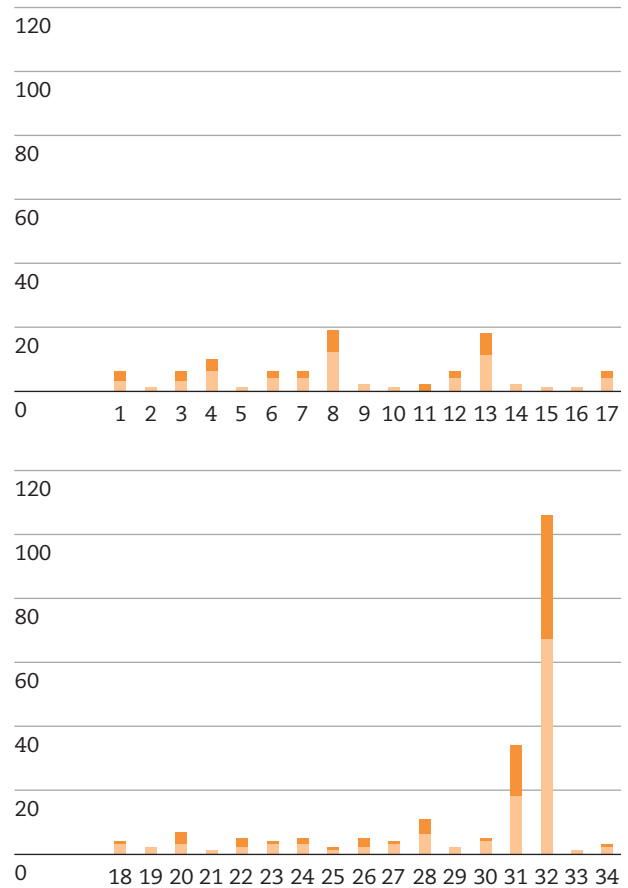
Maresme	C	Q	Total
1 Alella	7	3	10
2 Arenys de Mar	18	14	32
3 Arenys de Munt	16	4	20
4 Argentona	13	9	22
5 Cabrera de Mar	5	3	8
6 Cabriils	9	5	14
7 Caldes d'Estrac	3	6	9
8 Calella	37	32	69
9 Canet de Mar	15	8	23
10 Dosrius	8	3	11
11 Malgrat de Mar	25	10	35
12 Masnou, el	35	13	48
13 Mataró	98	58	156
14 Montgat	20	5	25
15 Òrrius	1	-	1
16 Palafolls	12	9	21
17 Pineda de Mar	35	19	54
18 Premià de Dalt	11	9	20
19 Premià de Mar	47	31	78
20 Sant Andreu de Llavaneres	14	9	23
21 Sant Cebrià de Vallalta	5	2	7
22 Sant Iscle de Vallalta	3	3	6
23 Sant Pol de Mar	11	4	15
24 Sant Vicenç de Montalt	4	3	7
25 Santa Susanna	7	1	8
26 Teià	8	4	12
27 Tiana	18	6	24
28 Tordera	21	12	33
29 Vilassar de Dalt	15	2	17
30 Vilassar de Mar	36	14	50
<b>Total</b>	<b>557</b>	<b>301</b>	<b>858</b>



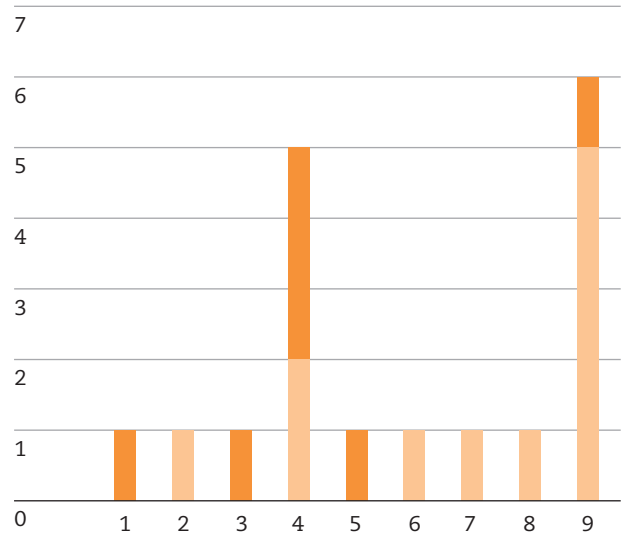


Osona	C	Q	Total
1 Balenyà	3	3	6
2 Brull, el	1	-	1
3 Calldetenes	3	3	6
4 Centelles	6	4	10
5 Espinelves*	1	-	1
6 Folgueroles	4	2	6
7 Gurb	4	2	6
8 Manlleu	12	7	19
9 Masies de Voltregà, les	2	-	2
10 Montesquiu	1	-	1
11 Muntanyola	-	2	2
12 Prats de Lluçanès	4	2	6
13 Roda de Ter	11	7	18
14 Rupit i Pruit	2	-	2
15 Sant Boi de Lluçanès	1	-	1
16 Sant Hipòlit de Voltregà	1	-	1
17 Sant Julià de Vilatorrada	4	2	6
18 Sant Martí de Centelles	3	1	4
19 Sant Pere de Torelló	2	-	2
20 Sant Quirze de Besora	3	4	7
21 Sant Sadurní d'Osormort	1	-	1
22 Sant Vicenç de Torelló	2	3	5
23 Santa Eugènia de Berga	3	1	4
24 Santa Eulàlia de Riuprimer	3	2	5
25 Santa Maria de Besora	1	1	2
26 Santa Maria de Corcó	2	3	5
27 Seva	3	1	4
28 Taradell	6	5	11
29 Tavèrnoles	2	-	2
30 Tona	4	1	5
31 Torelló	18	16	34
32 Vic	67	39	106
33 Vidrà*	1	-	1
34 Viladrau*	2	1	3
<b>Total</b>	<b>183</b>	<b>112</b>	<b>295</b>

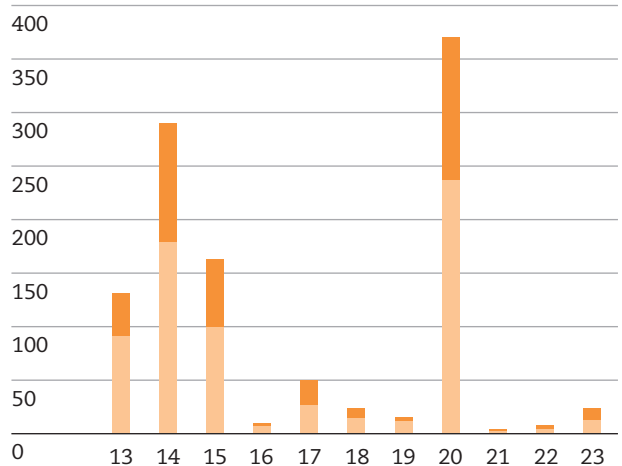
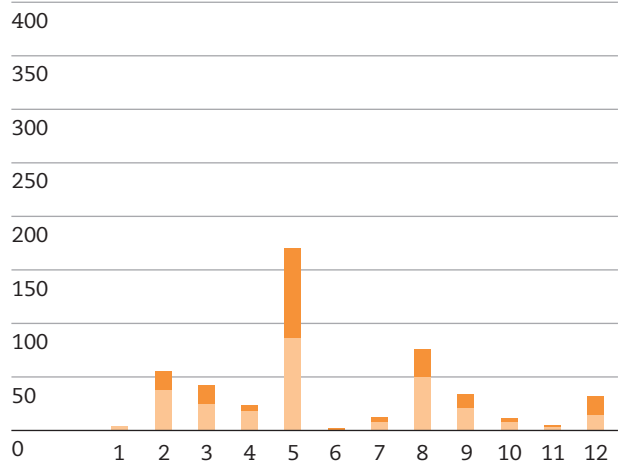
\* Pertanyen a la província de Girona



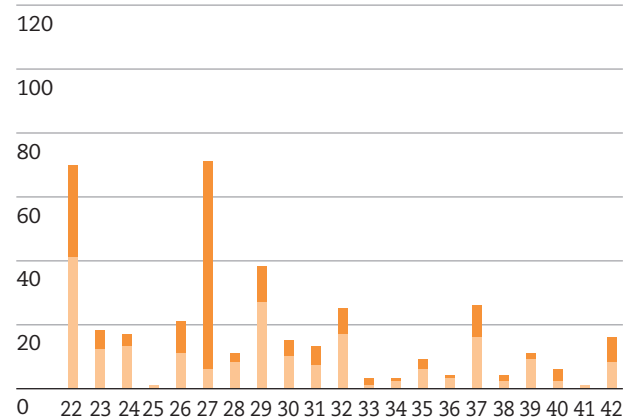
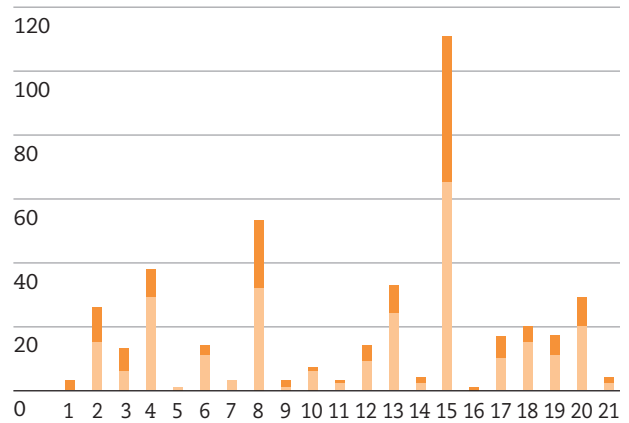
<b>Solsonès</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Castellar de la Ribera	-	1	<b>1</b>
2 Navès	1	-	<b>1</b>
3 Odèn	-	1	<b>1</b>
4 Olius	2	3	<b>5</b>
5 Pinell de Solsonès	-	1	<b>1</b>
6 Pinós	1	-	<b>1</b>
7 Riner	1	-	<b>1</b>
8 Sant Llorenç de Morunys	1	-	<b>1</b>
9 Solsona	5	1	<b>6</b>
<b>Total</b>	<b>11</b>	<b>7</b>	<b>18</b>



<b>Vallès Occidental</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Badia del Vallès	3	-	<b>3</b>
2 Barberà del Vallès	37	18	<b>55</b>
3 Castellar del Vallès	24	18	<b>42</b>
4 Castellbisbal	17	6	<b>23</b>
5 Cerdanyola del Vallès	86	85	<b>171</b>
6 Gallifa	-	1	<b>1</b>
7 Matadepera	7	5	<b>12</b>
8 Montcada i Reixac	49	27	<b>76</b>
9 Palau-solità i Plegamans	20	14	<b>34</b>
10 Polinyà	7	4	<b>11</b>
11 Rellinars	2	2	<b>4</b>
12 Ripollet	14	17	<b>31</b>
13 Rubí	90	41	<b>131</b>
14 Sabadell	178	112	<b>290</b>
15 Sant Cugat del Vallès	99	64	<b>163</b>
16 Sant Llorenç Savall	6	3	<b>9</b>
17 Sant Quirze del Vallès	26	23	<b>49</b>
18 Santa Perpètua de Mogoda	14	9	<b>23</b>
19 Sentmenat	11	4	<b>15</b>
20 Terrassa	236	134	<b>370</b>
21 Ullastrell	1	2	<b>3</b>
22 Vacarisses	3	4	<b>7</b>
23 Viladecavalls	12	11	<b>23</b>
<b>Total</b>	<b>942</b>	<b>604</b>	<b>1.546</b>

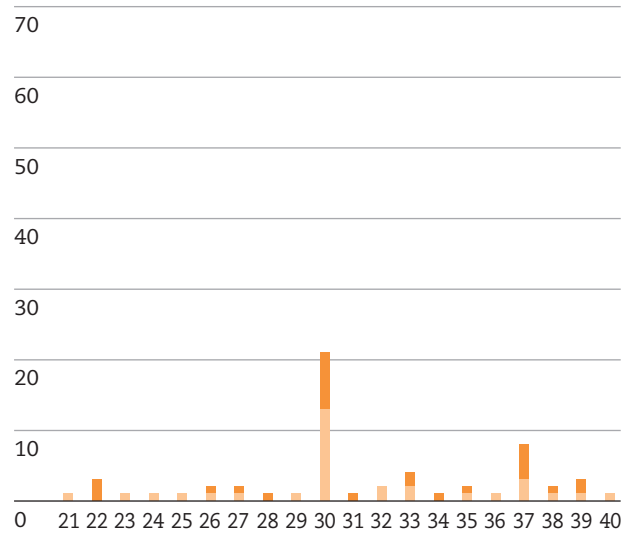
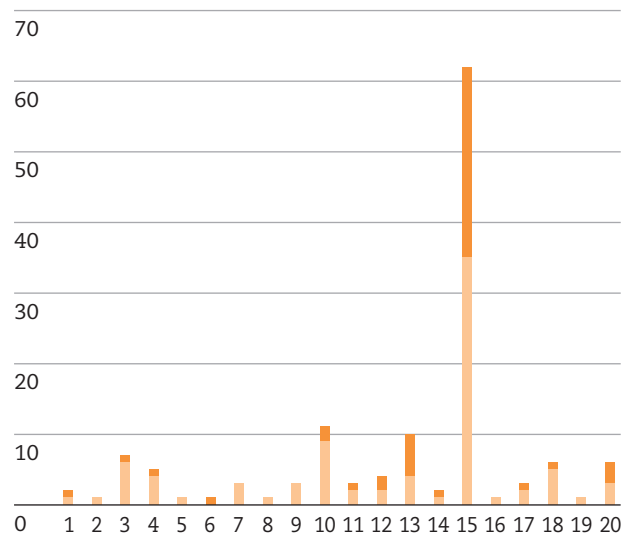


Vallès Oriental	C	Q	Total
1 Aiguafreda	-	3	3
2 Ametlla del Vallès, l'	15	11	26
3 Bigues i Riells	6	7	13
4 Caldes de Montbui	29	9	38
5 Campins	1	-	1
6 Canovelles	11	3	14
7 Cànoves i Samalús	3	-	3
8 Cardedeu	32	21	53
9 Castellcir	1	2	3
10 Castellterçol	6	1	7
11 Figaró-Montmany	2	1	3
12 Franqueses del Vallès, les	9	5	14
13 Garriga, la	24	9	33
14 Granera	2	2	4
15 Granollers	65	46	111
16 Gualba	-	1	1
17 Llagosta, la	10	7	17
18 Lliçà d'Amunt	15	5	20
19 Lliçà de Vall	11	6	17
20 Llinars del Vallès	20	9	29
21 Martorelles	2	2	4
22 Mollet del Vallès	41	29	70
23 Montmeló	12	6	18
24 Montornès del Vallès	13	4	17
25 Montseny	1	-	1
26 Parets del Vallès	11	10	21
27 Roca del Vallès, la	6	65	71
28 Sant Antoni de Vilamajor	8	3	11
29 Sant Celoni	27	11	38
30 Sant Esteve de Palautordera	10	5	15
31 Sant Feliu de Codines	7	6	13
32 Sant Fost de Campsentelles	17	8	25
33 Sant Pere de Vilamajor	1	2	3
34 Sant Quirze Safaja	2	1	3
35 Santa Eulàlia de Ronçana	6	3	9
36 Santa Maria de Martorelles	3	1	4
37 Santa Maria de Palautordera	16	10	26
38 Tagamanent	2	2	4
39 Vallgorguina	9	2	11
40 Vallromanes	2	4	6
41 Vilalba Sasserra	1	-	1
42 Vilanova del Vallès	8	8	16
<b>Total</b>	<b>467</b>	<b>330</b>	<b>797</b>

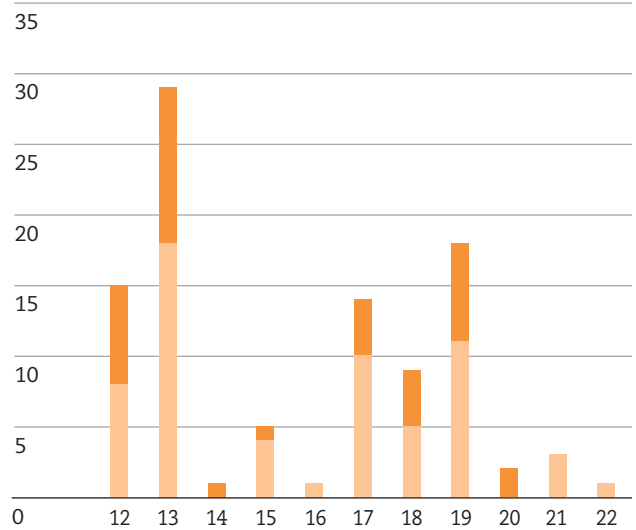
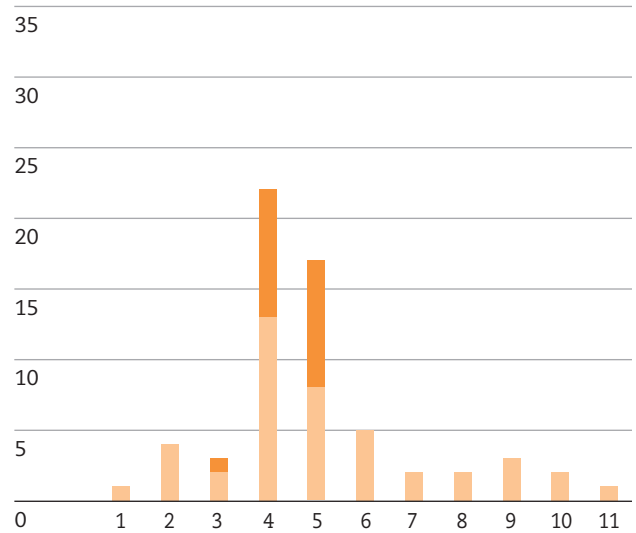


## Girona

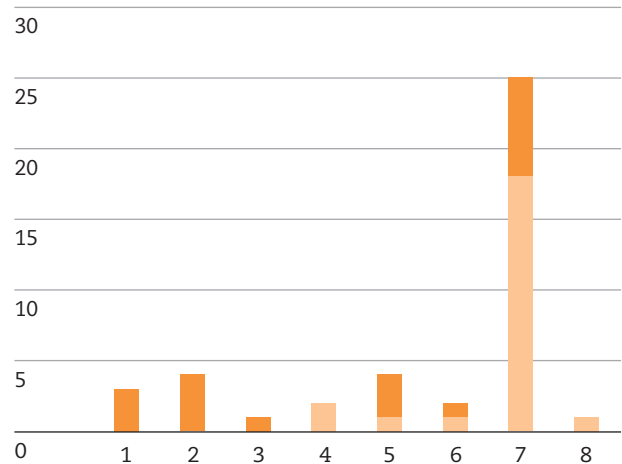
Alt Empordà	C	Q	Total
1 Agullana	1	1	2
2 Albanyà	1	-	1
3 Avinyonet de Puigventós	6	1	7
4 Bàscara	4	1	5
5 Boadella i les Escaules	1	-	1
6 Cabanes	-	1	1
7 Cadaqués	3	-	3
8 Cantallops	1	-	1
9 Capmany	3	-	3
10 Castelló d'Empúries	9	2	11
11 Cistella	2	1	3
12 Darnius	2	2	4
13 Escala, l'	4	6	10
14 Espolla	1	1	2
15 Figueres	35	27	62
16 Fortià	1	-	1
17 Garriguella	2	1	3
18 Jonquera, la	5	1	6
19 Lladó	1	-	1
20 Llançà	3	3	6
21 Mollet de Peralada	1	-	1
22 Navata	-	3	3
23 Palau de Santa Eulàlia	1	-	1
24 Palau-saverdera	1	-	1
25 Pau	1	-	1
26 Peralada	1	1	2
27 Portbou	1	1	2
28 Rabós	-	1	1
29 Riumors	1	-	1
30 Roses	13	8	21
31 Sant Miquel de Fluvià	-	1	1
32 Sant Pere Pescador	2	-	2
33 Saus, Camallera i Llampaiès	2	2	4
34 Selva de Mar, la	-	1	1
35 Terrades	1	1	2
36 Vajol, la	1	-	1
37 Vilafant	3	5	8
38 Vilamalla	1	1	2
39 Vilanant	1	2	3
40 Vilaür	1	-	1
<b>Total</b>	<b>117</b>	<b>75</b>	<b>192</b>



<b>Baix Empordà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Albons	1	-	<b>1</b>
2 Begur	4	-	<b>4</b>
3 Bellcaire d'Empordà	2	1	<b>3</b>
4 Bisbal d'Empordà, la	13	9	<b>22</b>
5 Calonge	8	9	<b>17</b>
6 Castell-Platja d'Aro	5	-	<b>5</b>
7 Corçà	2	-	<b>2</b>
8 Cruïlles, Monells i Sant Sadurní de l'Heura	2	-	<b>2</b>
9 Forallac	3	-	<b>3</b>
10 Gualta	2	-	<b>2</b>
11 Jafre	1	-	<b>1</b>
12 Palafrugell	8	7	<b>15</b>
13 Palamós	18	11	<b>29</b>
14 Palau-sator	-	1	<b>1</b>
15 Pals	4	1	<b>5</b>
16 Rupià	1	-	<b>1</b>
17 Sant Feliu de Guíxols	10	4	<b>14</b>
18 Santa Cristina d'Aro	5	4	<b>9</b>
19 Torroella de Montgrí	11	7	<b>18</b>
20 Ullà	-	2	<b>2</b>
21 Ullastret	3	-	<b>3</b>
22 Verges	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>104</b>	<b>56</b>	<b>160</b>



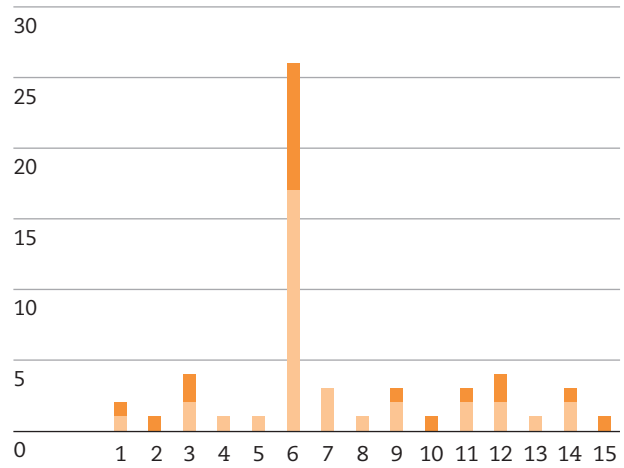
<b>Cerdanya</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Alp	-	3	<b>3</b>
2 Fontanals de Cerdanya	-	4	<b>4</b>
3 Ger	-	1	<b>1</b>
4 Llivia	2	-	<b>2</b>
5 Montellà i Martinet	1	3	<b>4</b>
6 Prats i Sansor *	1	1	<b>2</b>
7 Puigcerdà	18	7	<b>25</b>
8 Urús	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>19</b>	<b>42</b>



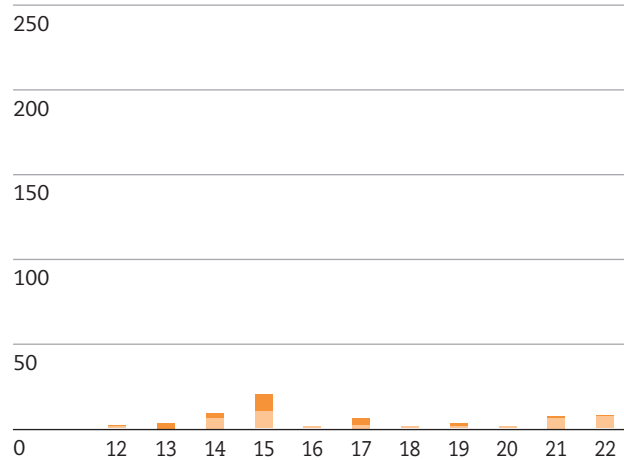
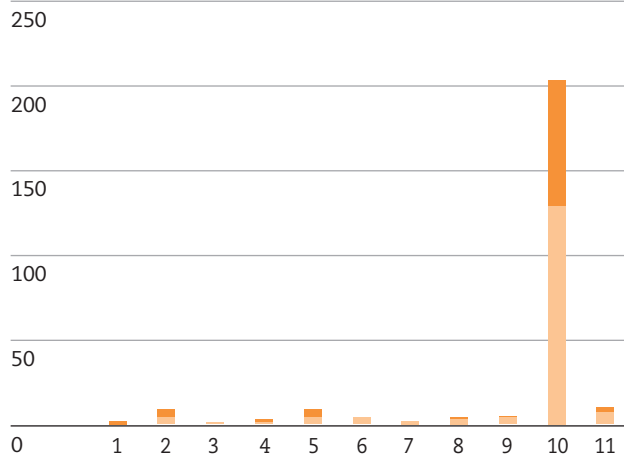
\* Pertany a la província de Lleida



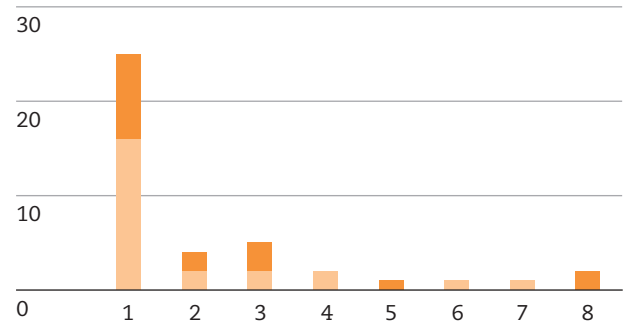
<b>Garrotxa</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Argelaguer	1	1	<b>2</b>
2 Besalú	-	1	<b>1</b>
3 Castellfollit de la Roca	2	2	<b>4</b>
4 Maià de Montcal	1	-	<b>1</b>
5 Montagut i Oix	1	-	<b>1</b>
6 Olot	17	9	<b>26</b>
7 Planes d'Hostoles, les	3	-	<b>3</b>
8 Preses, les	1	-	<b>1</b>
9 Sant Feliu de Pallerols	2	1	<b>3</b>
10 Sant Jaume de Llierca	-	1	<b>1</b>
11 Sant Joan les Fonts	2	1	<b>3</b>
12 Santa Pau	2	2	<b>4</b>
13 Tortellà	1	-	<b>1</b>
14 Vall de Bianya, la	2	1	<b>3</b>
15 Vall d'en Bas, la	-	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>35</b>	<b>20</b>	<b>55</b>



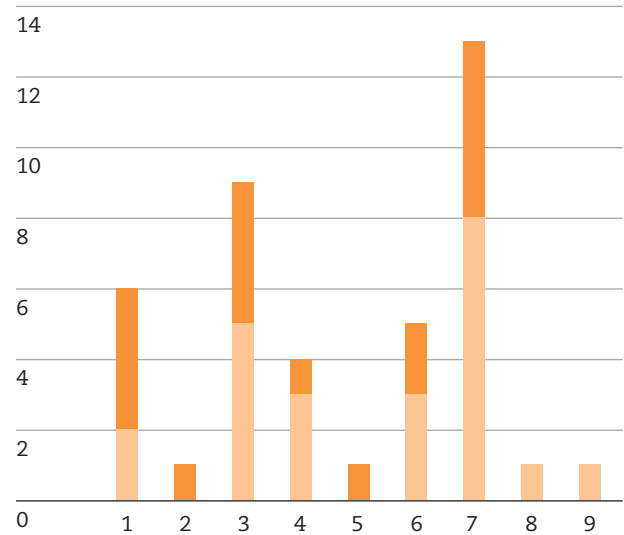
<b>Gironès</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Aiguaviva	-	2	<b>2</b>
2 Bescanó	4	5	<b>9</b>
3 Campllong	1	-	<b>1</b>
4 Canet d'Adri	1	2	<b>3</b>
5 Cassà de la Selva	4	5	<b>9</b>
6 Celrà	4	-	<b>4</b>
7 Cervià de Ter	2	-	<b>2</b>
8 Flaçà	3	1	<b>4</b>
9 Fornells de la Selva	4	1	<b>5</b>
10 Girona	129	74	<b>203</b>
11 Llagostera	7	3	<b>10</b>
12 Llambilles	1	1	<b>2</b>
13 Madremanya	-	3	<b>3</b>
14 Quart	6	3	<b>9</b>
15 Salt	10	10	<b>20</b>
16 Sant Andreu Salou	1	-	<b>1</b>
17 Sant Gregori	2	4	<b>6</b>
18 Sant Joan de Mollet	1	-	<b>1</b>
19 Sant Julià de Ramis	1	2	<b>3</b>
20 Sant Martí de Llémena	1	-	<b>1</b>
21 Sarrià de Ter	6	1	<b>7</b>
22 Vilablareix	7	1	<b>8</b>
<b>Total</b>	<b>195</b>	<b>118</b>	<b>313</b>



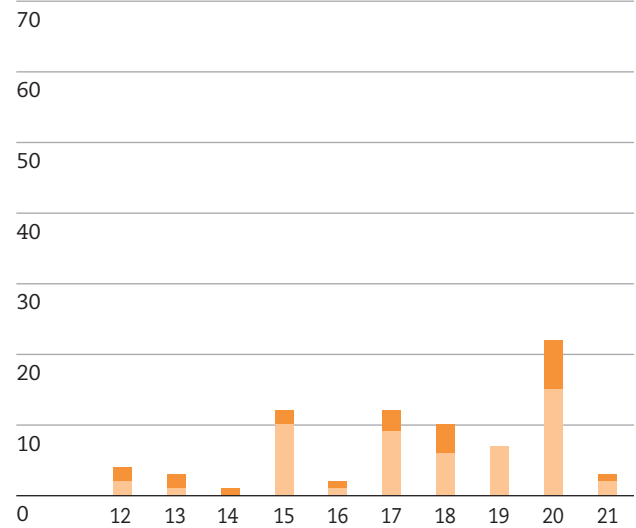
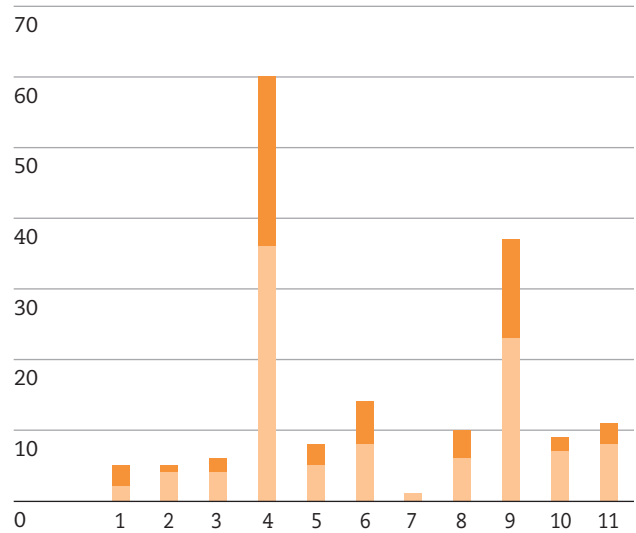
Pla de l'Estany	C	Q	Total
1 Banyoles	16	9	<b>25</b>
2 Cornellà del Terri	2	2	<b>4</b>
3 Esponellà	2	3	<b>5</b>
4 Fontcoberta	2	-	<b>2</b>
5 Palol de Revardit	-	1	<b>1</b>
6 Porqueres	1	-	<b>1</b>
7 Sant Miquel de Campmajor	1	-	<b>1</b>
8 Serinyà	-	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>24</b>	<b>17</b>	<b>41</b>



Ripollès	C	Q	Total
1 Campdevàrol	2	4	<b>6</b>
2 Campelles	-	1	<b>1</b>
3 Camprodon	5	4	<b>9</b>
4 Llanars	3	1	<b>4</b>
5 Planoles	-	1	<b>1</b>
6 Ribes de Freser	3	2	<b>5</b>
7 Ripoll	8	5	<b>13</b>
8 Sant Joan de les Abadesses	1	-	<b>1</b>
9 Vilallonga de Ter	1	-	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>18</b>	<b>41</b>

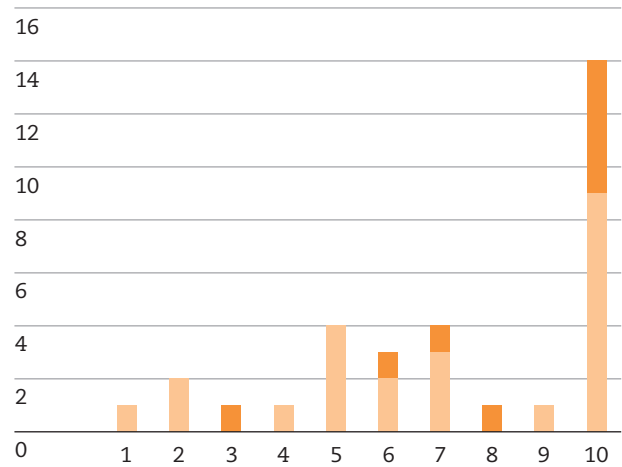


Selva	C	Q	Total
1 Amer	2	3	5
2 Anglès	4	1	5
3 Arbúcies	4	2	6
4 Blanes	36	24	60
5 Breda	5	3	8
6 Caldes de Malavella	8	6	14
7 Cellera de Ter, la	1	-	1
8 Hostalric	6	4	10
9 Lloret de Mar	23	14	37
10 Maçanet de la Selva	7	2	9
11 Riells i Viabrea	8	3	11
12 Riudarenes	2	2	4
13 Riudellots de la Selva	1	2	3
14 Sant Feliu de Buixalleu	-	1	1
15 Sant Hilari Sacalm	10	2	12
16 Sant Julià del Llor i Bonmatí	1	1	2
17 Santa Coloma de Farners	9	3	12
18 Sils	6	4	10
19 Tossa de Mar	7	-	7
20 Vidreres	15	7	22
21 Vilobí d'Onyar	2	1	3
<b>Total</b>	<b>157</b>	<b>85</b>	<b>242</b>



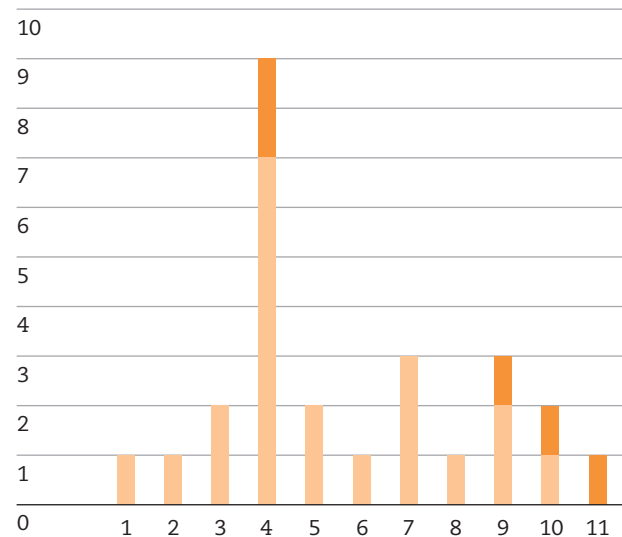
## Lleida

Alt Urgell	C	Q	Total
1 Alàs i Cerc	1	-	1
2 Bassella	2	-	2
3 Coll de Nargó	-	1	1
4 Fígols i Alinyà	1	-	1
5 Montferrer i Castellbò	4	-	4
6 Oliana	2	1	3
7 Peramola	3	1	4
8 Pont de Bar, el	-	1	1
9 Ribera d'Urgellet	1	-	1
10 Seu d'Urgell, la	9	5	14
<b>Total</b>	<b>23</b>	<b>9</b>	<b>32</b>

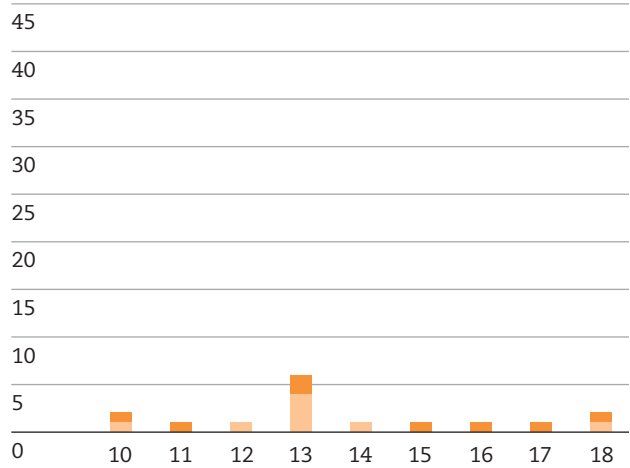
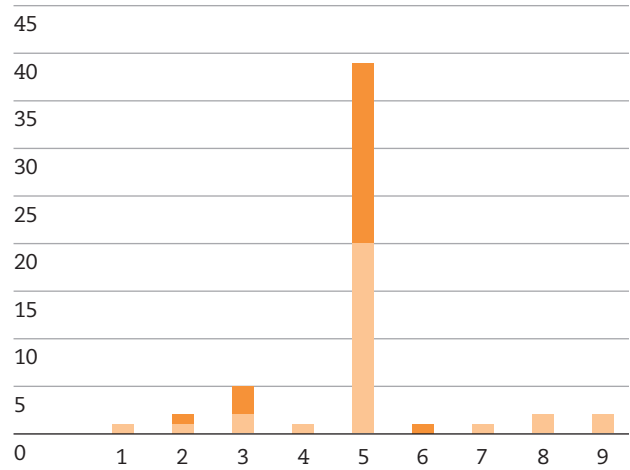


Alta Ribagorça	C	Q	Total
1 Pont de Suert, el	2	2	4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>2</b>	<b>4</b>

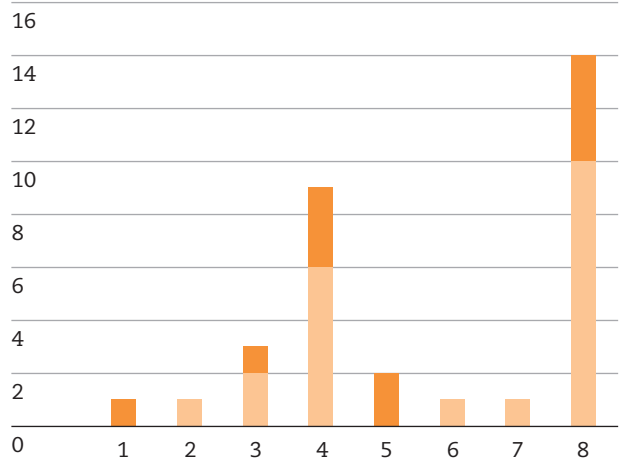
Garrigues	C	Q	Total
1 Albagés, l'	1	-	1
2 Albí, l'	1	-	1
3 Arbeca	2	-	2
4 Borges Blanques, les	7	2	9
5 Bovera	2	-	2
6 Castellans	1	-	1
7 Floresta, la	3	-	3
8 Granadella, la	1	-	1
9 Juneda	2	1	3
10 Puiggròs	1	1	2
11 Vilosell, el	-	1	1
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>5</b>	<b>26</b>



<b>Noguera</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Àger	1	-	<b>1</b>
2 Alòs de Balaguer	1	1	<b>2</b>
3 Artesa de Segre	2	3	<b>5</b>
4 Avellanes i Santa Linya, les	1	-	<b>1</b>
5 Balaguer	20	19	<b>39</b>
6 Baronia de Rialb, la	-	1	<b>1</b>
7 Bellcaire d'Urgell	1	-	<b>1</b>
8 Camarasa	2	-	<b>2</b>
9 Menàrguens	2	-	<b>2</b>
10 Montgai	1	1	<b>2</b>
11 Oliola	-	1	<b>1</b>
12 Os de Balaguer	1	-	<b>1</b>
13 Ponts	4	2	<b>6</b>
14 Preixens	1	-	<b>1</b>
15 Sentiu de Sió, la	-	1	<b>1</b>
16 Tèrmens	-	1	<b>1</b>
17 Torrelameu	-	1	<b>1</b>
18 Vallfogona de Balaguer	1	1	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>38</b>	<b>32</b>	<b>70</b>

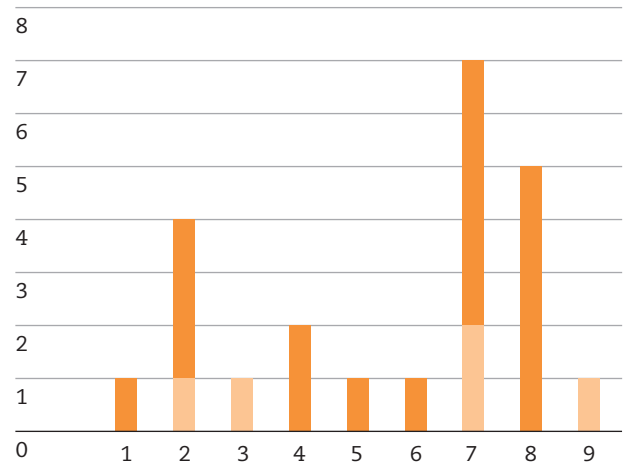


<b>Pallars Jussà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Conca de Dalt	-	1	<b>1</b>
2 Gavet de la Conca	1	-	<b>1</b>
3 Isona i Conca Dellà	2	1	<b>3</b>
4 Pobla de Segur, la	6	3	<b>9</b>
5 Sant Esteve de la Sarga	-	2	<b>2</b>
6 Sarroca de Bellera	1	-	<b>1</b>
7 Talarn	1	-	<b>1</b>
8 Tremp	10	4	<b>14</b>
<b>Total</b>	<b>21</b>	<b>11</b>	<b>32</b>

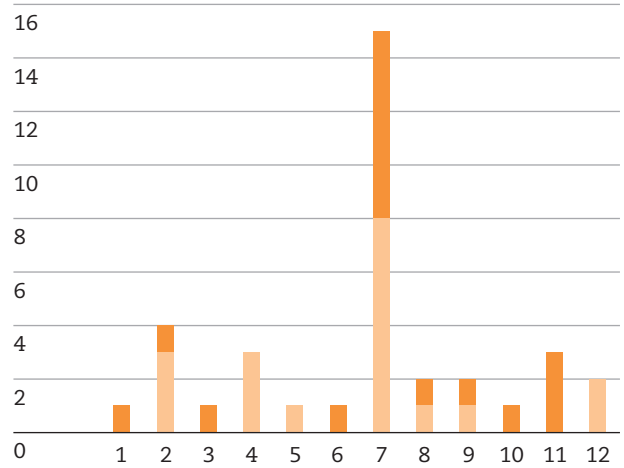




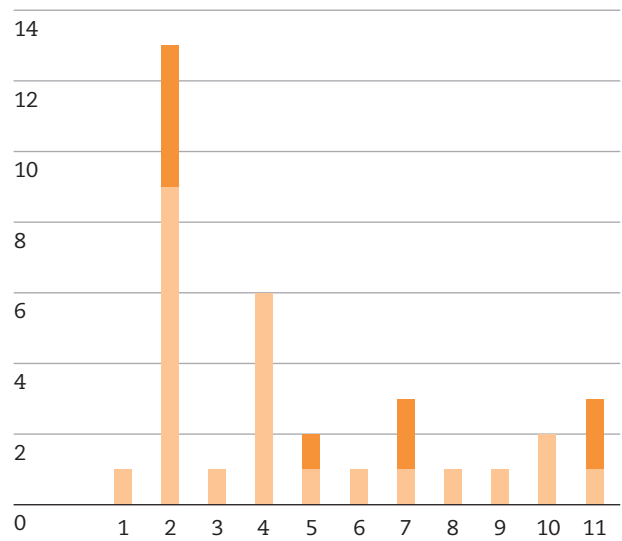
Pallars Sobirà		C	Q	Total
1	Alins		1	1
2	Alt Àneu	1	3	4
3	Baix Pallars	1		1
4	Guingueta d'Àneu, la		2	2
5	Lladorre		1	1
6	Rialp		1	1
7	Soriguera	2	5	7
8	Sort		5	5
9	Tírvia	1		1
<b>Total</b>		<b>5</b>	<b>18</b>	<b>23</b>



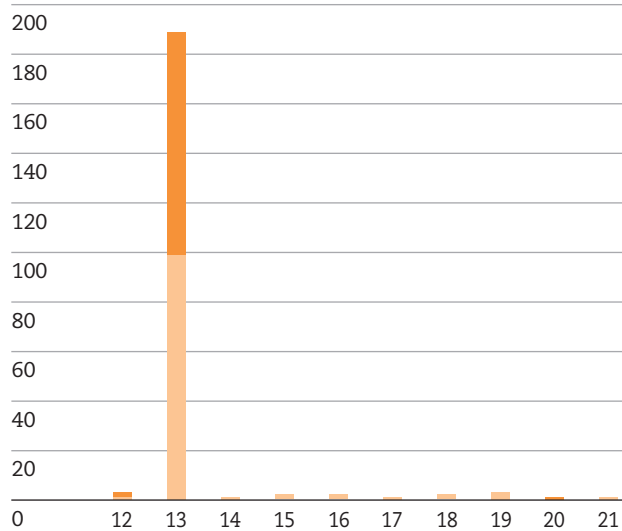
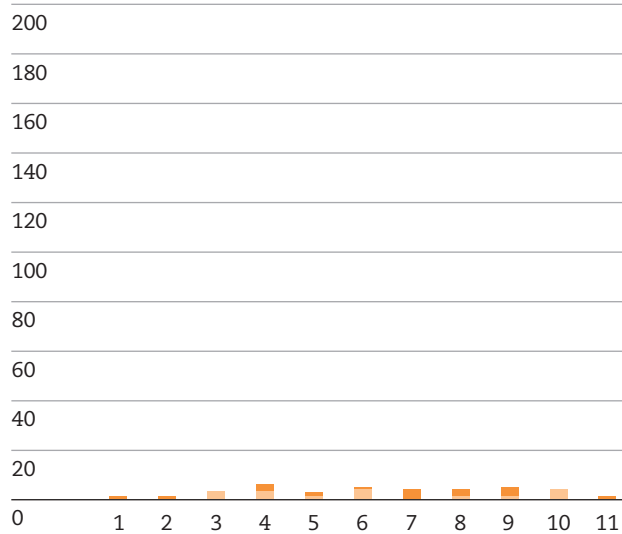
Pla d'Urgell		C	Q	Total
1	Bell-lloc d'Urgell	-	1	1
2	Castellnou de Seana	3	1	4
3	Fondarella	-	1	1
4	Golmés	3	-	3
5	Ivars d'Urgell	1	-	1
6	Miralcamp	-	1	1
7	Mollerussa	8	7	15
8	Palau d'Anglesola, el	1	1	2
9	Poal, el	1	1	2
10	Torregrossa	-	1	1
11	Vilanova de Bellpuig	-	3	3
12	Vila-sana	2	-	2
<b>Total</b>		<b>19</b>	<b>17</b>	<b>36</b>



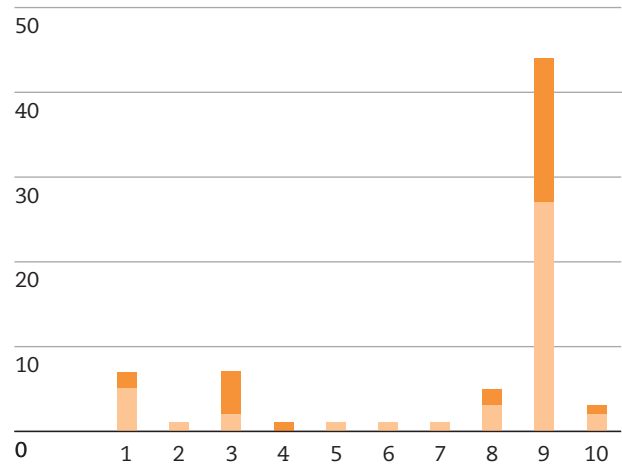
Segarra	C	Q	Total
1 Biosca	1	-	1
2 Cervera	9	4	13
3 Granyena de Segarra	1	-	1
4 Guissona	6	-	6
5 Montoliu de Segarra	1	1	2
6 Montornès de Segarra	1	-	1
7 Plans de Sió, els	1	2	3
8 Sant Guim de Freixenet	1	-	1
9 Sant Ramon	1	-	1
10 Talavera	2	-	2
11 Torà	1	2	3
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>9</b>	<b>34</b>



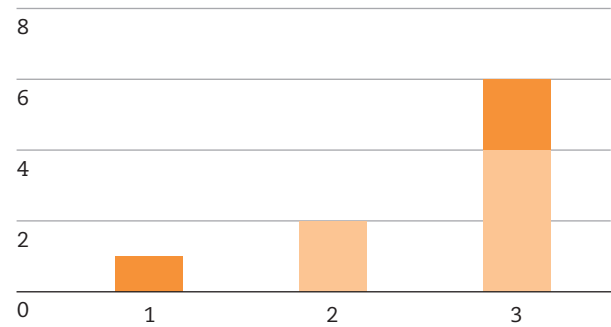
Segrià	C	Q	Total
1 Aitona	-	1	1
2 Alamús, els	-	1	1
3 Albatàrrec	3	-	3
4 Alcarràs	3	3	6
5 Alcoletge	1	2	3
6 Alfarràs	4	1	5
7 Alguaire	-	4	4
8 Almacelles	1	3	4
9 Almenar	1	4	5
10 Alpicat	4	-	4
11 Artesa de Lleida	-	1	1
12 Benavent de Segrià	1	2	3
13 Lleida	99	90	189
14 Maials	1	-	1
15 Puigverd de Lleida	2	-	2
16 Soses	2	-	2
17 Sudanell	1	-	1
18 Sunyer	2	-	2
19 Torrefarrera	3	-	3
20 Torres de Segre	-	1	1
21 Vilanova de la Barca	1	-	1
<b>Total</b>	<b>129</b>	<b>113</b>	<b>242</b>



Urgell	C	Q	Total
1 Agramunt	5	2	7
2 Belianes	1	-	1
3 Bellpuig	2	5	7
4 Castellserà	-	1	1
5 Ciutadilla	1	-	1
6 Fuliola, la	1	-	1
7 Guimerà	1	-	1
8 Puigverd d'Agramunt	3	2	5
9 Tàrraga	27	17	44
10 Tornabous	2	1	3
<b>Total</b>	<b>43</b>	<b>28</b>	<b>71</b>

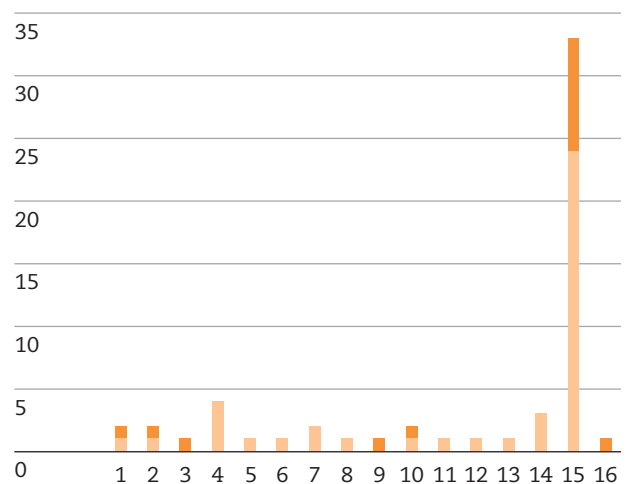


Val d'Aran	C	Q	Total
1 Bossòst	-	1	1
2 Les	2	-	2
3 Vielha e Mijaran	4	2	6
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>3</b>	<b>9</b>

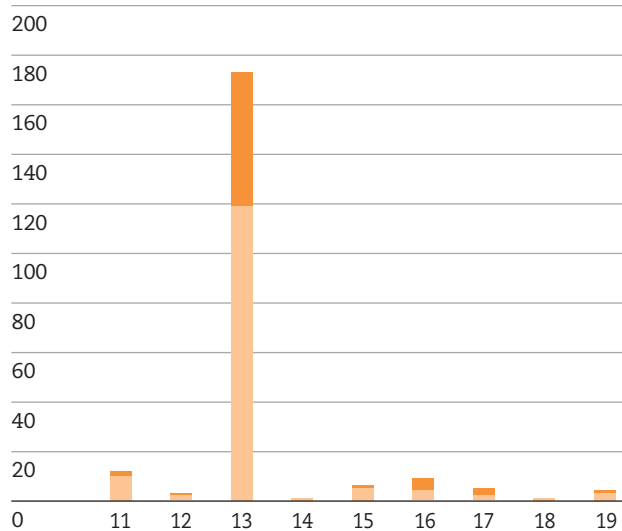
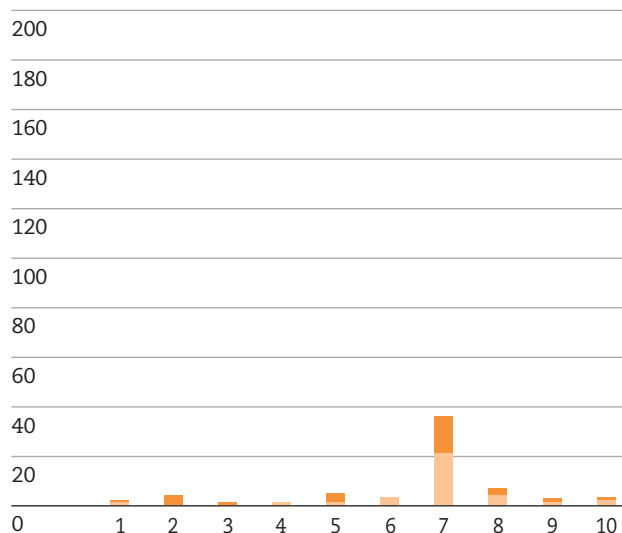


## Tarragona

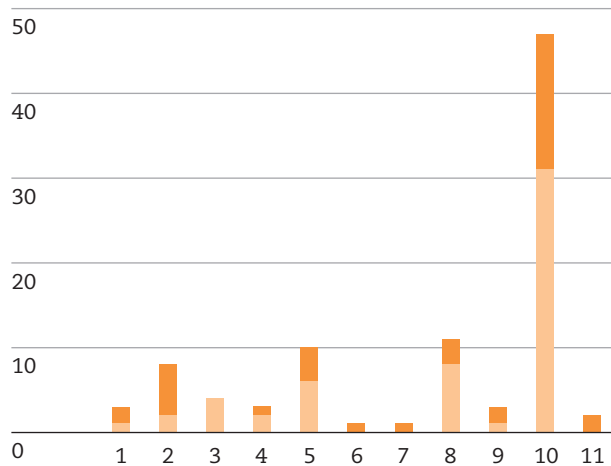
Alt Camp	C	Q	Total
1 Aiguamúrcia	1	1	2
2 Alcover	1	1	2
3 Bràfim	-	1	1
4 Cabra del Camp	4	-	4
5 Figuerola del Camp	1	-	1
6 Montferri	1	-	1
7 Mont-ral	2	-	2
8 Nulles	1	-	1
9 Pla de Santa Maria, el	-	1	1
10 Pont d'Armentera, el	1	1	2
11 Puigpelat	1	-	1
12 Querol	1	-	1
13 Rodonyà	1	-	1
14 Vallmoll	3	-	3
15 Valls	24	9	33
16 Vila-rodona	-	1	1
<b>Total</b>	<b>42</b>	<b>15</b>	<b>57</b>



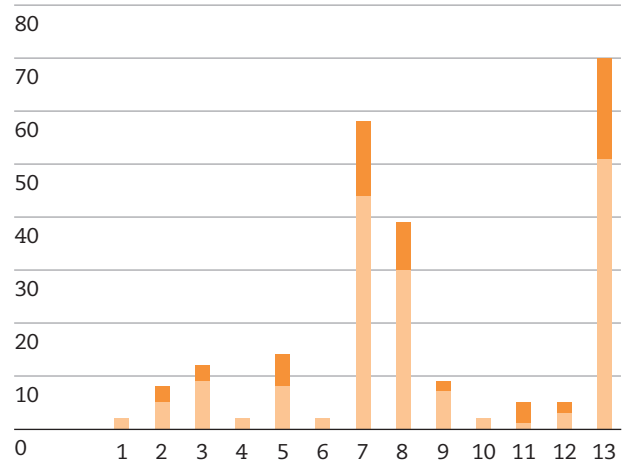
<b>Baix Camp</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Aleixar, l'	1	1	<b>2</b>
2 Almoster	-	4	<b>4</b>
3 Arbolí	-	1	<b>1</b>
4 Argentera, l'	1	-	<b>1</b>
5 Borges del Camp, les	1	4	<b>5</b>
6 Botarell	3	-	<b>3</b>
7 Cambrils	21	15	<b>36</b>
8 Castellvell del Camp	4	3	<b>7</b>
9 Duesaigües	1	2	<b>3</b>
10 Montbrí del Camp	2	1	<b>3</b>
11 Mont-roig del Camp	10	2	<b>12</b>
12 Prades	2	1	<b>3</b>
13 Reus	119	54	<b>173</b>
14 Riudecanyes	1	-	<b>1</b>
15 Riudoms	5	1	<b>6</b>
16 Selva del Camp, la	4	5	<b>9</b>
17 Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	2	3	<b>5</b>
18 Vilaplana	1	-	<b>1</b>
19 Vinyols i els Arcs	3	1	<b>4</b>
<b>Total</b>	<b>181</b>	<b>98</b>	<b>279</b>



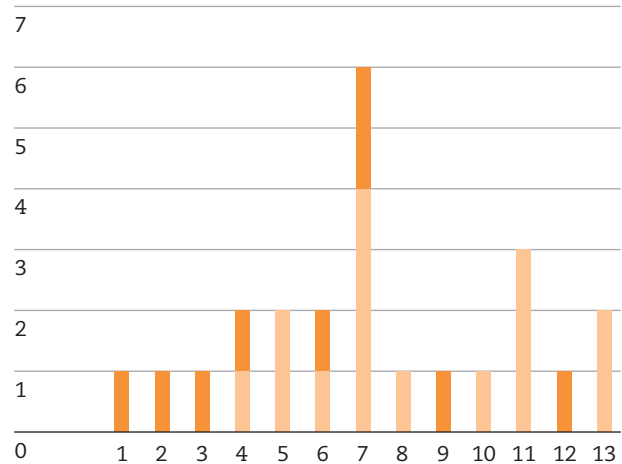
<b>Baix Ebre</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Aldea, l'	1	2	<b>3</b>
2 Ametlla de Mar, l'	2	6	<b>8</b>
3 Ampolla, l'	4	-	<b>4</b>
4 Camarles	2	1	<b>3</b>
5 Deltebre	6	4	<b>10</b>
6 Paüls	-	1	<b>1</b>
7 Perelló, el	-	1	<b>1</b>
8 Roquetes	8	3	<b>11</b>
9 Tivenys	1	2	<b>3</b>
10 Tortosa	31	16	<b>47</b>
11 Xerta	-	2	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>55</b>	<b>38</b>	<b>93</b>



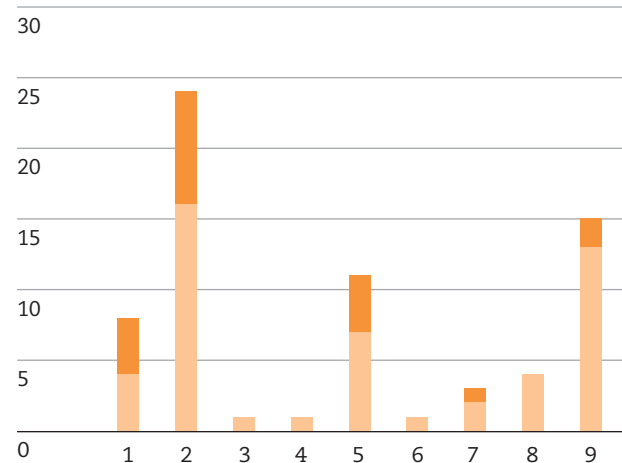
<b>Baix Penedès</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Albinyana	2	-	<b>2</b>
2 Arboç, l'	5	3	<b>8</b>
3 Banyeres del Penedès	9	3	<b>12</b>
4 Bellvei	2	-	<b>2</b>
5 Bisbal del Penedès, la	8	6	<b>14</b>
6 Bonastre	2	-	<b>2</b>
7 Calafell	44	14	<b>58</b>
8 Cunit	30	9	<b>39</b>
9 Llorenç del Penedès	7	2	<b>9</b>
10 Montmell, el	2	-	<b>2</b>
11 Sant Jaume dels Domenys	1	4	<b>5</b>
12 Santa Oliva	3	2	<b>5</b>
13 Vendrell, el	51	19	<b>70</b>
<b>Total</b>	<b>166</b>	<b>62</b>	<b>228</b>



<b>Conca de Barberà</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Barberà de la Conca	-	1	<b>1</b>
2 Blancafort	-	1	<b>1</b>
3 Conesa	-	1	<b>1</b>
4 Espluga de Francolí, l'	1	1	<b>2</b>
5 Forès	2	-	<b>2</b>
6 Llorac	1	1	<b>2</b>
7 Montblanc	4	2	<b>6</b>
8 Pira	1	-	<b>1</b>
9 Santa Coloma de Queralt	-	1	<b>1</b>
10 Sarraí	1	-	<b>1</b>
11 Savallà del Comtat	3	-	<b>3</b>
12 Vallclara	-	1	<b>1</b>
13 Vimbodí i Poblet	2	-	<b>2</b>
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>9</b>	<b>24</b>

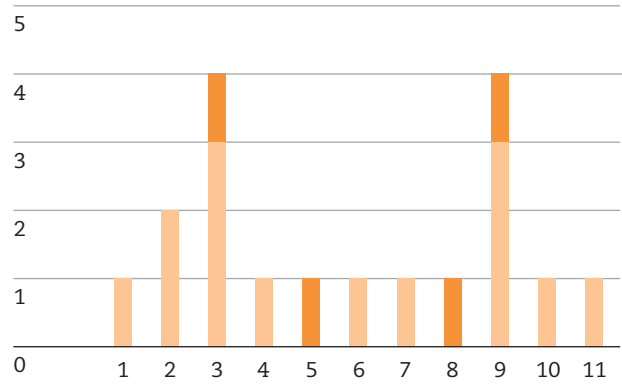


<b>Montsià</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Alcanar	4	4	<b>8</b>
2 Amposta	16	8	<b>24</b>
3 Godall	1	-	<b>1</b>
4 Masdenverge	1	-	<b>1</b>
5 Sant Carles de la Ràpita	7	4	<b>11</b>
6 Sant Jaume d'Enveja	1	-	<b>1</b>
7 Santa Bàrbara	2	1	<b>3</b>
8 Sénia, la	4	-	<b>4</b>
9 Ulldecona	13	2	<b>15</b>
<b>Total</b>	<b>49</b>	<b>19</b>	<b>68</b>

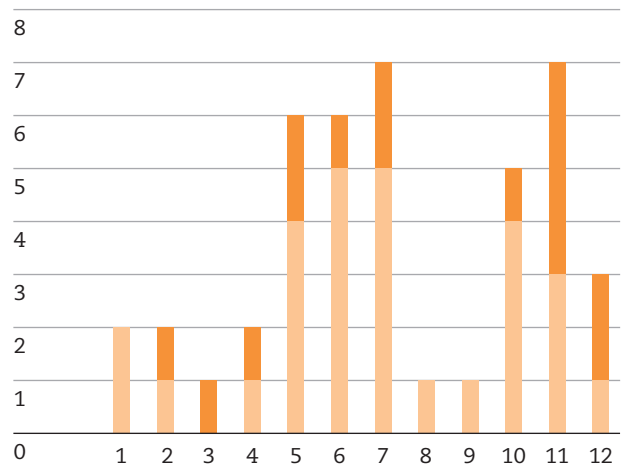




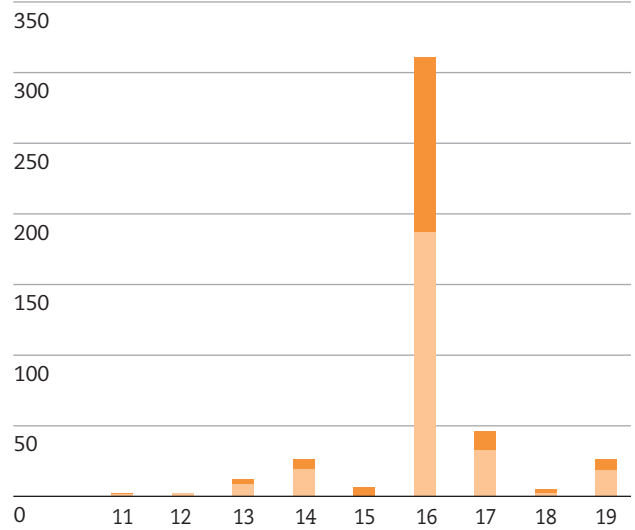
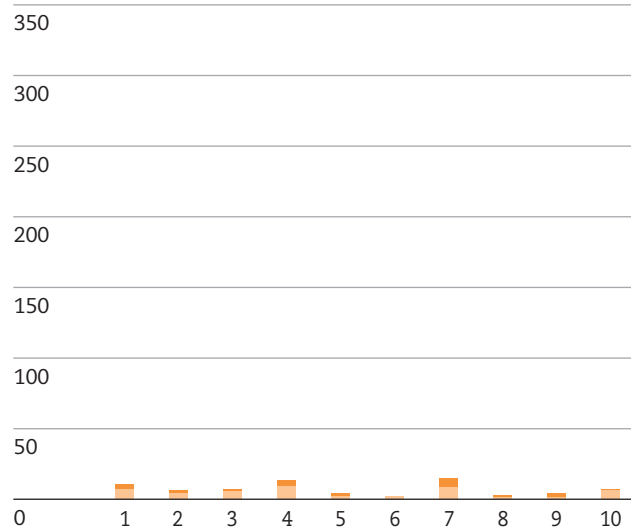
Priorat	C	Q	Total
1 Cabacés	1	-	1
2 Capçanes	2	-	2
3 Falset	3	1	4
4 Guiamets, els	1	-	1
5 Lloar, el	-	1	1
6 Marçà	1	-	1
7 Margalef	1	-	1
8 Masroig, el	-	1	1
9 Molar, el	3	1	4
10 Vilella Alta, la	1	-	1
11 Vilella Baixa, la	1	-	1
<b>Total</b>	<b>14</b>	<b>4</b>	<b>18</b>



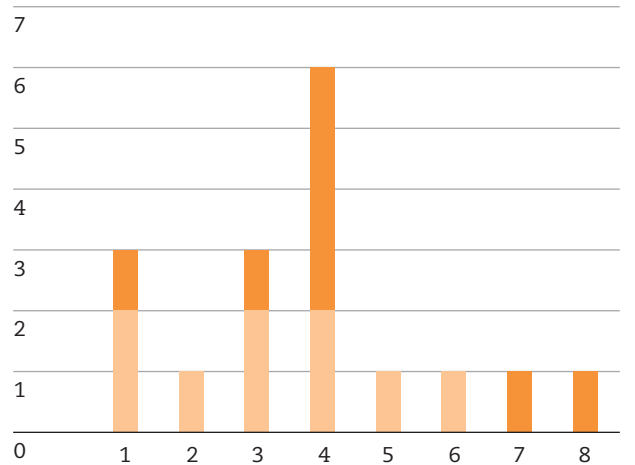
Ribera d'Ebre	C	Q	Total
1 Ascó	2	-	2
2 Flix	1	1	2
3 Garcia	-	1	1
4 Ginestar	1	1	2
5 Miravet	4	2	6
6 Móra d'Ebre	5	1	6
7 Móra la Nova	5	2	7
8 Palma d'Ebre, la	1	-	1
9 Rasquera	1	-	1
10 Riba-roja d'Ebre	4	1	5
11 Tivissa	3	4	7
12 Torre de l'Espanyol, la	1	2	3
<b>Total</b>	<b>28</b>	<b>15</b>	<b>43</b>



<b>Tarragonès</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Altafulla	7	3	<b>10</b>
2 Catllar, el	4	2	<b>6</b>
3 Constantí	5	2	<b>7</b>
4 Creixell	9	4	<b>13</b>
5 Morell, el	2	2	<b>4</b>
6 Nou de Gaià, la	2	-	<b>2</b>
7 Pallaresos, els	8	7	<b>15</b>
8 Perafort	1	2	<b>3</b>
9 Pobla de Mafumet, la	1	3	<b>4</b>
10 Pobla de Montornès, la	6	1	<b>7</b>
11 Renau	1	1	<b>2</b>
12 Riera de Gaià, la	2	-	<b>2</b>
13 Roda de Barà	8	4	<b>12</b>
14 Salou	19	7	<b>26</b>
15 Secuita, la	-	6	<b>6</b>
16 Tarragona	187	124	<b>311</b>
17 Torredembarra	32	14	<b>46</b>
18 Vilallonga del Camp	2	3	<b>5</b>
19 Vila-seca	18	8	<b>26</b>
<b>Total</b>	<b>314</b>	<b>193</b>	<b>507</b>



<b>Terra Alta</b>	<b>C</b>	<b>Q</b>	<b>Total</b>
1 Batea	2	1	<b>3</b>
2 Fatarella, la	1	-	<b>1</b>
3 Gandesa	2	1	<b>3</b>
4 Horta de Sant Joan	2	4	<b>6</b>
5 Pinell de Brai, el	1	-	<b>1</b>
6 Pobla de Massaluça, la	1	-	<b>1</b>
7 Prat de Comte	-	1	<b>1</b>
8 Vilalba dels Arcs	-	1	<b>1</b>
<b>Total</b>	<b>9</b>	<b>8</b>	<b>17</b>



### 1.3. Característiques territorials i poblacionals de les actuacions iniciades el 2007

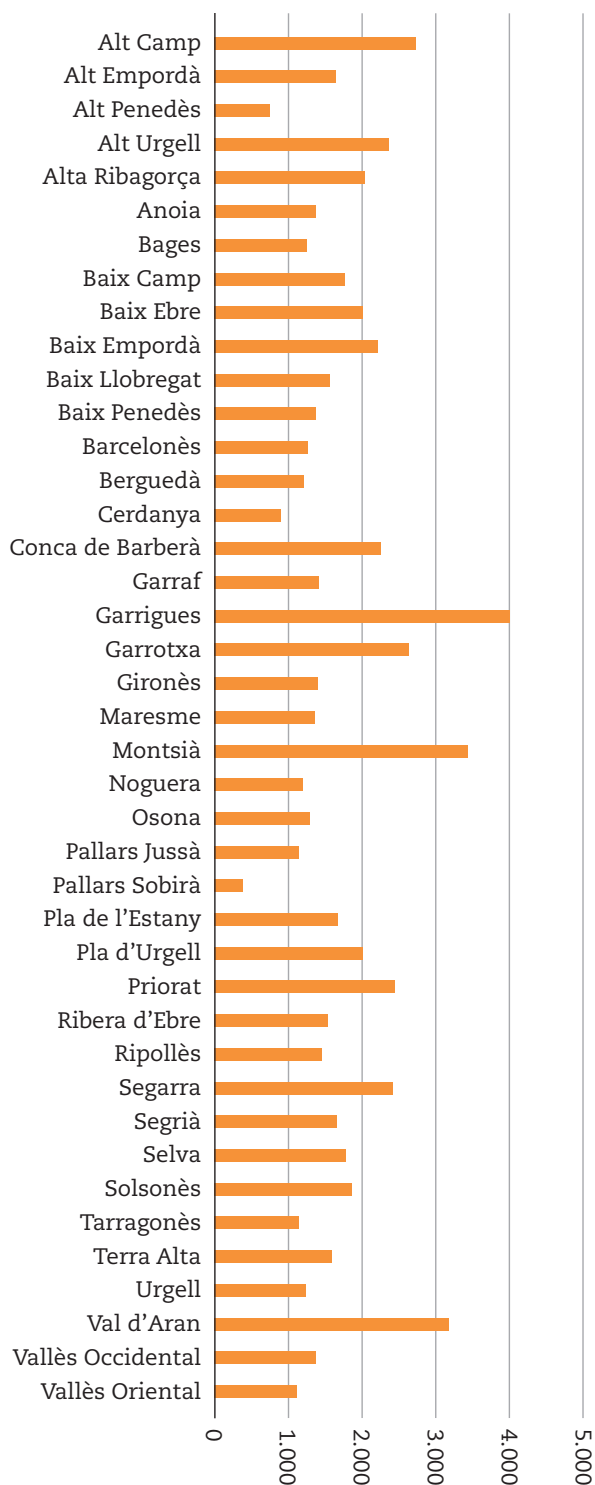
#### 1. Mapa de la proporció de queixes segons el nombre d'habitants en cada comarca



- Una queixa per cada 1 a 1.000 habitants
- Una queixa per cada 1.001 a 2.000 habitants
- Una queixa per cada 2.001 a 3.000 habitants
- Una queixa per cada 3.001 a 5.000 habitants

## 2. Proporció de queixes per nombre d'habitants segons la comarca

	†	Q	†/Q
<b>Una queixa per cada 1 a 500 habitants</b>			
Pallars Sobirà	7.067	18	393
<b>Una queixa per cada 501 a 1.000 habitants</b>			
Alt Penedès	96.779	129	750
Cerdanya	17.235	19	907
<b>Una queixa per cada 1.001 a 2.000 habitants</b>			
Vallès Oriental	371.387	330	1.125
Pallars Jussà	12.648	11	1.150
Tarragonès	222.444	193	1.153
Noguera	38.394	32	1.200
Berguedà	40.064	33	1.214
Urgell	34.638	28	1.237
Bages	173.236	138	1.255
Barcelonès	2.226.913	1.748	1.274
Osona	145.790	112	1.302
Maresme	409.125	301	1.359
Anoia	109.198	79	1.382
Baix Penedès	85.756	62	1.383
Vallès Occidental	836.077	604	1.384
Gironès	166.079	118	1.407
Garraf	133.117	94	1.416
Ripollès	26.366	18	1.465
Ribera d'Ebre	23.046	15	1.536
Baix Llobregat	767.967	489	1.570
Terra Alta	12.715	8	1.589
Alt Empordà	123.983	75	1.653
Segrià	187.326	113	1.658
Pla de l'Estany	28.557	17	1.680
Baix Camp	173.539	98	1.771
Selva	151.477	85	1.782
Solsonès	13.050	7	1.864
<b>Una queixa per cada 2.001 a 3.000 habitants</b>			
Baix Ebre	76.368	38	2.010
Pla d'Urgell	34.171	17	2.010
Alta Ribagorça	4.074	2	2.037
Baix Empordà	124.055	56	2.215
Conca de Barberà	20.388	9	2.265
Alt Urgell	21.257	9	2.362
Segarra	21.781	9	2.420
Priorat	9.796	4	2.449
Garrotxa	52.834	20	2.642
Alt Camp	41.081	15	2.739
<b>Una queixa per cada 3.001 a 4.000 habitants</b>			
Val d'Aran	9.554	3	3.185
Montsià	65.333	19	3.439
<b>Una queixa per cada 4.001 a 5.000 habitants</b>			
Garrigues	20.032	5	4.006
<b>Catalunya</b>	<b>7.134.697</b>	<b>5.180</b>	<b>1.377</b>



3. Mapa de la proporció de consultes segons el nombre d'habitants en cada comarca

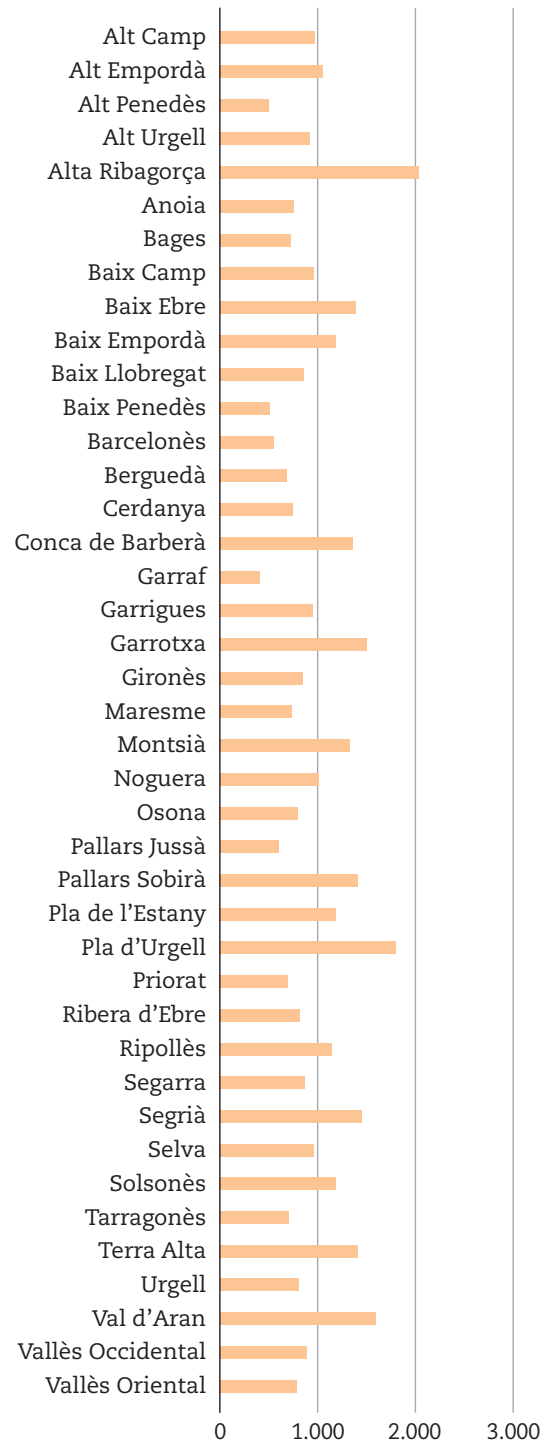


- Una queixa per cada 1 a 500 habitants
- Una queixa per cada 501 a 1.000 habitants
- Una queixa per cada 1.001 a 2.000 habitants
- Una queixa per cada 2.001 a 3.000 habitants



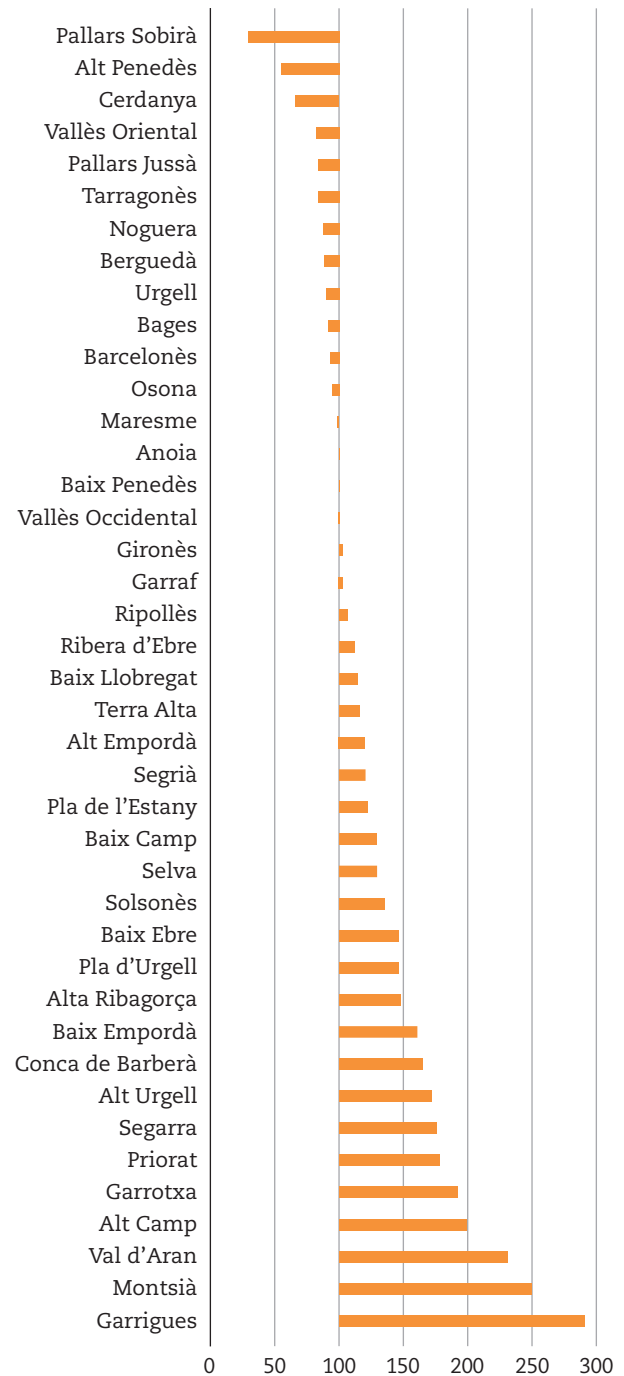
## 4. Proporció de consultes per nombre d'habitants segons la comarca

	†	C	†/C
<b>Una consulta per cada 1 a 500 habitants</b>			
Garraf	133.117	326	408
<b>Una consulta per cada 501 a 1.000 habitants</b>			
Alt Penedès	96.779	193	501
Baix Penedès	85.756	166	517
Barcelonès	2.226.913	4.038	551
Pallars Jussà	12.648	21	602
Berguedà	40.064	58	691
Priorat	9.796	14	700
Tarragonès	222.444	314	708
Bages	173.236	239	725
Maresme	409.125	557	735
Cerdanya	17.235	23	749
Anoia	109.198	144	758
Vallès Oriental	371.387	467	795
Osona	145.790	183	797
Urgell	34.638	43	806
Ribera d'Ebre	23.046	28	823
Gironès	166.079	195	852
Baix Llobregat	767.967	887	866
Segarra	21.781	25	871
Vallès Occidental	836.077	942	888
Alt Urgell	21.257	23	924
Garrigues	20.032	21	954
Baix Camp	173.539	181	959
Selva	151.477	157	965
Alt Camp	41.081	42	978
<b>Una consulta per cada 1.001 a 2.000 habitants</b>			
Noguera	38.394	38	1.010
Alt Empordà	123.983	117	1.060
Ripollès	26.366	23	1.146
Solsonès	13.050	11	1.186
Pla de l'Estany	28.557	24	1.190
Baix Empordà	124.055	104	1.193
Montsià	65.333	49	1.333
Conca de Barberà	20.388	15	1.359
Baix Ebre	76.368	55	1.389
Terra Alta	12.715	9	1.413
Pallars Sobirà	7.067	5	1.413
Segrià	187.326	129	1.452
Garrotxa	52.834	35	1.510
Val d'Aran	9.554	6	1.592
Pla d'Urgell	34.171	19	1.798
<b>Una consulta per cada 2.001 a 3.000 habitants</b>			
Alta Ribagorça	4.074	2	2.037
<b>Catalunya</b>	<b>7.134.697</b>	<b>9.928</b>	<b>719</b>



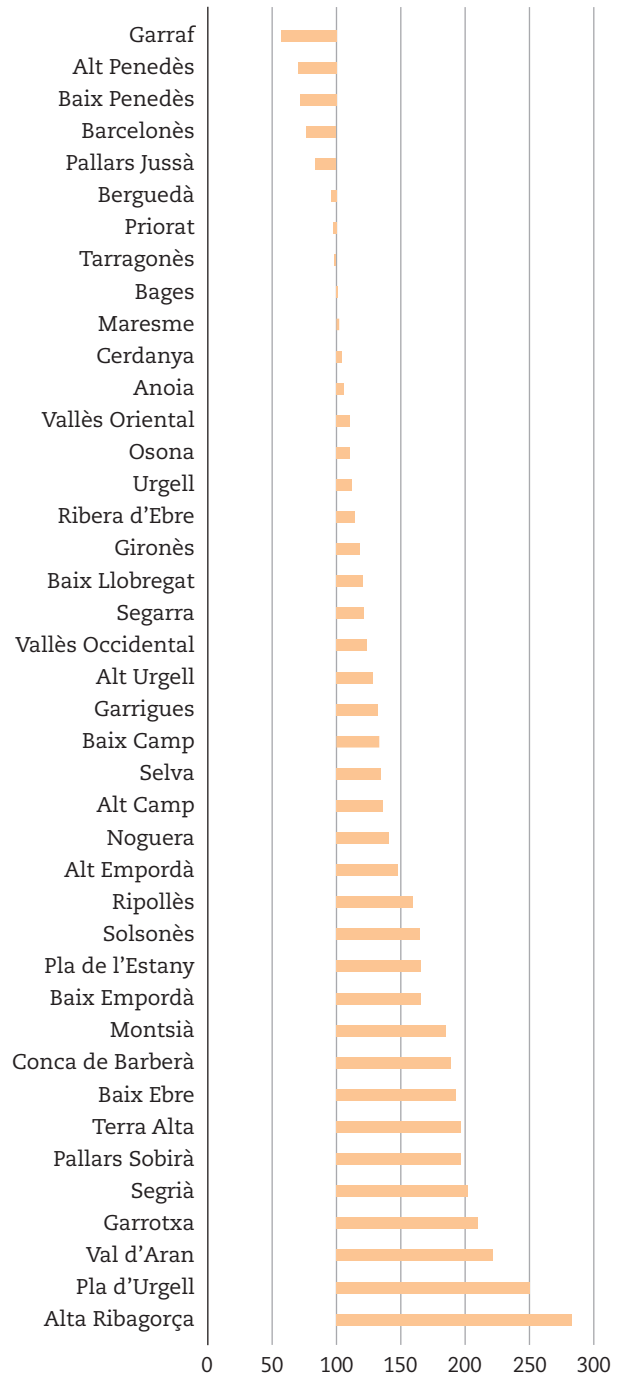
## 5. Índex de la relació de queixes i habitants, distribuït per comarques

	2006 †	Q	Índex Q
<b>Catalunya</b>	<b>7.134.697</b>	<b>5180</b>	<b>100,0</b>
Alt Camp	41.081	15	198,8
Alt Empordà	123.983	75	120,0
Alt Penedès	96.779	129	54,5
Alt Urgell	21.257	9	171,5
Alta Ribagorça	4.074	2	147,9
Anoia	109.198	79	100,4
Bages	173.236	138	91,1
Baix Camp	173.539	98	128,6
Baix Ebre	76.368	38	145,9
Baix Empordà	124.055	56	160,8
Baix Llobregat	767.967	489	114,0
Baix Penedès	85.756	62	100,4
Barcelonès	2.226.913	1.748	92,5
Berguedà	40.064	33	88,1
Cerdanya	17.235	19	65,9
Conca de Barberà	20.388	9	164,5
Garraf	133.117	94	102,8
Garrigues	20.032	5	290,9
Garrotxa	52.834	20	191,8
Gironès	166.079	118	102,2
Maresme	409.125	301	98,7
Montsià	65.333	19	249,7
Noguera	38.394	32	87,1
Osona	145.790	112	94,5
Pallars Jussà	12.648	11	83,5
Pallars Sobirà	7.067	18	28,5
Pla de l'Estany	28.557	17	122,0
Pla d'Urgell	34.171	17	145,9
Priorat	9.796	4	177,8
Ribera d'Ebre	23.046	15	111,5
Ripollès	26.366	18	106,3
Segarra	21.781	9	175,7
Segrià	187.326	113	120,4
Selva	151.477	85	129,4
Solsonès	13.050	7	135,4
Tarragonès	222.444	193	83,7
Terra Alta	12.715	8	115,4
Urgell	34.638	28	89,8
Val d'Aran	9.554	3	231,2
Vallès Occidental	836.077	604	100,5
Vallès Oriental	371.387	330	81,7



## 6. Índex de la relació de consultes i habitants distribuït per comarques

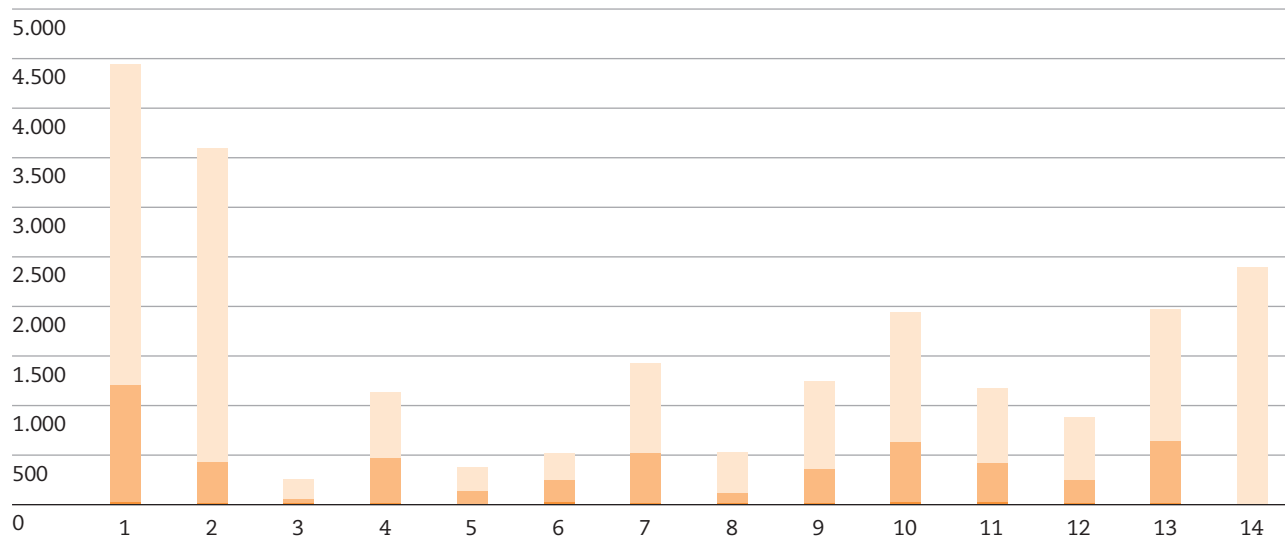
	2006 †	C	Índex C
<b>Catalunya</b>	<b>7.134.697</b>	<b>9928</b>	<b>100,0</b>
Alt Camp	41.081	42	136,1
Alt Empordà	123.983	117	147,5
Alt Penedès	96.779	193	69,8
Alt Urgell	21.257	23	128,6
Alta Ribagorça	4.074	2	283,5
Anoia	109.198	144	105,5
Bages	173.236	239	100,9
Baix Camp	173.539	181	133,4
Baix Ebre	76.368	55	193,2
Baix Empordà	124.055	104	166,0
Baix Llobregat	767.967	887	120,5
Baix Penedès	85.756	166	71,9
Barcelonès	2.226.913	4038	76,7
Berguedà	40.064	58	96,1
Cerdanya	17.235	23	104,3
Conca de Barberà	20.388	15	189,1
Garraf	133.117	326	56,8
Garrigues	20.032	21	132,7
Garrotxa	52.834	35	210,1
Gironès	166.079	195	118,5
Maresme	409.125	557	102,2
Montsià	65.333	49	185,5
Noguera	38.394	38	140,6
Osona	145.790	183	110,9
Pallars Jussà	12.648	21	83,8
Pallars Sobirà	7.067	5	196,7
Pla de l'Estany	28.557	24	165,6
Pla d'Urgell	34.171	19	250,3
Priorat	9.796	14	97,4
Ribera d'Ebre	23.046	28	114,5
Ripollès	26.366	23	159,5
Segarra	21.781	25	121,2
Segrià	187.326	129	202,1
Selva	151.477	157	134,3
Solsonès	13.050	11	165,1
Tarragonès	222.444	314	98,6
Terra Alta	12.715	9	196,6
Urgell	34.638	43	112,1
Val d'Aran	9.554	6	221,6
Vallès Occidental	836.077	942	123,5
Vallès Oriental	371.387	467	110,7



## 2. ANÀLISI DE L'EXERCICI 2007

## 2.1. Actuacions per matèries

	Actuació d'ofici		Queixa		Consulta		Total	
<b>1</b> Admsitració pública i drets	14	0,06%	1.187	5,45%	3.239	14,86%	<b>4.440</b>	<b>20,37%</b>
<b>2</b> Consum	7	0,03%	415	1,90%	3.167	14,53%	<b>3.589</b>	<b>16,47%</b>
<b>3</b> Cultura i llengua	6	0,03%	45	0,21%	193	0,89%	<b>244</b>	<b>1,12%</b>
<b>4</b> Educació	6	0,03%	452	2,07%	670	3,07%	<b>1.128</b>	<b>5,18%</b>
<b>5</b> Immigració		0,00%	130	0,60%	241	1,11%	<b>371</b>	<b>1,70%</b>
<b>6</b> Infància i adolescència	14	0,06%	225	1,03%	271	1,24%	<b>510</b>	<b>2,34%</b>
<b>7</b> Medi ambient	6	0,03%	507	2,33%	905	4,15%	<b>1.418</b>	<b>6,51%</b>
<b>8</b> Relacions laborals i pensions	2	0,01%	107	0,49%	409	1,88%	<b>518</b>	<b>2,38%</b>
<b>9</b> Sanitat	9	0,04%	337	1,55%	898	4,12%	<b>1.244</b>	<b>5,71%</b>
<b>10</b> Seguretat ciutadana i justícia	13	0,06%	615	2,82%	1.305	5,99%	<b>1.933</b>	<b>8,87%</b>
<b>11</b> Serveis socials	14	0,06%	402	1,84%	754	3,46%	<b>1.170</b>	<b>5,37%</b>
<b>12</b> Tributs	4	0,02%	242	1,11%	633	2,90%	<b>879</b>	<b>4,03%</b>
<b>13</b> Urbanisme i habitatge	1	0,00%	635	2,91%	1.324	6,08%	<b>1.960</b>	<b>8,99%</b>
<b>14</b> Privades o inconcretes	-	-	-	-	2.390	-	<b>2.390</b>	<b>10,97%</b>
<b>Total</b>	<b>96</b>	<b>0,4%</b>	<b>5299</b>	<b>24,3%</b>	<b>16.399</b>	<b>75,2%</b>	<b>21.794</b>	<b>100,0%</b>



## 2.2. Actuacions d'ofici iniciades durant el 2007 per matèries

### Administració pública

Número	Data	Títol	Situació
01320/07	09/03/2007	Estudi comparatiu de vigilància aèria del trànsit en les comunitats autònomes	En tramitació
01545/07	20/03/2007	Pagament amb bonificació de les sancions establertes en el text articulat de la Llei sobre trànsit, circulació de vehicles a motor i seguretat viària	Tancada
01837/07	12/04/2007	Situació del personal que treballa a les EAIA de Barcelona	En tramitació
02050/07	26/04/2007	Mesures adoptades per l'Ajuntament de Barcelona respecte al pas restringit de vehicles per les rambles en sentit ascendent	En tramitació
02252/07	10/05/2007	Actuació d'ofici sobre el registre municipal d'unions estables de parelles	En tramitació
02428/07	24/05/2007	Regulació legal i naturalesa jurídica de l'anomenada percepció mínima dels Ferrocarrils de la Generalitat	En tramitació
02525/07	29/05/2007	Sol·licitud d'instal·lació de centres de producció d'energies renovables	En tramitació
02991/07	21/06/2007	Autorització i inspecció dels centres de reconeixement de conducció	En tramitació
03305/07	11/07/2007	Constància de la recepció dels destinataris de les trameses de l'Administració de la Generalitat	En tramitació
03949/07	07/09/2007	Estudi de les prestacions farmacèutiques del règim especial de la Seguretat Social als funcionaris civils de l'Estat (MUFACE)	En tramitació
03950/07	07/09/2007	Criteris en l'adjudicació de places als interins del cos de mestres del grup B adscrits a la borsa de treball del Departament per al curs 2007-2008	En tramitació
04482/07	10/10/2007	La posició jurídica del denunciant en el procediment administratiu sancionador	En tramitació
04611/07	18/10/2007	Denúncies d'infraccions de trànsit en què la butlleta es formalitza amb PDA	En tramitació

### Consum

Número	Data	Títol	Situació
01356/07	09/03/2007	Actuació d'ofici sobre l'ampliació del sistema tarifari integrat a tot el territori de Catalunya	En tramitació
01504/07	20/03/2007	Accés a les telecomunicacions a les Valls d'Aguilar	En tramitació
03075/07	26/06/2007	L'accés universal a l'edició digital del DOGC	En tramitació
03256/07	03/07/2007	Estudi sobre l'estat actual dels serveis municipals i comarcals d'informació al consumidor d'arreu de Catalunya	En tramitació
03494/07	20/07/2007	Grau de compliment per part de Telefónica de l'obligació de disposar d'un telèfon d'informació d'abonats a un preu assequible. Anàlisi dels números de telèfon 11818 i 11822	En tramitació
03515/07	24/07/2007	Caiguda del cable d'alta tensió a la subestació elèctrica de Collblanc	En tramitació
03709/07	08/08/2007	Problemes de mobilitat a Catalunya i conflictivitat dels diversos sistemes de transport	En tramitació

### Cultura i llengua

Número	Data	Títol	Situació
00304/07	12/01/2007	Usos lingüístics per part de la Guàrdia Civil	En tramitació
01586/07	19/03/2007	No-celebració en català de la cerimònia de matrimoni en un jutjat de Badalona	Tancada
01579/07	23/03/2007	Inscripció correcta en català de noms i cognoms als padrons municipals	Tancada
02261/07	11/05/2007	Nul·litat dels assentaments fets en català en els llibres de registre dels jutjats de pau de Mediona i Santa Margarida i els Monjos	En tramitació
03948/07	07/09/2007	Grau de compliment per part de Telefónica España, SAU, dels drets lingüístics dels ciutadans (11818 i 11822)	En tramitació
04508/07	08/10/2007	Imposició del castellà en la realització d'un judici	En tramitació



**Educació i recerca**

Número	Data	Títol	Situació
01109/07	28/02/2007	Estudi del mapa actual i la situació de les unitats d'escolarització compartida (UEC) a Catalunya	En tramitació
01295/07	08/03/2007	Concentració d'alumnes amb necessitats educatives específiques en centres de titularitat pública	En tramitació
02031/07	25/04/2007	Manca d'atenció escolar específica a alumnes d'alta capacitat	En tramitació
02038/07	26/04/2007	Criteris d'accés i baremació que s'aplica a escoles bressol de Salt	En tramitació
02563/07	30/05/2007	Visita a IES Terra Roja de Santa Coloma de Gramenet	En tramitació
04990/07	13/11/2007	Beques de menjador escolar	En tramitació

**Infància i adolescència**

Número	Data	Títol	Situació
00567/07	25/01/2007	Seguiment dels suggeriments del Síndic sobre el trasllat de centre d'un menor	En tramitació
00659/07	01/02/2007	Comissió de seguiment del Protocol bàsic d'actuacions d'abusos sexuals a menors	En tramitació
01425/07	15/03/2007	Possibles maltractaments a alumnes d'una llar d'infants de titularitat privada	En tramitació
01512/07	20/03/2007	Estudi de les garanties dels expedients de repatriació de menors	En tramitació
02039/07	26/04/2007	Seguiment d'una menor a Palau Solità i Plegamans	En tramitació
02314/07	16/05/2007	Situació de vulnerabilitat d'un infant	En tramitació
02364/07	30/05/2007	Situació de risc de dos germans que poden ser víctimes d'abús sexual	En tramitació
02848/07	13/06/2007	Estudi dels maltractaments greus patits per un nadó causats presumptament pels seus progenitors	En tramitació
04325/07	04/10/2007	Accés a centres residencials per a nois i noies amb problemes de salut mental	En tramitació
04326/07	04/10/2007	Situació de dos menors en condicions de risc	En tramitació
04423/07	08/10/2007	Possibles maltractaments a un menor de Girona	En tramitació
05120/07	23/11/2007	Estudi de l'exposició "El rei de la casa", exhibida al Palau de la Virreina de Barcelona	En tramitació
05511/07	27/12/2007	Noies escapolides del centre Amalgama	En tramitació

**Ordenació del territori**

Número	Data	Títol	Situació
01329/07	09/03/2007	Requisits mínims d'habitabilitat als edificis	Tancada
01448/07	16/03/2007	Impacte dels coloms en la vida de les persones	En tramitació
03517/07	24/07/2007	Criteris d'elaboració de la llista d'empreses de serveis en contaminació acústica	En tramitació
03516/07	26/07/2007	Aplicació de l'Ordenança general de medi ambient urbà de l'Ajuntament de Barcelona sobre criteris que difereixen de la Llei 16/2002	En tramitació
03572/07	27/07/2007	Afectacions a la ZEPA de secans Mas de Melons-Alfés de la nova carretera C-13	En tramitació
04170/07	26/09/2007	Actuació de l'Ajuntament de Barcelona en el control i la repressió del soroll provocat per les motocicletes	En tramitació
04422/07	08/10/2007	Sobre l'existència d'aigües fecals a les platges de la Costa Brava	En tramitació

**Salut**

Número	Data	Títol	Situació
01464/07	16/03/2007	Dret accés a la història clínica	En tramitació
02674/07	07/06/2007	Problema general amb la salut mental	En tramitació
03076/07	26/06/2007	Tracte que dispensen els facultatius avaluadors de les incapacitats permanents de l'ICAM	En tramitació
03077/07	26/06/2007	Resultat dels dictàmens proposta que emeten els facultatius avaluadors de les incapacitats permanents de l'ICAM	En tramitació
03169/07	29/06/2007	Demora en el funcionament de l'equipament de l'Institut Pere Mata a Amposta	En tramitació
03344/07	12/07/2007	Col·legiació obligatòria dels metges que treballen a l'Administració	En tramitació
03415/07	17/07/2007	Agressions al personal sanitari	En tramitació
04600/07	17/10/2007	Seguiment de les recomanacions d'universalització de la cobertura d'assistència sanitària	En tramitació
04650/07	18/10/2007	Per la mort d'una nena a Cabrera, prèvia a la intervenció mèdica	En tramitació

### Seguretat ciutadana i justícia

Número	Data	Títol	Situació
00551/07	25/01/2007	Incidències en l'àmbit penitenciari 2007	En tramitació
01016/07	21/02/2007	Procediments judicials d'incapacitació	En tramitació
01296/07	06/03/2007	Proposició de llei sobre pensions no contributives de persones privades de llibertat en centres penitenciaris	En tramitació
02448/07	23/05/2007	Presumptes maltractaments al Centre Penitenciari de Brians	En tramitació
02448/07	23/05/2007	Presumptes maltractaments al Centre Penitenciari Brians	En tramitació
02537/07	29/05/2007	Necessitat de creació de centres especialitzats en el tractament de trastorns límits de personalitat	En tramitació
02575/07	31/05/2007	Presumptes maltractaments per part dels agents dels Mossos d'Esquadra	En tramitació
03714/07	09/08/2007	Registres civils de Catalunya	En tramitació
04066/07	14/09/2007	Visites a diverses cases d'acolliment per a dones maltractades	En tramitació
04144/07	21/09/2007	Visites a les comissaries dels Mossos d'Esquadra	En tramitació
04143/07	21/09/2007	Visites als centres penitenciaris de Catalunya	En tramitació
04195/07	26/09/2007	Autonomia associativa - Règim de responsabilitats de les ONG	En tramitació
04327/07	04/10/2007	Funcionament dels serveis d'orientació jurídica dels col·legis d'advocats de Catalunya	En tramitació
05275/07	04/12/2007	L'accés al règim de llibertat condicional	En tramitació
05466/07	19/12/2007	Per un consens social en la protecció dels drets humans de les persones que exerceixen la prostitució	En tramitació

### Serveis socials

Número	Data	Títol	Situació
01433/07	15/03/2007	Barreres arquitectòniques i d'informació per a les persones amb discapacitat visual	En tramitació
01462/07	16/03/2007	Maltractaments a la gent gran	En tramitació
03031/07	21/06/2007	Compliment de la normativa sobre accessibilitat i supressió de barreres arquitectòniques	En tramitació
03032/07	21/06/2007	Seguiment de l'Informe extraordinari del fenomen sense llar a Catalunya	En tramitació
03173/07	27/06/2007	Situació dels cuidadors no professionals de les persones dependents	En tramitació
03168/07	29/06/2007	Aplicació Llei 39/2006, de promoció de l'autonomia personal i persones amb dependència	En tramitació
03546/07	25/07/2007	La renda mínima d'inserció, 10 anys després de l'aprovació de la Llei 10/1997, de 3 de juliol	En tramitació
03579/07	27/07/2007	Maltractaments a la gent gran i els serveis socials d'atenció primària	En tramitació
03581/07	27/07/2007	Situació dels centres de dia per a gent gran a Catalunya	En tramitació
03581/07	27/07/2007	Situació dels centres residencials per a la gent gran a Catalunya	En tramitació
03633/07	01/08/2007	Criteris de concessió del servei de taxi adaptat	En tramitació
04759/07	26/10/2007	Sobre els serveis socials d'atenció a persones amb malaltia mental	En tramitació
05284/07	05/12/2007	Situació del poble gitano a Catalunya	En tramitació
05283/07	05/12/2007	Creació d'un ens públic per a la tutela de persones adultes	En tramitació

### Relacions laborals

Número	Data	Títol	Situació
01618/07	21/03/2007	Efectes de les cotitzacions a temps parcial per al còmput de les BR de les prestacions de la Seguretat Social	Tancada
02859/07	12/06/2007	Reconeixement de pensions no contributives en el complement per mínims d'una pensió amb cònjuge a càrrec	Tancada

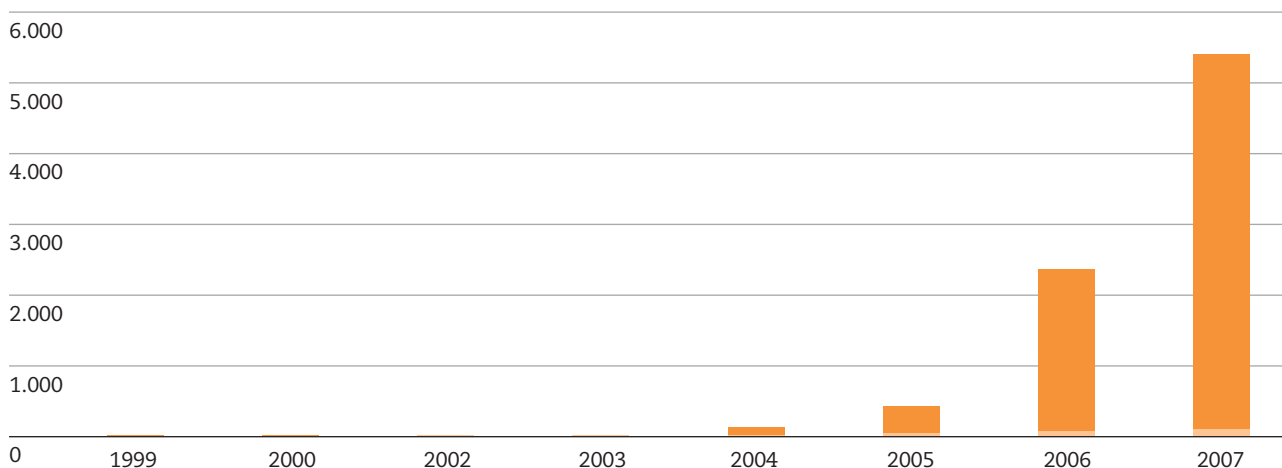
### Tributari

Número	Data	Títol	Situació
02429/07	24/05/2007	Revisió cadastral i repercussió en l'ISD i l'ITP	En tramitació
02905/07	15/06/2007	Concepte de residència habitual per aplicar el tipus reduït del 5% en l'ITP	En tramitació
03643/07	02/08/2007	Efectes retroactius de les exempcions a vehicles per a persones amb discapacitats	En tramitació
04113/07	20/09/2007	Informació sobre els deutes pendents per facilitar-la en els supòsits de subhasta	En tramitació

### 2.3. Finalització de les actuacions en l'exercici 2007

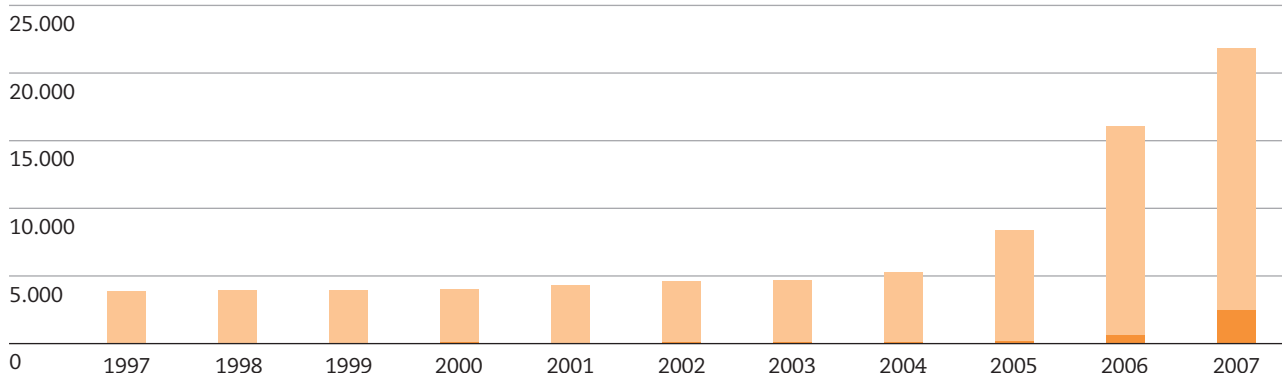
#### 1. Distribució de les queixes i les actuacions d'ofici tramitades el 2007 per any d'obertura

	1999	2000	2002	2003	2004	2005	2006	2007	Total
■ Actuació d'ofici			1	2	5	36	59	96	199
■ Queixa	1	1	6	14	126	380	2.299	5.299	8.126
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>1</b>	<b>7</b>	<b>16</b>	<b>131</b>	<b>416</b>	<b>2.358</b>	<b>5.395</b>	<b>8.325</b>



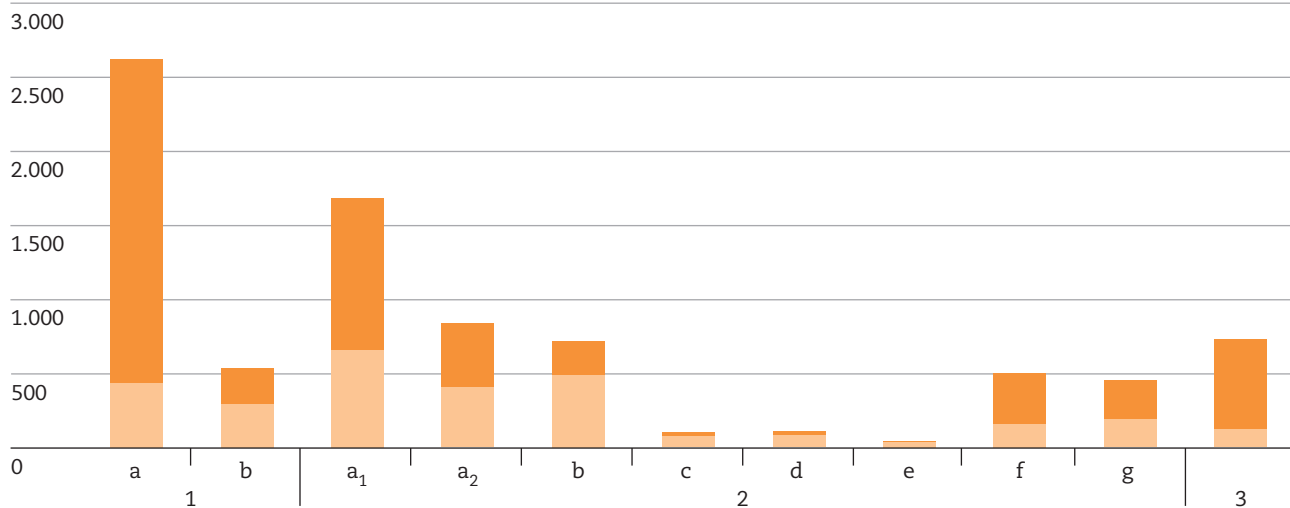
#### 2. Situació de les actuacions (queixes, consultes i actuacions d'ofici) fins al 2007

ANY	■ En tràmit		■ Finalitzades		Total	
1997	-	-	3.845	4,78%	3.845	4,78%
1998	-	-	3.921	4,87%	3.921	4,87%
1999	-	-	3.857	4,79%	3.857	4,79%
2000	1	0,00%	3.964	4,92%	3.965	4,92%
2001	-	-	4.287	5,32%	4.287	5,32%
2002	5	0,01%	4.530	5,63%	4.535	5,63%
2003	5	0,01%	4.611	5,73%	4.616	5,73%
2004	26	0,03%	5.250	6,52%	5.276	6,55%
2005	124	0,16%	8.249	10,24%	8.373	10,40%
2006	564	0,73%	15.490	19,20%	16.054	19,94%
2007	2.427	3,02%	19.367	24,05%	21.794	27,07%
<b>Total</b>	<b>3.152</b>	<b>3,96%</b>	<b>77.371</b>	<b>96,04%</b>	<b>80.523</b>	<b>100,00%</b>



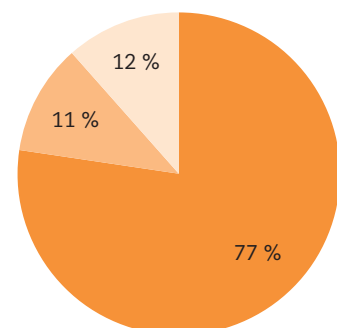
### 3. Situació de les actuacions (queixes i actuacions d'ofici) en finalitzar l'exercici 2007

		<2007	2007	Total	
<b>1</b>	<b>En tràmit</b>	<b>725</b>	<b>2.427</b>	<b>3.152</b>	<b>37,86%</b>
a	Actuacions prèvies a la resolució del Síndic	434	2.187	2.621	31,48%
b	Pendent de resposta a la resolució del Síndic	291	240	531	6,38%
<b>2</b>	<b>Actuacions finalitzades</b>	<b>2.085</b>	<b>2.359</b>	<b>4.444</b>	<b>53,38%</b>
a	<b>Actuació correcta de l'Administració</b>				
a <sub>1</sub>	Abans de la intervenció del Síndic	658	1.026	1.684	20,23%
a <sub>2</sub>	Després de la intervenció del Síndic	404	434	838	10,07%
b	Accepta la resolució	488	229	717	8,61%
c	Accepta parcialment la resolució	74	29	103	1,24%
d	No accepta la resolució	80	27	107	1,29%
e	No col·labora	35	3	38	0,46%
f	Tràmit amb altres ombudsmen	158	343	501	6,02%
g	Desistiment del promotor	188	268	456	5,48%
<b>3</b>	<b>No admesa</b>	<b>120</b>	<b>609</b>	<b>729</b>	<b>8,76%</b>
	<b>Total</b>	<b>2.930</b>	<b>5.395</b>	<b>8.325</b>	<b>100,00%</b>



### 4. Grau d'acceptació de les resolucions del Síndic

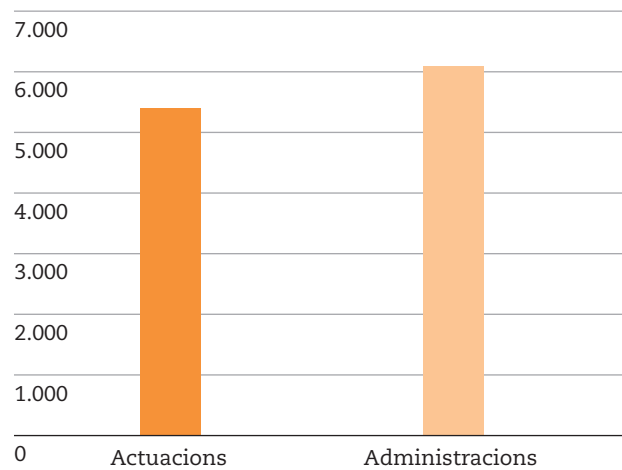
■ Accepta la resolució	488	229	717	<b>77,35%</b>
■ Accepta parcialment la resolució	74	29	103	<b>11,11%</b>
■ No accepta la resolució	80	27	107	<b>11,54%</b>
<b>Total</b>	<b>642</b>	<b>285</b>	<b>927</b>	<b>100,00%</b>



## 2.4. Administracions afectades

### 1. Nombre d'administracions afectades en les actuacions iniciades el 2007

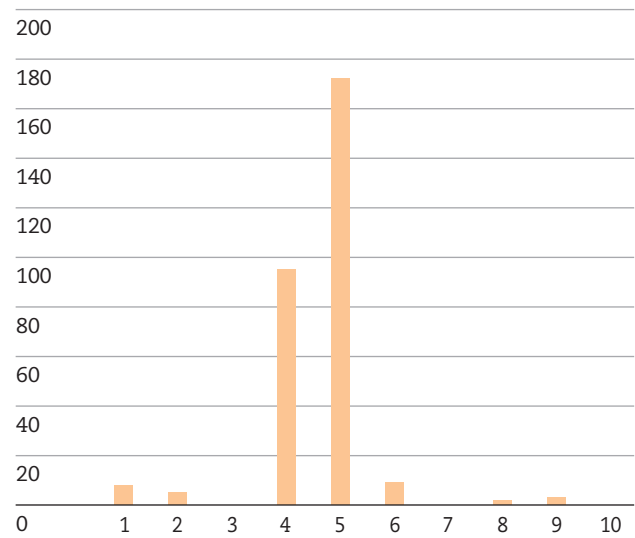
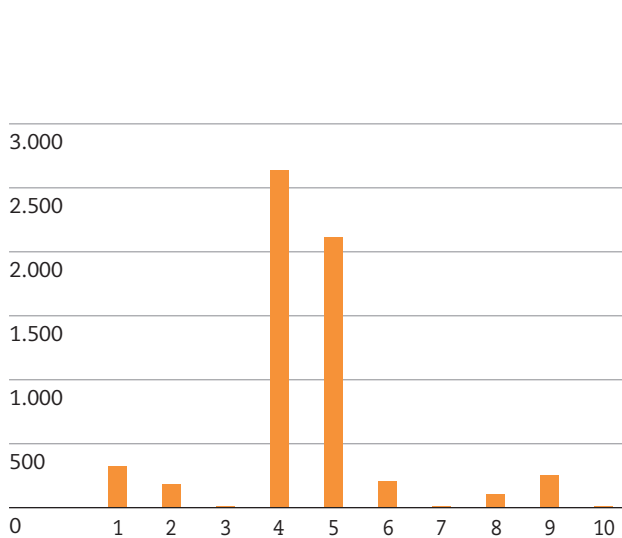
	■ Actuacions	■ Administracions
Actuacions amb 1 administració afectada	4.948	4.948
Actuacions amb 2 administracions afectades	371	742
Actuacions amb 3 administracions afectades	61	183
Actuacions amb 4 administracions afectades	7	28
Actuacions amb 5 administracions afectades	1	5
Actuacions amb 6 administracions afectades	1	6
Actuacions amb 7 administracions afectades	1	7
Actuacions amb 8 administracions afectades	1	8
Actuacions amb 9 administracions afectades	1	9
Actuacions amb més de 10 administracions afectades	3	145
<b>Total</b>	<b>5.395</b>	<b>6.081</b>





## 2. Total d'administracions afectades en les actuacions iniciades el 2007

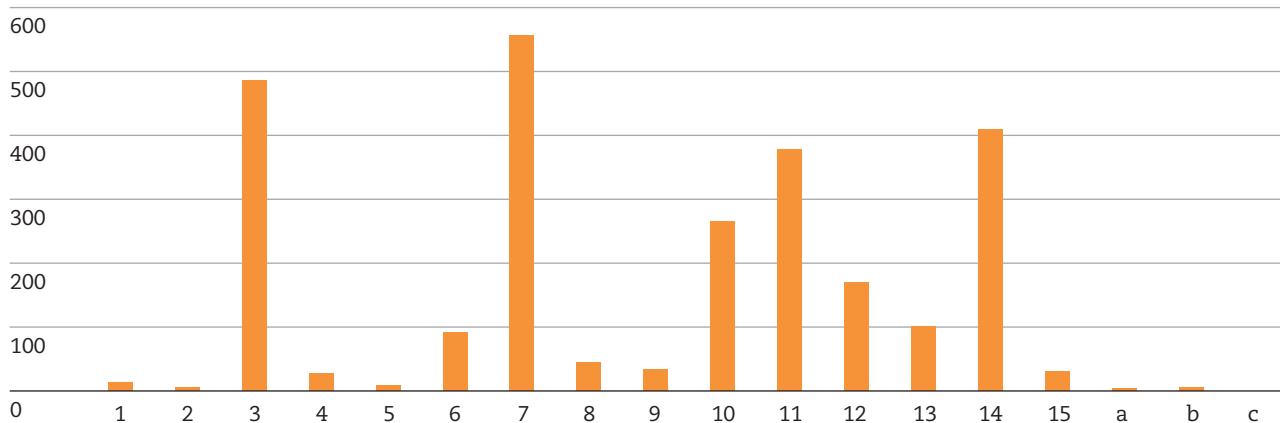
	■ Queixa		■ Actuació d'ofici		Total	
1 Administració central	315	5,18%	8	0,13%	<b>323</b>	<b>5,31%</b>
2 Administració perifèrica	176	2,89%	5	0,08%	<b>181</b>	<b>2,98%</b>
3 Administracions d'altres comunitats autònomes	4	0,07%	-	-	<b>4</b>	<b>0,07%</b>
4 Administració autonòmica	2.632	43,28%	95	1,56%	<b>2.727</b>	<b>44,84%</b>
5 Administració local	2.112	34,73%	172	2,83%	<b>2.284</b>	<b>37,56%</b>
6 Administració judicial	201	3,31%	9	0,15%	<b>210</b>	<b>3,45%</b>
7 Administració electoral	2	0,03%	-	-	<b>2</b>	<b>0,03%</b>
8 Administració institucional	95	1,56%	2	0,03%	<b>97</b>	<b>1,60%</b>
9 Serveis Públics Privatitzats	247	4,06%	3	0,05%	<b>250</b>	<b>4,11%</b>
10 Privades	3	0,05%	-	-	<b>3</b>	<b>0,05%</b>
<b>Total</b>	<b>5.787</b>	<b>95,17%</b>	<b>294</b>	<b>4,83%</b>	<b>6.081</b>	<b>100,00%</b>



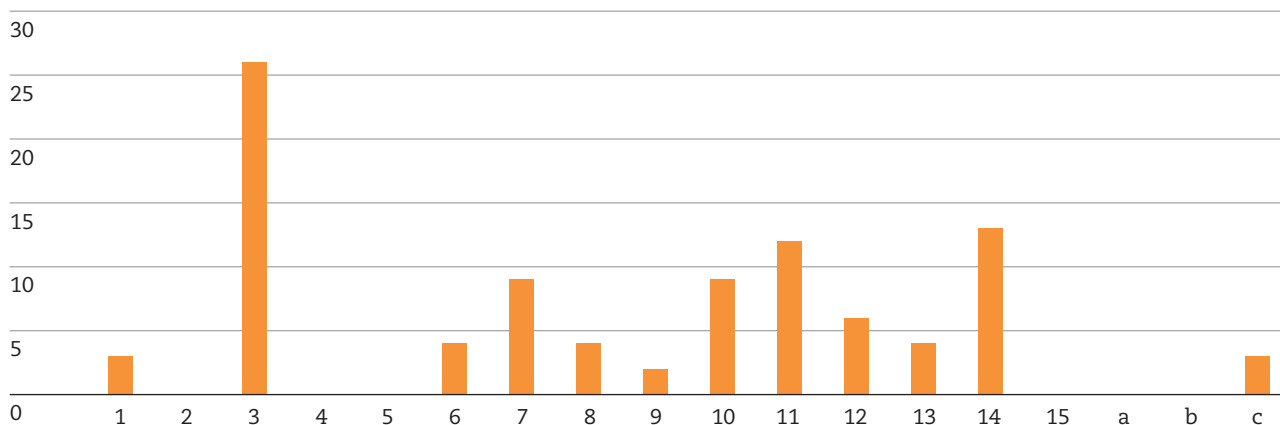
## 3. Administracions afectades en les actuacions: Administració autònoma

	Queixa		Actuació d'ofici		Total	
<b>1</b> Presidència	13	0,48%	3	0,11%	<b>16</b>	<b>0,59%</b>
<b>2</b> Vicepresidència	6	0,22%	-	-	<b>6</b>	<b>0,22%</b>
<b>3</b> Acció Social i Ciutadania	486	17,82%	26	0,95%	<b>512</b>	<b>18,78%</b>
<b>4</b> Agricultura, Alimentació i Acció Rural	28	1,03%	-	-	<b>28</b>	<b>1,03%</b>
<b>5</b> Cultura i Mitjans de Comunicació	9	0,33%	-	-	<b>9</b>	<b>0,33%</b>
<b>6</b> Economia i Finances	91	3,34%	4	0,15%	<b>95</b>	<b>3,48%</b>
<b>7</b> Educació	557	20,43%	9	0,33%	<b>566</b>	<b>20,76%</b>
<b>8</b> Governació i Administracions Públiques	45	1,65%	4	0,15%	<b>49</b>	<b>1,80%</b>
<b>9</b> Innovació, Universitats i Empresa	34	1,25%	2	0,07%	<b>36</b>	<b>1,32%</b>
<b>10</b> Interior, Relacions Institucionals i Participació	265	9,72%	9	0,33%	<b>274</b>	<b>10,05%</b>
<b>11</b> Justícia	378	13,86%	12	0,44%	<b>390</b>	<b>14,30%</b>
<b>12</b> Medi Ambient i Habitatge	170	6,23%	6	0,22%	<b>176</b>	<b>6,45%</b>
<b>13</b> Política Territorial i Obres Públiques	101	3,70%	4	0,15%	<b>105</b>	<b>3,85%</b>
<b>14</b> Salut	409	15,00%	13	0,48%	<b>422</b>	<b>15,47%</b>
<b>15</b> Treball	30	1,10%	-	-	<b>30</b>	<b>1,10%</b>
<b>a</b> Consell de l'Audiovisual de Catalunya	4	0,15%	-	-	<b>4</b>	<b>0,15%</b>
<b>b</b> Corporació Catalana de Radio i Televisió	6	0,22%	-	-	<b>6</b>	<b>0,22%</b>
<b>c</b> Parlament de Catalunya	-	-	3	0,11%	<b>3</b>	<b>0,11%</b>
<b>Total</b>	<b>2.632</b>	<b>96,5%</b>	<b>95</b>	<b>3,48%</b>	<b>2.727</b>	<b>100%</b>

## Queixes

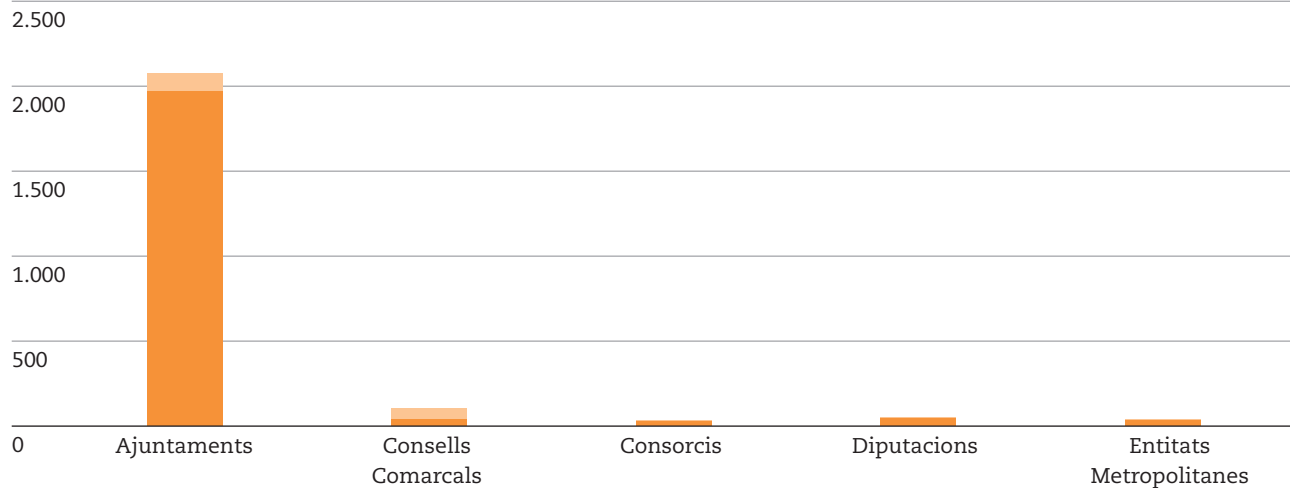


## Actuacions d'ofici



### 3. Administracions afectades en les actuacions: Administració local

	■ Queixa		■ Actuació d'ofici		Total	
<b>a</b> Ajuntaments	1.973	86,38%	101	4,42%	<b>2.074</b>	<b>90,81%</b>
<b>b</b> Consells comarcals	37	1,62%	64	2,80%	<b>101</b>	<b>4,42%</b>
<b>c</b> Consorcis	26	1,14%	1	0,04%	<b>27</b>	<b>1,18%</b>
<b>d</b> Diputacions	43	1,88%	5	0,22%	<b>48</b>	<b>2,10%</b>
<b>e</b> Entitats metropolitanes	33	1,44%	1	0,04%	<b>34</b>	<b>1,49%</b>
<b>Total</b>	<b>2.112</b>	<b>92,47%</b>	<b>172</b>	<b>7,53%</b>	<b>2.284</b>	<b>100,00%</b>



#### a. Ajuntaments

##### Barcelona

Alt Penedès	O	Q	Anoia	O	Q
Ajuntament d'Avinyonet del Penedès	-	1	Ajuntament del Bruc	-	3
Ajuntament de Castellet i la Gornal	-	4	Ajuntament de Capellades	-	3
Ajuntament de Castellví de la Marca	-	2	Ajuntament d'Igualada	1	5
Ajuntament de Gelida	-	5	Ajuntament de la Llacuna	-	2
Ajuntament de Mediona	-	3	Ajuntament de Masquefa	-	3
Ajuntament d'Olesa de Bonesvalls	-	5	Ajuntament d'Òdena	-	1
Ajuntament del Pla del Penedès	-	1	Ajuntament de Piera	-	5
Ajuntament de Sant Llorenç d'Hortons	-	2	Ajuntament de Sant Martí Sesequeioles	-	1
Ajuntament de Sant Martí Sarroca	-	3	Ajuntament de Sant Pere Sallavinera	-	2
Ajuntament de Sant Quintí de Mediona	-	1	Ajuntament de Santa Margarida de Montbui	-	5
Ajuntament de Sant Sadurn d'Anoia	-	5	Ajuntament de Vilanova del Camí	-	2
Ajuntament de Santa Margarida i els Monjos	-	3	<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>32</b>
Ajuntament de Subirats	-	5			
Ajuntament de Torrelavit	-	1			
Ajuntament de Torrelles de Foix	-	4			
Ajuntament de Vilafranca del Penedès	1	6			
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>51</b>			

<b>Bages</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Avinyó	-	1
Ajuntament de Sallent	-	1
Ajuntament de Castellbell i el Vilar	-	2
Ajuntament de Castellfollit del Boix	-	2
Ajuntament de Castellsalé	-	2
Ajuntament de Castelnou de Bages	-	1
Ajuntament de l'Estany	-	1
Ajuntament de Fonollosa	-	2
Ajuntament de Manresa	2	17
Ajuntament de Moià	-	2
Ajuntament de Monistrol de Calders	-	1
Ajuntament de Monistrol de Montserrat	-	2
Ajuntament de Navarces	-	1
Ajuntament de Navàs	-	1
Ajuntament de Sant Fruitós de Bages	-	1
Ajuntament de Sant Joan de Vilatorrada	-	3
Ajuntament de Sant Salvador de Guardiola	-	4
Ajuntament de Sant Vicenç de Castellet	-	5
Ajuntament de Santpedor	-	1
Ajuntament de Súria	-	1
Ajuntament de Talamanca	-	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>52</b>

<b>Baix Llobregat</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Abrera	-	2
Ajuntament de Begues	-	2
Ajuntament de Castelldefels	2	21
Ajuntament de Cervelló	-	8
Ajuntament de Collbató	-	1
Ajuntament de Corbera de Llobregat	-	9
Ajuntament de Cornellà de Llobregat	2	9
Ajuntament d'Esparreguera	-	7
Ajuntament d'Esplugues de Llobregat	1	3
Ajuntament de Gavà	1	6
Ajuntament de Martorell	1	8
Ajuntament de Molins de Rei	1	16
Ajuntament d'Olesa de Montserrat	1	15
Ajuntament de Palrejà	-	5
Ajuntament de la Palma de Cervelló	-	1
Ajuntament del Papiol	-	2
Ajuntament del Prat de Llobregat	2	6
Ajuntament de Sant Andreu de la Barca	1	5
Ajuntament de Sant Boi de Llobregat	2	5
Ajuntament de Sant Climent de Llobregat -	3	
Ajuntament de Sant Esteve Sesrovires	-	2
Ajuntament de Sant Feliu de Llobregat	1	5
Ajuntament de Sant Joan Despí	1	5
Ajuntament de Sant Just Desvern	-	6
Ajuntament de Sant Vicenç dels Horts	1	5
Ajuntament de Torrelles de Llobregat	-	2
Ajuntament de Vallirana	-	6
Ajuntament de Viladecans	2	13
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>178</b>

<b>Barcelonès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Badalona	2	24
Ajuntament de Barcelona	11	552
Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat	2	32
Ajuntament de Sant Adrià de Besòs	1	6
Ajuntament de Santa Coloma de Gramenet	2	12
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>626</b>

<b>Berguedà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Avià	1	-
Ajuntament de Berga	-	5
Ajuntament de Casserres	-	1
Ajuntament de Gironella	-	2
Ajuntament de Gósol*	-	1
Ajuntament de Montclar	-	1
Ajuntament de la Pobla de Lillet	-	1
Ajuntament de Saldes	-	1
Ajuntament de Santa Maria de Merles	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

\* Pertany a la província de Lleida

<b>Garraf</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Canyelles	-	6
Ajuntament de Cubelles	-	5
Ajuntament d'Olivella	-	3
Ajuntament de Sant Pere de Ribes	1	16
Ajuntament de Sitges	1	9
Ajuntament de Vilanova i la Geltrú	2	13
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>52</b>

<b>Maresme</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alella	-	1
Ajuntament d'Arenys de Mar	-	4
Ajuntament d'Arenys de Munt	-	3
Ajuntament d'Argentona	-	3
Ajuntament de Cabrils	-	4
Ajuntament de Caldes d'Estrac	-	1
Ajuntament de Calella	-	23
Ajuntament de Canet de Mar	-	5
Ajuntament de Dosrius	-	2
Ajuntament de Malgrat de Mar	-	7
Ajuntament del Masnou	1	4
Ajuntament de Mataró	3	14
Ajuntament de Montgat	-	3
Ajuntament de Palafolls	-	6
Ajuntament de Pineda de Mar	1	8
Ajuntament de Premià de Dalt	-	1
Ajuntament de Premià de Mar	1	16
Ajuntament de Sant Andreu de Llavaneres -	5	
Ajuntament de Sant Cebrià de Vallalta	-	1
Ajuntament de Sant Iscle de Vallalta	-	2
Ajuntament de Sant Pol de Mar	-	6
Ajuntament de Teià	-	2
Ajuntament de Tiana	-	2
Ajuntament de Tordera	-	9
Ajuntament de Vilassar de Dalt	-	4
Ajuntament de Vilassar de Mar	-	4
<b>Total</b>	<b>6</b>	<b>140</b>

<b>Osona</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Calldetenes	-	1
Ajuntament de Centelles	-	2
Ajuntament de Folgueroles	-	1
Ajuntament de Manlleu	-	1
Ajuntament de Roda de Ter	-	3
Ajuntament de Sant Hipòlit de Voltregà	-	1
Ajuntament de Sant Martí de Centelles	-	1
Ajuntament de Sant Quirze de Besora	-	1
Ajuntament de Santa Eulàlia de Riuprimer	-	3
Ajuntament de Taradell	-	2
Ajuntament de Torelló	-	3
Ajuntament de Vic	1	9
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>28</b>

<b>Solsonès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Olius	-	1

<b>Vallès Occidental</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Barberà del Vallès	1	9
Ajuntament de Castellar del Vallès	1	9
Ajuntament de Castellbisbal	-	2
Ajuntament de Cerdanyola del Vallès	2	30
Ajuntament de Matadepera	-	4
Ajuntament de Montcada i Reixac	1	15
Ajuntament de Palau-solità i Plegamans	-	5
Ajuntament de Polinyà	-	3
Ajuntament de Rellinars	-	1
Ajuntament de Ripollet	1	4
Ajuntament de Rubí	2	21
Ajuntament de Sabadell	2	21
Ajuntament de Sant Cugat del Vallès	2	30
Ajuntament de Sant Quirze del Vallès	-	9
Ajuntament de Santa Perpètua de Mogoda	1	2
Ajuntament de Sentmenat	-	3
Ajuntament de Terrassa	2	25
Ajuntament d'Ullastrell	-	2
Ajuntament de Vacarisses	-	1
Ajuntament de Viladecavalls	-	8
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>204</b>

<b>Vallès Oriental</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Aiguafreda	-	3
Ajuntament de l'Ametlla del Vallès	-	4
Ajuntament de Bigues i Riells	-	5
Ajuntament de Caldes de Montbui	-	4
Ajuntament de Campins	-	1
Ajuntament de Cardedeu	-	5
Ajuntament de Castellterçol	-	1
Ajuntament de Figaró-Montmany	-	1
Ajuntament de Fogars de Montclús	-	1
Ajuntament de les Franqueses del Vallès	-	2
Ajuntament de la Garriga	-	1
Ajuntament de Granollers	2	10
Ajuntament de Gualba	-	1
Ajuntament de la Llagosta	-	2
Ajuntament de Lliçà d'Amunt	-	2
Ajuntament de Lliçà de Vall	-	3
Ajuntament de Llinars del Vallès	-	3
Ajuntament de Martorelles	-	1
Ajuntament de Mollet del Vallès	2	7
Ajuntament de Montmeló	-	2
Ajuntament de Montornès del Vallès	-	2
Ajuntament de Parets del Vallès	-	4
Ajuntament de la Roca del Vallès	-	2
Ajuntament de Sant Antoni de Vilamajor	-	2
Ajuntament de Sant Celoni	-	6
Ajuntament de Sant Esteve de Palautordera	-	2
Ajuntament de Sant Feliu de Codines	-	3
Ajuntament de Sant Fost de Campsentelles	-	3
Ajuntament de Santa Eulàlia de Ronçana	-	3
Ajuntament de Santa Maria de Martorelles	-	1
Ajuntament de Santa Maria de Palautordera	-	3
Ajuntament de Tagamanent	-	1
Ajuntament de Vallgorguina	-	1
Ajuntament de Vallromanes	-	6
Ajuntament de Vilanova del Vallès	-	6
<b>Total</b>	<b>4</b>	<b>104</b>

## Girona

<b>Baix Empordà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de la Bisbal d'Empordà	-	2
Ajuntament de Calonge	-	6
Ajuntament de Castell-Platja d'Aro	-	1
Ajuntament de Palafrugell	1	6
Ajuntament de Palamós	-	1
Ajuntament de Pals	-	1
Ajuntament de Sant Feliu de Guíxols	1	3
Ajuntament de Santa Cristina d'Aro	-	3
Ajuntament de Torroella de Montgrí	-	8
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>31</b>



<b>Cerdanya</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alp	-	2
Ajuntament de Bolvir	-	1
Ajuntament de Fontanals de Cerdanya	-	2
Ajuntament d'Isòvol	-	1
Ajuntament de Montellà i Martinet*	-	2
Ajuntament de Puigcerdà	-	3
Ajuntament de Riu de Cerdanya*	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>12</b>

\* Pertanyen a la província de Lleida

<b>Garrotxa</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Argelaguer	-	1
Ajuntament de Castellfollit de la Roca	-	2
Ajuntament d'Olot	1	3
Ajuntament de les Planes d'Hostoles	-	2
Ajuntament de Sant Feliu de Pallerols	-	1
Ajuntament de Sant Joan les Fonts	-	2
Ajuntament de Santa Pau	-	1
Ajuntament de la Vall de Bianya	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>13</b>

<b>Gironès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Aiguaviva	-	2
Ajuntament de Bescanó	-	4
Ajuntament de Bordils	-	1
Ajuntament de Cassà de la Selva	-	2
Ajuntament de Girona	3	18
Ajuntament de Llagostera	-	3
Ajuntament de Llambilles	-	1
Ajuntament de Quart	-	1
Ajuntament de Salt	2	6
Ajuntament de Sant Martí de Llémena	-	2
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>40</b>

<b>Pla de l'Estany</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Banyoles	-	4
Ajuntament d'Esponellà	-	3
Ajuntament de Porqueres	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>8</b>

<b>Ripollès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Campdevàrol	-	3
Ajuntament de Camprodon	-	2
Ajuntament de Planoles	-	1
Ajuntament de Ribes de Freser	-	1
Ajuntament de Ripoll	1	3
Ajuntament de Vilallonga de Ter	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>11</b>

<b>Selva</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Amer	-	1
Ajuntament d'Anglès	-	1
Ajuntament d'Arbúcies	-	1
Ajuntament de Blanes	2	16
Ajuntament de Breda	-	2
Ajuntament de Brunyola	-	1
Ajuntament de Caldes de Malavella	-	3
Ajuntament d'Hostalric	-	2
Ajuntament de Lloret de Mar	1	11
Ajuntament de Riells i Viabrea	-	1
Ajuntament de Riudellots de la Selva	-	2
Ajuntament de Sant Feliu de Buixalleu	-	1
Ajuntament de Santa Coloma de Farners	-	2
Ajuntament de Sils	-	3
Ajuntament de Tossa de Mar	-	6
Ajuntament de Vidreres	-	3
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>56</b>

## Lleida

<b>Alt Urgell</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alàs i Cerc	-	1
Ajuntament de Cava	-	1
Ajuntament de Fígols i Alinyà	-	1
Ajuntament del Pont de Bar	-	1
Ajuntament de Ribera d'Urgellet	-	1
Ajuntament de la Seu d'Urgell	-	2
Ajuntament de les Valls d'Aguilar	1	-
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>7</b>

<b>Garrigues</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Arbeca	-	1
Ajuntament de les Borges Blanques	-	1
Ajuntament de Juneda	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>3</b>

<b>Noguera</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Àger	-	1
Ajuntament d'Artesa de Segre	-	1
Ajuntament de les Avellaneres i Santa Linya	-	1
Ajuntament de Balaguer	-	9
Ajuntament de la Baronia de Rialb	-	1
Ajuntament de Bellmunt d'Urgell	-	1
Ajuntament de Tèrmens	-	1
Ajuntament de Vilanova de l'Aguda	-	1
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>16</b>

<b>Pallars Jussà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Isona i Conca Dellà	-	2
Ajuntament de la Pobla de Segur	-	1
Ajuntament de Sant Esteve de la Sarga	-	2
<b>Total</b>	-	<b>5</b>
<b>Pallars Sobirà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alins	1	-
Ajuntament de Rialp	-	1
Ajuntament de Sort	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>2</b>
<b>Pla d'Urgell</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Castellnou de Seana	-	1
Ajuntament de Mollerussa	-	4
Ajuntament del Palau d'Anglesola	-	1
Ajuntament de Vilanova de Bellpuig	-	2
<b>Total</b>	-	<b>8</b>
<b>Segarra</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Cervera	-	2
Ajuntament de Montoliu de Segarra	-	1
Ajuntament de Sant Guim de Freixenet	-	1
Ajuntament de Torà	-	1
<b>Total</b>	-	<b>5</b>
<b>Segrià</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament dels Alamús	-	1
Ajuntament d'Alcarràs	-	2
Ajuntament d'Alguaire	-	1
Ajuntament d'Almacelles	-	2
Ajuntament d'Almenar	-	2
Ajuntament d'Artesa de Lleida	-	1
Ajuntament de Lleida	2	12
Ajuntament de Montoliu de Lleida	-	1
Ajuntament de Vilanova de Segrià	-	1
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>23</b>
<b>Urgell</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Agramunt	-	1
Ajuntament de Bellpuig	-	2
Ajuntament de Castellserà	-	1
Ajuntament de Puigverd d'Agramunt	-	2
Ajuntament de Sant Martí de Riucorb	-	2
Ajuntament de Tàrrega	-	7
Ajuntament de Tornabous	-	1
<b>Total</b>	-	<b>16</b>
<b>Val d'Aran</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'es Bòrdes	-	1
Ajuntament de Vielha e Mijaran	-	1
<b>Total</b>	-	<b>2</b>

## Tarragona

<b>Alt Camp</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Aiguamúrcia	-	1
Ajuntament de Mont-ral	-	1
Ajuntament del Pla de Santa Maria	-	1
Ajuntament de la Riba	-	1
Ajuntament de Vallmoll	-	2
Ajuntament de Valls	1	1
Ajuntament de Vilabella	-	1
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>8</b>

<b>Baix Camp</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de l'Albiol	-	1
Ajuntament de les Borges del Camp	-	1
Ajuntament de Cambrils	1	11
Ajuntament de Castellvell del Camp	-	4
Ajuntament de Mont-roig del Camp	-	2
Ajuntament de Reus	2	17
Ajuntament de Riudoms	-	1
Ajuntament de Vandellòs i l'Hospitalet de l'Infant	-	2
Ajuntament de Vilaplana	-	2
Ajuntament de Vinyols i els Arcs	-	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>42</b>

<b>Baix Ebre</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Aldover	-	1
Ajuntament de l'Ametlla de Mar	-	2
Ajuntament de Deltebre	-	3
Ajuntament de Paüls	-	1
Ajuntament de Roquetes	-	1
Ajuntament de Tivenys	-	1
Ajuntament de Tortosa	2	4
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>13</b>

<b>Baix Penedès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Banyeres del Penedès	-	2
Ajuntament de la Bisbal del Penedès	-	4
Ajuntament de Calafell	-	13
Ajuntament de Cunit	-	10
Ajuntament de Llorenç del Penedès	-	2
Ajuntament de Sant Jaume dels Domenys	-	2
Ajuntament de Santa Oliva	-	1
Ajuntament del Vendrell	1	9
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>43</b>

<b>Conca de Barberà</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament de Llorac	-	1
Ajuntament de Montblanc	-	1
<b>Total</b>	-	<b>2</b>

<b>Montsià</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Alcanar	-	4
Ajuntament d'Amposta	-	4
Ajuntament de Sant Carles de la Ràpita	-	3
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>11</b>

<b>Priorat</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament del Molar	-	1

<b>Ribera d'Ebre</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Ascó	-	1
Ajuntament de Miravet	-	1
Ajuntament de Móra La Nova	-	2
Ajuntament de Tivissa	-	2
Ajuntament de la Torre de l'Espanyol	-	2
<b>Total</b>	<b>-</b>	<b>8</b>

<b>Tarragonès</b>	<b>O</b>	<b>Q</b>
Ajuntament d'Altafulla	-	2
Ajuntament del Catllar	-	3
Ajuntament de Creixell	-	3
Ajuntament dels Pallaresos	-	2
Ajuntament de Perafort	-	2
Ajuntament de la Pobla de Montornès	-	1
Ajuntament de Roda de Barà	-	5
Ajuntament de Salou	1	4
Ajuntament de la Secuita	-	2
Ajuntament de Tarragona	2	34
Ajuntament de Torredembarra	-	6
Ajuntament de Vila-seca	-	4
Ajuntament de Gandesa	-	1
Ajuntament d'Horta de Sant Joan	-	3
Ajuntament de Vilalba dels Arcs	-	1
<b>Total</b>	<b>3</b>	<b>73</b>

**b. Consells comarcals**

	<b>O</b>	<b>Q</b>
Consells comarcals	3	13
Alt Camp	2	-
Alt Empordà	2	-
Alt Penedès	2	1
Alt Urgell	3	-
Alta Ribagorça	2	-
Anoia	2	2
Bages	2	-
Baix Camp	2	2
Baix Ebre	2	-
Baix Empordà	2	1
Baix Llobregat	1	2
Baix Penedès	2	-
Berguedà	1	-
Cerdanya	1	-
Conca de Barberà	1	1
Garraf	1	-
Garrigues	1	-
Garrotxa	2	-
Gironès	2	-
Maresme	1	-
Montsià	2	1
Noguera	1	-
Osona	1	-
Pallars Jussà	2	-
Pallars Sobirà	1	2
Pla de l'Estany	2	-
Pla de l'Urgell	2	-
Priorat	2	-
Ribera d'Ebre	1	-
Ripollès	2	-
Segarra	2	-
Segrià	1	-
Selva	1	6
Solsonès	1	-
Tarragonès	1	1
Terra Alta	1	-
Urgell	1	1
Vall d'Aran	1	1
Vallès Occidental	1	2
Vallès Oriental	1	1
<b>Total</b>	<b>64</b>	<b>37</b>

## c. Diputacions provincials

	O	Q
Diputacions		2
Barcelona	2	23
Girona	1	3
Lleida	1	4
Tarragona	1	11
<b>Total</b>	<b>5</b>	<b>43</b>

## d. Entitats metropolitanes

	O	Q
Autoritat del Transport Metropolità (ATM)	1	9
Entitat Metropolitana del Transport (EMT)		24
<b>Total</b>	<b>1</b>	<b>33</b>

## 4. Relacions amb altres ombudsmen

## b. Queixes que provenen d'altres defensors

**Defensors autonòmics**

Defensor del Pueblo Andaluz	1
Justícia de Aragón	1
Procurador del Comun de Castilla Leon	1
<b>Total</b>	<b>3</b>

**Defensors universitaris**

Síndic de Greuges de la Universitat de Barcelona	1
<b>Total</b>	<b>1</b>

**Defensors locals**

Síndica de Greuges de Barcelona	1
Síndic Municipal de Greuges de Gavà	1
Defensor del Ciutadà de Figueres	1
Síndic Municipal de Greuges de Lleida	1
Síndica de Greuges Municipal de Reus	2
Defensor del Ciutadà de Ripollet	1
Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	3
Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2
Síndica de Greuges d'Igualada	1
Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	13
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	3
<b>Total</b>	<b>29</b>

## a. Actuacions realitzades amb altres defensors

		En tràmit	Finalitzades	Total
Defensor estatal	Defensor del Poble	20	273	293
Defensors autonòmics	Ararteko (Defensor del Poble del País Basc)		1	1
	Defensor del Menor de la Comunitat de Madrid	2		2
	Defensor del Pueblo Andaluz		1	1
	Defensor del Pueblo de Castilla la Mancha		1	1
	Justícia de Aragón	4	5	9
	Síndic de Greuges de la Comunitat Valenciana		1	1
Defensors locals	Defensor de la Ciutadania de Badalona	1	4	5
	Síndica de Greuges de Barcelona	1	86	87
	Defensor de la Ciutadania de Cambrils		2	2
	Defensor del Ciutadà de Figueres	1	2	3
	Síndic Municipal de Greuges de Gavà		6	6
	Defensor del Ciutadà de Granollers	1	1	2
	Síndica de Greuges d'Igualada	1	1	2
	Defensora del Ciutadà de Girona	1	1	2
	Síndic Municipal de Greuges de Lleida	1	1	2
	Defensor del Ciutadà de Mataró	1	5	6
	Síndic Personer de Mollet del Vallès	5		5
	Síndica de Greuges Municipal de Reus	1	5	6
	Síndic de Greuges de Palamós		1	1
	Síndic de Greuges de Ripoll		1	1
	Defensor del Ciutadà de Ripollet	1	2	3
	Síndic de Greuges de Rubí	2	6	8
	Síndic Municipal de Greuges de Sabadell	2	4	6
	Síndic Municipal de Greuges de Sant Boi de Llobregat		3	3
	Síndic de Greuges de Sant Cugat del Vallès	1	2	3
	Síndic de Greuges de Sant Feliu de Llobregat	2	4	6
	Defensor de la Ciutadania de Santa Coloma de Gramanet		2	2
	Síndic Municipal de Greuges de Terrassa	10	11	21
	Síndic de Greuges de Viladecans		2	2
Síndica de Greuges de Vilafranca del Penedès	2	1	3	
Síndica Municipal de Greuges de Vilanova del Vallès	4	2	6	
	<b>Total</b>	<b>63</b>	<b>431</b>	<b>501</b>



## 2.5. Anàlisi de la manca de col·laboració de les administracions

En general, les administracions responen a les sol·licituds d'informació, i als suggeriments i les recomanacions del Síndic d'una manera prou àgil i ràpida.

De fet, el 31 de desembre de 2007 les llistes d'expedients amb relació als quals calia recordar als ajuntaments que tenien alguna resposta pendent era inferior al 14% dels expedients vius; xifra que cal reduir encara més en exercicis posteriors.

Aquest apartat pretén donar compte d'aquells expedients en què, en diversos graus, tal com s'exposa en els corresponents apartats, no s'ha complert amb el deure legal d'auxiliar el Síndic de Greuges en les seves investigacions (art. 3 de la Llei 14/1984, de 20 de març, del Síndic de Greuges). Cal assenyalar, però, que aquest apartat fa referència únicament a l'Administració local. Pel que fa a l'Administració autonòmica, atesa la connexió material dels departaments de la Generalitat amb les diverses àrees de l'Informe i d'actuació del Síndic, els supòsits de manca de col·laboració es troben en l'apartat de relacions amb les administracions de cadascuna de les àrees.

### 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.

#### Ajuntament de Barcelona

##### Q 07701/05

Amb relació a la queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona davant d'una reclamació per responsabilitat patrimonial per un accident en una piscina municipal, el Síndic suggereix que el consistori valori l'oportunitat de tramitar, d'acord amb el que estableix l'article 97.3 del Text refós de la Llei de contractes de les administracions públiques (TRLCAP), la reclamació que aleshores va presentar la promotora de la queixa, sens perjudici de requerir-li que la millori i la complementi amb tota la documentació acreditativa de l'accident, dels danys soferts i de totes les gestions dutes a terme.

##### Q 00122/06

Amb relació a la queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament de Barcelona a les sol·licituds d'informació de la persona interessada a l'adreça electrònica bi@mail.bcn.es, el Síndic suggereix al consistori que contacti amb el promotor de la queixa i li ofereixi la possibilitat d'obtenir la informació que desitjava.

##### Q 01068/06

Arran d'una queixa per la disconformitat dels promotors amb un projecte de delimitació i els expedients d'expropiació de finques que hi havia relacionats, el Síndic suggereix que s'iniciïn les actuacions a fi d'executar les previsions expropiatòries corresponents, el planejament de les quals està aprovat definitivament des de l'any 2001.

##### Q 07762/06

Amb relació a la queixa per la lentitud de l'Administració davant d'un expedient de contaminació acústica, el Síndic recorda, per evitar noves possibles demores en la verificació de les ordres de correcció dictades, que s'inspeccionin si aquestes s'han dut a terme i, en cas contrari, s'iniciï el procediment d'execució forçosa, mitjançant l'execució subsidiària de la neteja del pati de ventilació.

#### Ajuntament de Calella

##### Q 08322/05

Amb relació a la manca de resposta de l'Ajuntament de Calella a les denúncies de possibles irregularitats urbanístiques en una edificació, el Síndic recorda a l'Ajuntament de Calella que s'adreci novament a les persones interessades i les informi acuradament, d'acord amb la normativa urbanística municipal, de les qüestions que plantejaven en els seus escrits.

#### Ajuntament d'Olesa de Montserrat

##### Q 05095/06

Amb relació a la queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat a la reclamació patrimonial pels danys ocasionats per camions al seu habitatge, el Síndic recorda que els efectes del silenci administratiu, pel transcurs del temps, no eximeixen de dictar una resolució expressa. En conseqüència, recorda el deure de dictar una resolució expressa, que ha de ser notificada a la reclamant perquè prengui la decisió que consideri oportuna.

##### Q 07809/06

Amb relació a la queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament d'Olesa de Montserrat a la sol·licitud d'informació de les subvencions assignades, el Síndic suggereix que es doni resposta expressa a la sol·licitud d'informació formulada, en els termes exposats en les consideracions precedents.

**Ajuntament de Sabadell****Q 03663/04**

Amb relació a la queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament de Sabadell per les denúncies de les molèsties d'uns aparells d'aire condicionat, el Síndic recorda al consistori que verifiqui al més aviat possible si es produeixen les molèsties denunciades per la persona promotora de la queixa i verifiqui si l'adequació a les ordenances municipals reguladores de l'edificació de gran part dels aparells ha repercutit favorablement en la disminució del problema denunciat.

**Expedients en què l'Administració no ha col·laborat**

S'entén per manca total de col·laboració quan l'Administració no respon a les sol·licituds d'informació del Síndic i n'obstaculitza la investigació.

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.

**Ajuntament de Barcelona****Q 02499/04**

Queixa per la manca d'actuació de l'Ajuntament davant les molèsties que provoca un local nocturn.

**Q 03417/05**

Disconformitat del promotor per haver rebut una notificació de l'Ajuntament de liquidar l'import taxa grua i el dipòsit vehicles abandonats. No hi està d'acord, atès que va fer la denúncia de la desaparició de la moto fa molt temps.

**Q 02515/06**

Disconformitat amb un presumpte comportament inadequat de la Guàrdia Urbana.

**Q 07684/06**

Disconformitat dels promotors de la queixa amb el funcionament d'una llar d'infants, pel que fa les mesures de seguretat, a l'increment de places i a les titulacions dels professionals del centre.

**Q 08872/06**

Disconformitat amb un presumpte comportament inadequat de la Guàrdia Urbana.

**Q 09055/06**

Disconformitat del promotor de la queixa amb una sanció per tocar música en un parc i per altres accions contràries a l'Ordenança cívica.

**Q 09240/06**

Disconformitat dels promotors de la queixa amb la inscripció del seu fill a una escola bressol.

**Q 09521/06**

Disconformitat de la persona interessada arran de la manca d'actuació municipal davant les molèsties que provoca la terrassa d'un establiment de restauració.

**Q 10238/06**

Disconformitat amb l'actuació municipal i la manca de resposta a uns escrits que fan referència al pas no justificat dels claveguerons per la finca dels promotors de la queixa.

**Q 10504/06**

Manca de resposta de l'Ajuntament a les denúncies perquè es prohibeixi aparcar a l'entrada d'un parking.

**Q 11890/06**

Manca de resposta a un escrit presentat a una oficina d'atenció al ciutadà (OAC), en què es feia referència a una presumpta existència d'establiments que ofereixen allotjament de forma irregular en un edifici.

**Q 12279/06**

Disconformitat amb l'actuació municipal arran de les molèsties de sorolls i vibracions provocades per grups frigorífics ubicats a la planta baixa d'un habitatge.

**Q 12806/06**

Disconformitat per la manca de resposta de l'Ajuntament a un escrit en què es plantejaven les molèsties que provoca la presència de persones que esperen per rebre serveis a un centre d'acollida per a persones sense sostre.

**Ajuntament de Camarles****Q 04455/05**

Disconformitat dels promotors de la queixa per la manca d'actuació municipal amb relació a les molèsties que provoquen els coloms d'un edifici deshabitat.

**Ajuntament de l'Hospitalet de Llobregat****Q 00795/06**

Disconformitat amb la manca d'actuació municipal davant les molèsties per la contaminació acústica causada per un establiment de concurrència pública.

**Q 02553/06**

Disconformitat amb la manca d'actuació municipal davant les molèsties per la contaminació acústica causada per un establiment de concurrència pública.

**Q 02528/06**

Disconformitat amb la manca d'actuació municipal davant les molèsties per la contaminació acústica causada per un establiment de concurrència pública.

**Ajuntament de Reus****Q 11798/06**

Disconformitat amb una sanció de trànsit i la retirada del vehicle de la via pública.

**Ajuntament de Sabadell****Q 05605/06**

Manca de resposta d'un escrit adreçat a l'Ajuntament sobre l'adequació d'un projecte de construcció d'un edifici.

**Q 05896/06**

Disconformitat dels promotors davant el presumpte funcionament d'una llar d'infants sense permís de l'Ajuntament.

**Ajuntament de Tarragona****Q 01160/06**

Manca d'actuació municipal davant els diversos escrits presentats arran de la inaccessibilitat d'un establiment del municipi.

**Ajuntament de Tivissa****Q 02404/06**

Manca d'actuació municipal davant les reclamacions pel funcionament d'una activitat extractiva que opera sense la llicència adequada a la seva activitat real.

**L'Administració no col·labora: Ajuntament de Torrelles de Foix**

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 sol·licitud d'informe i els suggeriments.

Aquest any l'Administració que ha de ser qualificada com a tal és l'Ajuntament de Torrelles de Foix.

Aquest ajuntament ja apareixia esmentat a l'Informe corresponent a l'exercici 2005, amb sis expedients pendents de resposta. Actualment, hi ha vuit expedients pendents de resposta, malgrat que la majoria han estat reiterats en diverses ocasions, incloent-hi una visita del director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals a l'Ajuntament per reiterar-los de manera presencial.

**Q 04601/05**

L'Ajuntament de Torroelles de Foix no ha contestat les consideracions del Síndic, arran d'una queixa per la manca de resposta de l'Ajuntament a les denúncies motivades pels sorolls de la terrassa d'un bar.

El Síndic va recordar al consistori que els ajuntaments tenen competències per autoritzar els

espectacles i les activitats recreatives que es facin al seu municipi amb motiu de la celebració de festes i revetlles populars. Així mateix, el Síndic recorda que l'empresa que disposi de llicència per realitzar una activitat recreativa i pretengui desenvolupar-ne alguna altra amb caràcter extraordinari i esporàdic ha de sol·licitar a l'ajuntament l'autorització corresponent, en el cas que es vulgui desenvolupar l'activitat amb motiu de la celebració de festes populars.

**Q 03223/06**

Manca de resposta a una sol·licitud d'informació del Síndic arran de la queixa per la negativa de l'ajuntament a facilitar còpia d'un expedient de contribucions especials per la pavimentació d'un camí.

**Q 06309/06**

Manca de resposta a les investigacions del Síndic arran d'una queixa per la disconformitat d'un veí amb la negativa municipal a concedir-li llicència d'obres per edificar un habitatge en una parcel·la d'una urbanització.

**Q 06377/06**

Desatenció de l'Ajuntament davant les sol·licituds d'informació del Síndic en el context d'una queixa per la manca de resolució municipal davant diversos recursos d'alçada presentats per la junta de conservació d'una urbanització.

**Q 08403/06**

Manca de resposta a les sol·licituds d'informació del Síndic sobre la queixa presentada per manca de neteja d'una parcel·la situada a una urbanització.

**Q 00802/07**

L'Ajuntament no facilita la resposta a les sol·licituds d'informació del Síndic per la queixa per una suposada manca de compliment de la Llei de protecció de dades per haver facilitat dades del domicili de la persona interessada sense el seu consentiment.

**Q 01479/07**

L'Ajuntament no facilita la informació al Síndic arran de la queixa rebuda per la manca de resposta d'unes queixes formulades a l'Ajuntament per la junta de conservació d'una urbanització.

**Q 03834/07**

L'Ajuntament no facilita la resposta al Síndic en les investigacions sobre la queixa presentada per la disconformitat d'una persona interessada amb la decisió municipal de fer-li podar una part de les branques del jardí.

### 3. AVALUACIÓ DE LA GESTIÓ DELS EXPEDIENTS AL SÍNDIC

Aquest apartat té com a objectiu analitzar i valorar la gestió del Síndic de Greuges de Catalunya amb relació als expedients de tramitació de queixes. De la mateixa manera que el Síndic analitza les actuacions de les administracions davant dels ciutadans, les intervencions del Síndic també han de ser avaluades en termes de transparència, eficàcia i eficiència, tant en la relació amb els ciutadans com en la relació amb les administracions.

Per fer-ho, el Síndic ha engegat tot un conjunt de mesures en l'àmbit intern, entre les quals hi ha l'elaboració de la Carta de serveis del Síndic i el projecte d'implantació d'un quadre de comandament a l'organització que analitza la qualitat del servei i, per tant, el desplegament d'una sèrie d'indicadors per valorar el compliment dels objectius.

Atès que es tracta d'una fase inicial, en aquest apartat es recullen dos tipus d'enfocaments a l'hora d'avaluar la gestió: en primer lloc, el control del temps de tramitació i, en segon lloc, l'enquesta de satisfacció dels usuaris.

Pel que fa al control del temps de tramitació, s'ha desagregat el temps total en el temps de durada de la tramitació de l'expedient al Síndic (comprèn l'acusatament de recepció, la sol·licitud d'ampliació de dades a la persona interessada, la sol·licitud d'informació a les administracions i la resolució de la queixa), el temps de durada de la tramitació de l'expedient a l'Administració (comprèn la sol·licitud d'informació a l'Administració i, si s'escau, l'acceptació o no de la resolució) i el temps de durada de la persona interessada per emetre la resposta a les demandes d'informació.

L'enquesta d'avaluació de la satisfacció analitza, entre altres, el grau de satisfacció amb el servei rebut, la percepció del temps transcorregut de la queixa, la satisfacció amb la resolució final del problema i les causes d'aquesta satisfacció o insatisfacció.

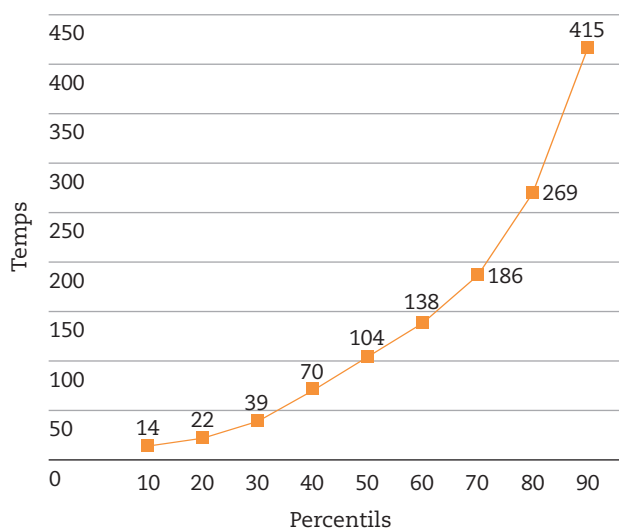
#### 3.1. Temps de tramitació dels expedients

L'any 2007 s'han finalitzat 5.138 actuacions, en les quals, en el 56,5% dels casos, ha intervingut l'Administració i, en el 18,1%, ha intervingut la persona

interessada davant la sol·licitud d'ampliació de dades. La mitjana de temps total de tramitació de queixes és d'aproximadament 6 mesos (171,09 dies), si bé el temps que triga el Síndic a fer les gestions és de 67,91 dies, mentre que el temps de l'Administració és de 153,43. Pel que fa a la persona interessada, la durada de 93,08 dies es produeix, fonamentalment, en aquells expedients en què la persona interessada no aporta la documentació sol·licitada o bé desisteix de la tramitació de la queixa.

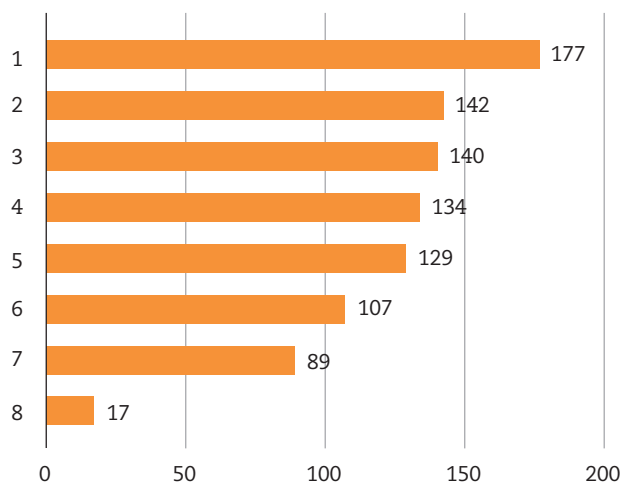
	Nombre d'expedients	Mitjana de temps
Síndic	5.138	67,91
Administració	2.902	153,43
Interessat	929	93,08

Malgrat que el 70% de les actuacions té una durada de tramitació de 6 mesos o inferior, el gràfic següent mostra com la durada es troba influenciada per l'excés de temps de tramitació del darrer 30%.



En gran mesura, aquesta dada es produeix pel temps de resposta de les administracions als expedients del Síndic.

En especial en aquest any, i com a conseqüència del període electoral, l'Administració local ha respost a les sol·licituds d'informació i, si s'escau, a l'acceptació de la resolució en un termini de 177,40 dies, seguida de l'Administració autonòmica, amb un termini de 142,85 dies.



Mitjana de temps

1 Administració local	177,40
2 Administració autonòmica	142,85
3 Serveis públics privatitzats	140,88
4 Administració perifèrica	134,28
5 Administració central	129,35
6 Administració institucional	107,40
7 Administració judicial	89,25
8 Altres	17,00

Aquesta situació no solament va en detriment del temps de durada dels expedients del Síndic i, per tant, de la percepció del ciutadà de l'agilitat en la tramitació de la institució, sinó que perjudica especialment la ciutadania i la seva confiança en el conjunt d'institucions públiques afectades.

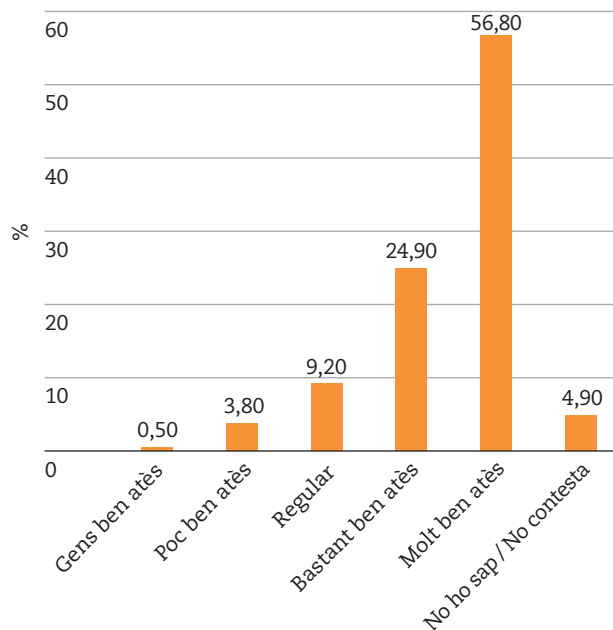
### 3.2. Enquesta d'avaluació de la satisfacció

Des de l'any 2005, el Síndic elabora anualment un estudi que té com a objectiu determinar el grau de satisfacció del servei rebut per part del Síndic de Greuges entre la població que s'hi ha adreçat.

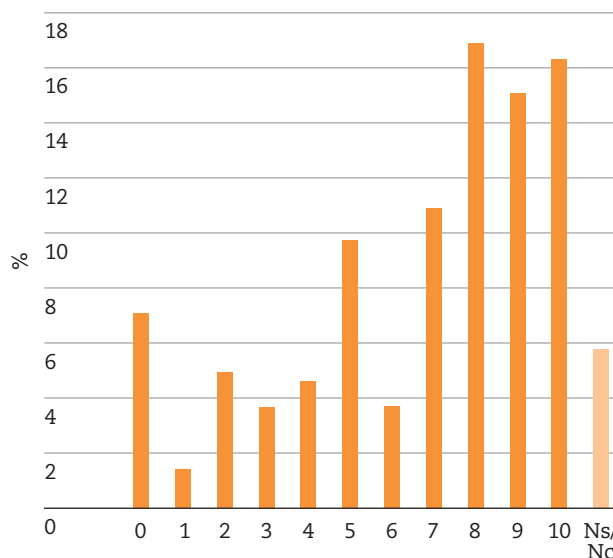
Els objectius concrets de l'estudi s'enfoquen a determinar el nivell de satisfacció amb el servei rebut pels usuaris al moment de fer una queixa o una reclamació, durant l'evolució i la resolució de la queixa o la reclamació, al moment de fer una consulta i durant l'evolució i la resolució final de la consulta.

L'enquesta es va realitzar a 600 persones (58,3% persones que havien presentat una queixa i 41,7% persones que havien formulat una consulta).

Els resultats de l'enquesta mostren, pel que fa a l'atenció rebuda en el moment de presentar la queixa, que més del 80% dels enquestats assegura haver estat ben atès, mentre que un 4,3% assegura que s'ha sentit gens o poc ben atès.



En canvi, el grau de satisfacció global amb el servei rebut —que no solament valora l'atenció inicial, sinó també el temps de tramitació i la resolució final dels expedients— és, segons l'estudi, d'un 6,59 sobre 10. Tot i així, el percentatge de persones que aproven el conjunt del servei rebut és d'un 78,3%.



Pel que fa a les millores que proposen els usuaris del Síndic, les persones interessades han sol·licitat, en primer lloc, més informació sobre l'estat de tramitació del seu expedient, especialment quan el temps de tramitació és llarg. En segon lloc, demanen una solució més eficaç dels problemes que plantegen.



A partir d'aquestes dades, es pot concloure que, tot i la valoració positiva que es fa de les gestions i el treball del Síndic, encara queda molt recorregut per fer. En aquest sentit, sense una col·laboració més estreta amb les administracions que permeti reduir la durada de la tramitació dels expedients i sense una comunicació més fluida i intensa amb el ciutadà, no s'assoliran plenament els objectius de la institució i, per tant, la millora de la qualitat del servei envers la ciutadania.

### 3.3. Carta de serveis

Tal com s'ha assenyalat anteriorment, un altre dels projectes que ha engegat el Síndic en el decurs de l'any 2007 és l'elaboració de la Carta de serveis de la institució. La Carta de serveis representa un instrument a partir del qual es pot millorar la gestió interna i externa del Síndic, mitjançant l'adquisició de compromisos amb la ciutadania de manera continuada i renovable.

Amb aquesta eina, el Síndic pretén incrementar el nivell d'exigència del servei que presta als ciutadans i la interacció amb l'usuari. En aquest sentit, no solament es tracta de comunicar el grau d'assoliment dels objectius establerts, sinó de facilitar tots els canals d'accés possibles perquè els ciutadans puguin expressar les seves queixes i reclamacions davant del servei rebut, així com els suggeriments i les propostes de millora del funcionament intern de la institució.

Els resultats de la implantació de la carta de serveis i, per tant, del conjunt d'indicadors que desplegui, així com les queixes i els suggeriments que es rebin respecte al funcionament del Síndic, es donaran a conèixer en el pròxim informe anual per garantir la transparència amb la ciutadania i informar sobre les solucions i les propostes de millora que s'han impulsat.

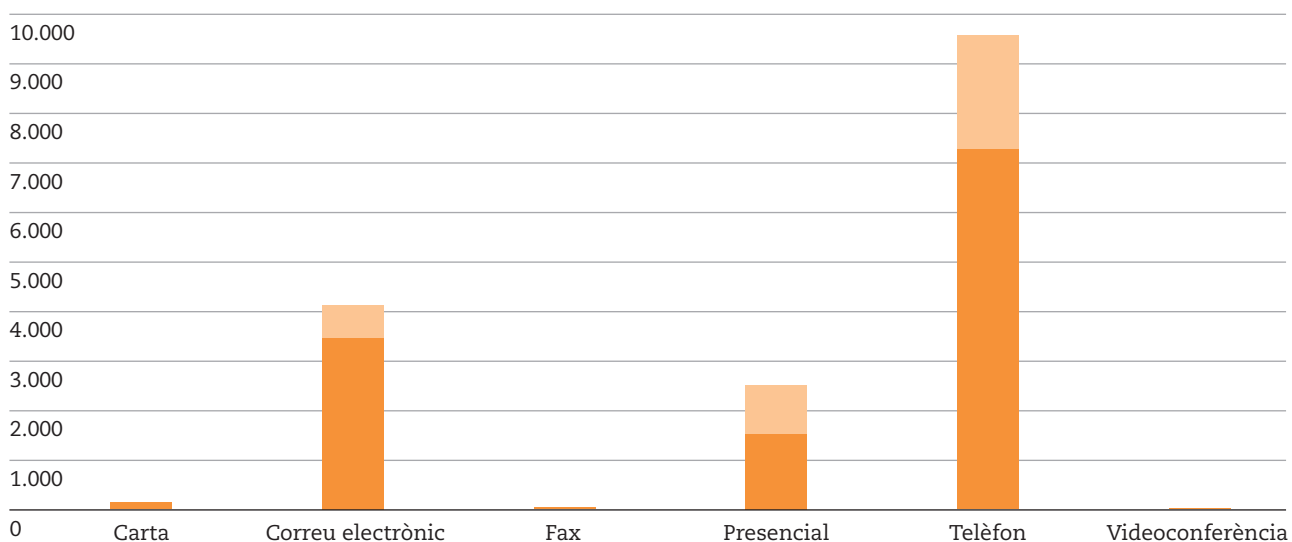
#### 4. EL SERVEI D'ATENCIÓ A LES PERSONES

És gairebé una constant que les consultes ateses des del Servei d'Atenció a les Persones del Síndic augmentin any rere any. El 2007 s'ha produït un augment del 12,98 respecte al 2006, o del 131,13% respecte al 2005. Es pot parlar d'un augment acumulat, des del 2004, del 350,65%, la qual cosa significa que el Síndic ha atès el triple de consultes el 2007 en relació amb el 2004.

Del total de 16.399 consultes rebudes, cal distingir entre les que tenen fonament per originar una queixa (24,20%) i les que no en tenen (75,8%). Així, el percentatge de les consultes que finalment arriba a esdevenir queixa és del 6,4%, un xic superior al percentatge de l'any anterior.

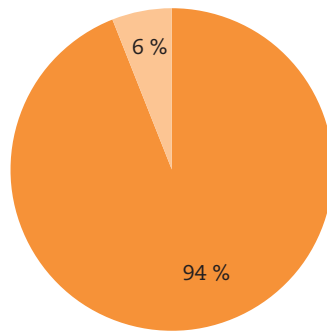
##### 4.1. Tipus de consultes rebudes segons la forma de presentació

	Fonament per originar queixa				Total	
	■ Sense		■ Amb			
Carta	131	0,80%	9	0,05%	140	0,85%
Correu electrònic	3.458	21,09%	660	4,02%	4.118	25,11%
Fax	36	0,22%	3	0,02%	39	0,24%
Presencial	1.523	9,29%	979	5,97%	2.502	15,26%
Telèfon	7.271	44,34%	2.306	14,06%	9.577	58,40%
Videoconferència	12	0,07%	11	0,07%	23	0,14%
<b>Total</b>	<b>12.431</b>	<b>75,80%</b>	<b>3.968</b>	<b>24,20%</b>	<b>16.399</b>	<b>100,00%</b>



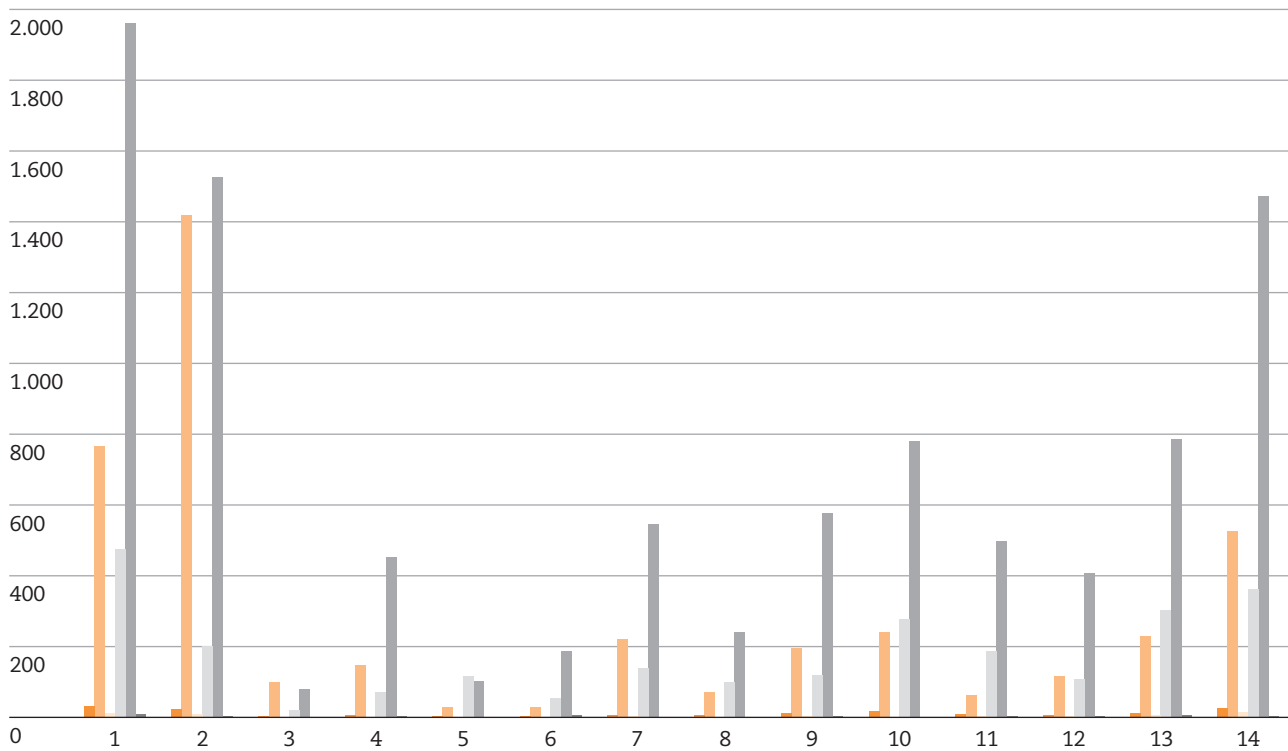
## 4.2. Nombre de consultes que originen queixa

	■ No origina queixa		■ Origina queixa		Total	
Carta	135	0,8%	5	0,0%	<b>140</b>	<b>0,9%</b>
Correu electrònic	4.044	24,7%	74	0,5%	<b>4.118</b>	<b>25,1%</b>
Fax	38	0,2%	1	0,0%	<b>39</b>	<b>0,2%</b>
Presencial	1.950	11,9%	552	3,4%	<b>2.502</b>	<b>15,3%</b>
Telèfon	9.164	55,9%	413	2,5%	<b>9.577</b>	<b>58,4%</b>
Videoconferència	22	0,1%	1	0,0%	<b>23</b>	<b>0,1%</b>
<b>Total</b>	<b>15.353</b>	<b>93,6%</b>	<b>1.046</b>	<b>6,4%</b>	<b>16.399</b>	<b>100,0%</b>



### 4.3. Tipus de consultes rebudes segons la matèria i la forma de presentació

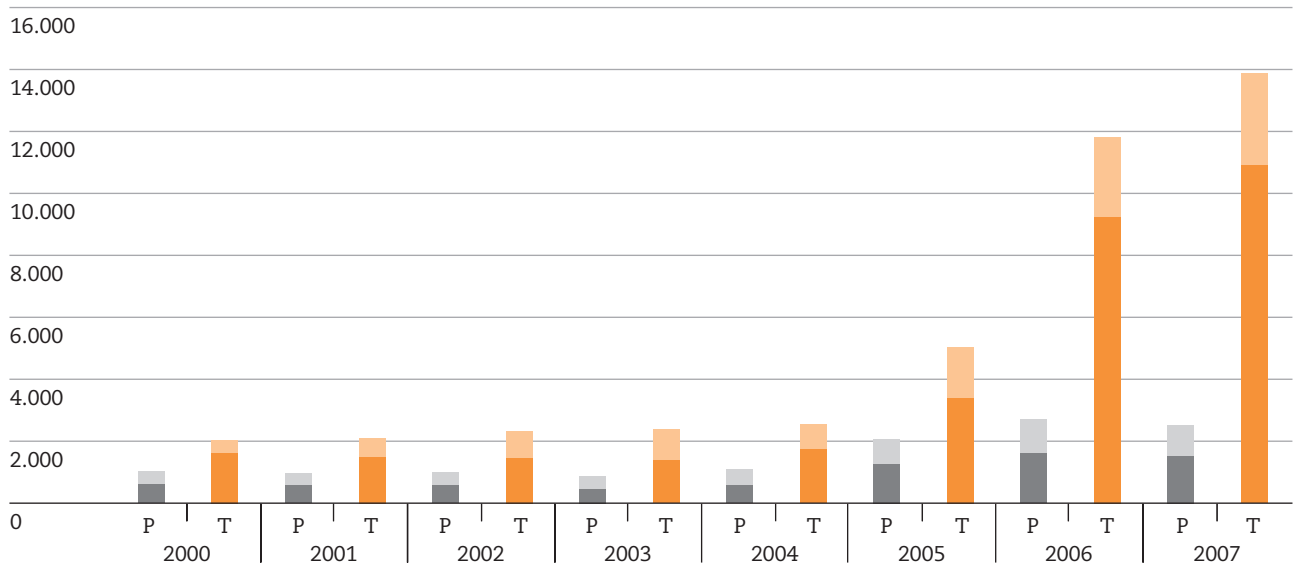
	Carta	Correu electrònic	Fax	Presencial	Telèfon	Video-conferència	Total
1 Administració pública i drets	31	763	9	473	1.956	7	3.239
2 Consum	21	1.414	8	200	1.522	2	3.167
3 Cultura i llengua	2	97		17	77		193
4 Educació	3	146		69	451	1	670
5 Immigració	1	26		115	99		241
6 Infància i adolescència	1	28		53	186	3	271
7 Medi ambient	5	218	2	137	543		905
8 Relacions laborals i pensions	5	68		97	239		409
9 Sanitat	11	193	2	116	575	1	898
10 Seguretat ciutadana i justícia	15	238		274	778		1.305
11 Serveis socials	7	62	1	186	496	2	754
12 Tributs	4	115	2	106	405	1	633
13 Urbanisme i habitatge	9	226	3	299	783	4	1.324
14 Privades o inconcretes	25	524	12	360	1.467	2	2.390
<b>Total</b>	<b>140</b>	<b>4.118</b>	<b>39</b>	<b>2.502</b>	<b>9.577</b>	<b>23</b>	<b>16.399</b>



## 4.4. Evolució de les atencions presencials i telefòniques

Atencions		Fonament per originar queixa	2000	2001	2002	2003	2004	2005	2006*	2007*
P	Atencions presencials	■ Sense	609	581	574	455	578	1268	1601	1.523
		■ Amb	421	402	447	401	511	777	1106	979
T	Atencions telefòniques	■ Sense	1.617	1.493	1.463	1.387	1.744	3.407	9.250	10.908
		■ Amb	431	591	856	998	806	1643	2558	2989
<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>	<b>16.399</b>

\* Per conservar l'estructura d'exercicis anteriors, per a l'any 2006 es presenten com a actuacions telefòniques la suma d'atencions telefòniques i de correus electrònics. I per a l'any 2007, es presenten com a atencions telefòniques la suma de les actuacions rebudes per carta, correu electrònic, fax, telèfon i videoconferència.







## C. SEGUIMENT DELS INFORMES EXTRAORDINARIS\*

<b>1. INFORMES EXTRAORDINARIS TRAMITATS EN COMISSIÓ</b> .....	399
1.1. Convivència i conflictes als centres educatius	
1.2. Contaminació acústica	
1.3. El dret a l'habitatge	
1.4. L'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya	
<b>2. INFORMES PRESENTATS AL PARLAMENT PENDENTS DE TRAMITACIÓ</b> .....	409
2.1. Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus i català	
<b>3. ALTRES ESTUDIS O INFORMES DEL SÍNDIC DE GREUGES</b> .....	410
3.1. El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes	
3.2. La protecció social dels treballadors autònoms	

---

\* Aquest apartat pretén reflectir l'activitat més important dels diversos organismes públics amb relació als informes presentats, amb independència que aquesta sigui una conseqüència directa de la presentació d'aquests informes.



## 1. INFORMES EXTRAORDINARIS TRAMITATS EN COMISSIÓ

### 1.1. Convivència i conflictes als centres educatius

19/12/2006	Data de presentació al Parlament
19/12/2006	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Mesa del Parlament
28/12/2006	Publicació de l'informe (BOPC 14, pàg. 93)
07/02/2007	Publicació de la tramitació exclusiva per la Comissió (BOPC 29, pàg. 4)
12/02/2007	Debat en comissió; Comissió del Síndic de Greuges (DSPC-C 35, pàg. 3)
05/03/2007	Publicació del debat de l'informe en comissió (BOPC 39, pàg. 28)

#### Resum:

El dia 19 de desembre de 2006 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari sobre convivència i conflictes als centres educatius en el qual va demanar que l'Administració catalana dediqués més recursos a la prevenció dels conflictes als centres escolars i a la formació de professionals en l'àmbit de la detecció i la intervenció de casos d'assetjament escolar.

L'informe, que presenta les queixes rebudes i les actuacions dutes a terme pel Síndic sobre aquest tema, fou elaborat de manera coordinada amb un informe anàleg realitzat per l'Ararteko (Defensor del Poble del País Basc).

A partir de les dades obtingudes d'un qüestionari sobre convivència escolar respost per 1.200 alumnes (de primer i quart d'ESO) i de l'anàlisi de les queixes rebudes al Síndic, l'informe se centra en l'estudi de les relacions de convivència i confrontació als centres educatius d'ensenyament secundari. Analitza els factors escolars que incideixen en el "clima" de les relacions a les escoles, la tipologia de conflictes més freqüents, les situacions de vulnerabilitat que pateixen determinats alumnes i els mecanismes de gestió de conflictes que utilitzen els diversos centres educatius.

L'informe destaca, entre altres, que:

- les agressions físiques no són un sistema habitual de resolució de conflictes als centres escolars. És més freqüent l'insult o la ridiculització entre els companys;
- els alumnes confien en el professorat i en els mecanismes de resolució de conflictes als centres.

Aquesta confiança és més elevada entre l'alumnat de primer que de quart d'ESO;

- un 45% de l'alumnat és passiu davant d'un cas d'assetjament abans d'haver de passar per *chivato*. Els codis no escrits que delimiten normes de funcionament en una classe o un centre són prou importants en aquest sentit.

Entre altres conclusions, l'informe destaca que:

- Sovint, el maltractament entre iguals no és percebut pels joves com a tal, sinó que és interpretat en termes de bromes, jocs o insults entre amics. Això, juntament amb altres factors, contribueix a un significatiu aïllament de les víctimes, que recorren a la invisibilització com a estratègia per evitar la confrontació amb els agressors.
- La preponderància del maltractament psicològic i els "codis no escrits" de no recórrer al professorat dificulten la detecció oportuna dels casos d'assetjament reiterat.
- De les queixes rebudes es desprèn que, en general, els centres tenen dificultats per detectar oportunament les situacions d'assetjament escolar. Per això cal més formació per al professorat i més difusió dels instruments de detecció als centres.
- El retard en la detecció és un dels factors que més dificulta la possibilitat reconduir situacions conflictives mitjançant la mediació i el diàleg.
- El diàleg i la mediació són recursos infrautilitzats; en uns casos, perquè els centres restringeixen l'actuació a l'aplicació de sancions, i en d'altres, perquè les famílies afectades —tant d'agressors com de víctimes— mostren poca disposició a la resolució de conflictes per mitjà d'una via dialogada.
- Les dificultats per resoldre els conflictes a temps i mitjançant el diàleg deriven, de vegades, en el canvi de centre dels alumnes afectats per situacions de maltractament. Sovint la família afectada precipita aquesta decisió sense esperar el procés establert per resoldre el conflicte, amb la qual cosa palesa la seva desconfiança en la capacitat de l'Administració educativa i del centre per resoldre la situació. De les queixes es dedueix, a més, un important malestar de les famílies, que consideren que hi ha una actuació insuficient dels serveis educatius, una manca de preparació en alguns casos i un tracte poc adequat dels conflictes i els afectats.
- La mediació es considera fonamental com a mecanisme de resolució de conflictes i, per això, la judicialització excessivament precipitada que experimenten alguns casos és perillosa. L'enfortiment dels mecanismes de participació de la comunitat educativa sembla que és la millor estratègia per prevenir situacions conflictives als centres escolars.

#### Principals recomanacions del Síndic

- Promoure la participació dels centres en els programes i els plans de millora de la convivència i incrementar-ne la difusió, especialment entre els equips directius i els membres del consell escolar.

- Donar suport als centres mitjançant recursos, assessorament, formació de professors i materials específics que els ajudin a aplicar els plans de convivència.
- Difondre i assegurar l'aplicació de protocols d'actuació per afrontar les situacions de maltractament entre alumnes.
- Incloure la millora de la convivència, el rebuig a qualsevol forma de maltractament i la implicació de l'alumnat en la gestió dels conflictes com a objectiu prioritari de qualsevol centre educatiu.
- Afavorir una organització que permeti reduir el nombre de docents que intervé en cada classe, incrementar l'estabilitat de les tutories individuals i treballar sistemàticament habilitats socials en les tutories grupals.
- Garantir l'observació i la supervisió educativa dels temps i els espais no lectius, com ara el pati, el menjador, el transport, etc. per evitar situacions de conflicte fora de les classes.
- Incrementar les funcions i el paper de les comissions de convivència i garantir-hi la participació de tots els sectors de la comunitat educativa.
- Impulsar els mecanismes de mediació per resoldre conflictes, tal com recull el Decret de drets i deures de la comunitat educativa, i fer-ho, sempre que sigui possible, donant un paper destacat als mateixos alumnes com a mediadors.
- Garantir en totes les situacions d'assetjament escolar el suport, la protecció i la seguretat de la víctima.
- Intervenir de manera immediata sobre els alumnes assetjadors i transmetre'ls un missatge clar de tolerància zero a qualsevol tipus d'agressió
- Establir mecanismes d'informació i d'orientació sobre les diverses possibilitats d'actuació davant situacions d'assetjament escolar i crear circuits de comunicació amb el professorat perquè els alumnes afectats puguin informar els tutors o els responsables del centre de la seva situació.
- Fer un seguiment continuat de la situació i no dilatar els processos d'investigació i sanció.

## Seguiment

### 1. Activitat del Parlament de Catalunya

#### a. Propostes de resolució

Proposta de resolució sobre la modificació del Decret 279/2006, relatiu als drets i els deures de l'alumnat i a la regulació de la convivència als centres educatius no universitaris

Tram.	250-00015/08 (Rebutjada)
Presentació:	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya

19/12/2006	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
23/01/2007	Acord de tramitació en comissió; Mesa del Parlament
23/01/2007	Obertura del termini de presentació d'esmenes; Mesa del Parlament
08/02/2007	Concessió de pròrroga del termini per presentar esmenes; Presidència del Parlament
22/03/2007	Rebuig en comissió; Comissió d'Educació i Universitats (Publicació del rebuig en comissió DSPC-C, 65; 02/04/2007 BOPC, 51, pàg. 16)

#### Text de la proposta:

El Parlament de Catalunya insta el Consell Executiu a modificar el Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya per:

1. Impulsar les competències del professorat a l'hora de prendre decisions per actuar en casos d'indisciplina.
2. Fomentar actuacions formatives adreçades al professorat en tot allò que pugui millorar la convivència a l'aula i al centre, especialment en la línia de treball adreçada a potenciar l'acció tutorial i el treball de l'equip docent.
3. Garantir l'assistència jurídica al professorat i a tots els professionals de l'educació, de manera àgil i eficaç
4. Agilitzar els tràmits burocràtics i administratius en les instruccions d'expedients disciplinaris.
5. Reforçar l'autoritat del professorat davant d'actituds disruptives de l'alumne envers els professors.

#### b. Preguntes al Govern

##### Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre el programa d'actuació per millorar la convivència als centres educatius

Tram.	314-01202/08
Formulació:	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya
30/01/2007	Admissió a tràmit; Mesa del Parlament
06/03/2007	Publicació de la resposta del Govern (BOPC, 40, pàg. 90)



**Text de la pregunta:**

Atès que tant l'informe del Síndic de Greuges com l'Enquesta de convivència escolar i seguretat a Catalunya han posat de manifest la creixent preocupació per l'increment de les situacions d'assetjament escolar a les escoles de Catalunya, interessa saber a aquesta diputada i el seu grup parlamentari:

1. Quin és el programa d'actuació per millorar la convivència als centres educatius?
2. Quins són els recursos pedagògics i de formació de professors perquè puguin abordar amb solidesa la resolució de conflictes al centre?
3. Quins són els mecanismes de supervisió dels espais no lectius (pati, menjador o transport escolar), atès que són els espais on s'acostumen a produir les situacions d'assetjament escolar?

**Resposta del Govern (resum)**

- El curs 2006-2007 un dels punts bàsics dels plans de millora de centre que s'han activat en cinquanta-dos centres és la convivència. L'elaboració d'un pla de convivència concret i adequat a les característiques pròpies de cada centre permetrà emmarcar i revisar totes les accions que es duen a terme per millorar-la.
- L'article 6 del Decret 279/ 2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya, estableix que a cada centre s'ha de constituir una comissió de convivència que té com a finalitat garantir una aplicació correcta d'allò que disposa el Decret i col·laborar en la planificació de mesures preventives i en la mediació escolar.
- Els recursos pedagògics i de formació de què disposa el professorat per abordar la resolució de conflictes al centre són els següents:
  - Formació del professorat per mitjà dels programes d'innovació, en particular del Programa de convivència i mediació.
  - Plans de formació de zona, que atenen les demandes de formació dels centres.
  - Materials dels quals disposen els centres de recursos pedagògics.
- Durant el temps d'esbarjo, els patis dels centres educatius estan sota la vigilància de professors i en molts centres hi ha organitzades activitats per facilitar la bona convivència. El menjador i el transport escolar estan supervisats per monitors que actuen coordinats.

**Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre l'assetjament escolar i la resolució de conflictes**

Tram.	314-01200/08
Formulació:	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya
30/01/2007	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament

06/03/2007 Publicació de la resposta del Govern (BOPC, 40, pàg. 89)

**Text de la pregunta:**

Atès que tant l'informe del Síndic de Greuges com l'Enquesta de convivència escolar i seguretat a Catalunya han posat de manifest la creixent preocupació per l'increment de les situacions d'assetjament escolar a les escoles de Catalunya, interessa saber a aquesta diputada i el seu grup parlamentari:

1. Quin és el nombre de denúncies presentades per assetjament escolar durant els últims cinc anys?
2. Quin nombre de mediadors treballen habitualment a les escoles per a la resolució de conflictes de convivència?
3. Quins són els mecanismes de detecció per saber la necessitat d'assignar un mediador en la resolució de conflictes?

**Resposta del Govern (resum):**

- El Departament d'Educació no és part en els procediments de denúncia i només té coneixement de les denúncies en el supòsit que el Ministeri Fiscal sol·liciti algun tipus de documentació o, per deferència en el cas de tractar-se de menors, quan el Ministeri Fiscal comunica alguna resolució. Presenta, això sí, una relació de les denúncies notificades al Departament d'Educació des de la Secció de Menors de la Fiscalia del Tribunal Superior de Justícia de Catalunya des de l'any 2003.
- Pel que fa als mecanismes de detecció, a banda de les denúncies presentades per via penal, els pares d'alumnes que consideren que els seus fills pateixen algun tipus d'agressió per part d'altres alumnes, als centres o fora d'aquests poden presentar queixes davant diversos òrgans de l'Administració educativa. La tramitació d'aquestes queixes la porta a terme la Unió de Suport a la Convivència Escolar (USCE).
- En determinats centres hi ha un servei de mediació format per mares i pares d'alumnes, personal docent i personal d'administració i serveis que han rebut formació en mediació.
- La mediació, considerada com una de les formes de resolució de conflictes als centres, s'ha d'aplicar d'acord amb la regulació del títol tercer del Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris de Catalunya.

**Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre la detecció i el protocol d'actuació de l'assetjament escolar**

Tram.	314-01201/08
Formulació:	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya

30/01/2007	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
13/03/2007	Publicació de la resposta del Govern (BOPC, 44, pàg. 60)

**Text de la pregunta:**

Atès que tant l'informe del Síndic de Greuges com l'Enquesta de convivència escolar i seguretat a Catalunya han posat de manifest la creixent preocupació per l'increment de les situacions d'assetjament escolar a les escoles de Catalunya, interessa saber a aquesta diputada i el seu grup parlamentari:

1. Quins mecanismes de detecció i prevenció de situacions de risc per assetjament escolar s'han posat en pràctica i estan actualment en funcionament a les escoles catalanes?
2. Quin és el protocol de seguiment o control d'actuació dels alumnes que han estat sancionats per actituds negatives?
3. Quines són les mesures de protecció aplicades a un menor que denuncia una situació d'assetjament escolar?
4. De quins instruments disciplinaris disposa un centre per intervenir sobre els alumnes amb actituds negatives?
5. Quins són els mecanismes sancionadors que s'apliquen als alumnes amb conductes disruptives?

**Resposta del Govern (resum)**

- El mecanisme de detecció de l'assetjament escolar i de qualsevol altra acció disruptiva que pugui produir-se als centres escolars és l'acció pedagògica ordinària i, en concret, l'acció tutorial.
- La prevenció d'aquestes situacions es dissenya en diversos documents que cerquen mecanismes i dissenyen accions que donen resposta a la realitat del centre i possibiliten una bona acció pedagògica i una acció pedagògica preventiva (el projecte educatiu del centre (PEC), el pla d'acció tutorial (PAT), el pla anual, el disseny curricular i els horaris).
- Els articles 35 i 41 del Decret 279/2006, de 4 de juliol, sobre drets i deures de l'alumnat i regulació de la convivència en els centres educatius no universitaris a Catalunya, estableix el seguiment de l'actuació de l'alumnat que ha estat sancionat per actituds negatives; l'article 44 del Decret estableix la possibilitat que la direcció del centre adopti mesures cautelars; l'article 39 disposa que l'alumne agressor pugui ser canviat de grup i fins i tot que se l'inhabiliti definitivament per cursar estudis al centre on ha comès la falta; l'article 34 estableix les mesures correctores pel que fa a les conductes que l'article 33 del Decret tipifica com a contràries a les normes de convivència i l'article 39 estableix les sancions corresponents per a les conductes que l'article 38 tipifica com a greument perjudicials per a les normes de convivència.

- El tutor de l'alumne fa un seguiment particularitzat de les situacions i dels protagonistes; el psicopedagog del centre i el professor de pedagogia terapèutica fan una atenció individualitzada a l'alumne.
- El Reglament de règim intern del centre estableix les mesures disciplinàries de què aquest disposi.

**Pregunta al Govern a respondre per escrit sobre l'assetjament escolar**

Tram.	314-03509/08
Formulació:	Grup Parlamentari de Convergència i Unió
20/03/2007	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
02/05/2007	Publicació de la resposta del Govern (BOPC, 65, pàg. 113)

**Text de la Pregunta:**

Quin és el capteniment del Govern de la Generalitat respecte al *bullying*?

**Resposta del Govern (resum):**

- Pel que fa a la gestió, el principi de subsidiarietat és el primer, és a dir: tot allò que pot gestionar i resoldre una instància determinada no cal que passi a una de superior.
- Pel que fa a les mesures disciplinàries, el reglament de règim intern de cada centre, elaborat d'acord amb el Decret 279/2006, determina les sancions que corresponguin en cada cas. Si el cas arriba a la Inspecció, aquesta pot arribar a establir el canvi de centre de l'alumne o alumnes que es cregui convenient.
- Pel que fa a les mesures educatives, el projecte educatiu de cada centre pren les que considera oportunes a partir del criteri general de no-victimització de la víctima, de no-estigmatització de l'agressor i de la coresponsabilització del grup classe. En aquests tres eixos els centres tenen en tot moment l'assessorament de l'Equip d'Assessorament Psicopedagògic (EAP) i de la Inspecció, així com de la Unitat de Suport a la Convivència Escolar (USCE).
- Les famílies també poden adreçar-se tant al centre educatiu com a la Inspecció i a la USCE per rebre assessorament o orientació en una situació de conflicte per assetjament o de qualsevol altra mena.
- En el treball de prevenció de l'assetjament escolar i de tot tipus de conflicte, en general, el Departament d'Educació ofereix els programes de formació relacionats amb la convivència com ara el Programa de ciutadania i els programes de convivència i mediació escolar, coeducació i salut, que s'integraran a l'àrea Escola Inclusiva de la Subdirecció General Llengües i Cohesió Social; i el Programa de

convivència i mediació escolar, dissenyat amb concrecions diferents per a primària (educació emocional, educació en valors i per a la pau, aprendre a pensar, competència social, i cultura de mediació) i per a secundària (programa preventiu —competència social i programa d'intervenció— mediació escolar).

## 2. Actuació de les administracions públiques

### 2.1. Publicació d'una guia sobre el maltractament i l'assetjament entre alumnes: La convivència als centres d'educació infantil i primària

Amb l'objectiu fixar unes pautes que ajudin els centres educatius a assolir una convivència pacífica i una gestió adequada dels possibles conflictes que es produeixin, el Departament d'Educació de la Generalitat de Catalunya va publicar aquesta guia el juliol de 2007.

Els objectius específics de la guia són:

- Assolir una convivència pacífica
- Desenvolupar un projecte tridimensional de convivència
- Construir la pròpia identitat
- Saber relacionar-se. L'educació com a projecte comunitari
- Actuar solidàriament

La guia conté cinc parts. La primera està dedicada als objectius que pretén assolir, la segona, a les actuacions de caràcter general (difusió, estudis, accions i acompanyament, relació amb l'entorn i formació permanent del professorat) i la tercera, a les propostes pedagògiques (en l'àmbit d'identitat, en l'àmbit relacional i en l'àmbit de la solidaritat). La quarta part recull materials de consulta i la cinquena, a banda dels annexos, ofereix una guia per treballar amb els alumnes i una guia per a les famílies.

### 2.2. Inclusió d'una disposició addicional sobre l'atenció educativa a l'alumnat afectat per situacions d'assetjament escolar en el Decret 75/2007, de 27 de març

Amb l'objectiu de donar resposta al dret a l'educació de l'alumnat afectat per situacions d'assetjament o violència, el Decret 75/2007, pel qual s'estableix el procediment d'admissió de l'alumnat als centres en els ensenyaments sufragats amb fons públics, inclou una disposició addicional que específicament fa referència als possibles canvis de centre derivats d'aquestes situacions.

#### Disposició addicional cinquena

*Canvis de centre derivats d'actes de violència*

"El Departament d'Educació assegurarà l'escolarització immediata de l'alumnat que es vegi afectat per

canvis de centre derivats d'actes de violència de gènere o d'assetjament escolar. Els centres educatius han de prestar una especial atenció a l'alumnat afectat pels actes de violència."

### 1.2. Contaminació acústica

23/01/2007	Data de presentació al Parlament
30/01/2007	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Mesa del Parlament
09/02/2007	Publicació de l'informe (BOPC 30, pàg. 3)
12/02/2007	Publicació de la tramitació exclusiva per la Comissió (BOPC 31, pàg. 43)
20/02/2007	Acord de canvi de la Comissió tramitadora; Mesa del Parlament
05/03/2007	Publicació del canvi de la comissió tramitadora (BOPC 39, pàg. 28)
18/06/2007	Debat en comissió; Comissió del Síndic de Greuges (DSPC-C 121, pàg. 3)
02/07/2007	Publicació del debat de l'informe en comissió (BOPC 95, pàg. 23)

#### Resum:

El dia 23 de gener de 2007 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari sobre contaminació acústica en el qual assenyala que l'incompliment de les mesures que fixen límits al soroll vulnera el dret al descans dels afectats.

Aquest informe vol ser una guia útil per a les diverses instàncies de control del soroll amb criteris i pautes d'intervenció que intenti afavorir la col·laboració entre el Síndic i les administracions.

També exposa els principals motius de queixa que arriben a la institució sobre aquest tema, que sumen un total de 150 queixes tancades en dos anys, i recull l'opinió dels defensors locals i de 59 ajuntaments (que han contestat una enquesta feta expressament per a aquest informe) sobre aquesta temàtica.

Una de les principals conclusions que es desprèn de l'enquesta és que els ajuntaments se senten poc assistits per les altres administracions per aplicar la Llei de protecció contra la contaminació acústica. En aquesta línia es planteja que s'hauria de potenciar la col·laboració amb altres administracions (consell comarcals, diputacions, Generalitat, etc.) per donar una millor solució a qüestions, com ara la provisió d'equips per fer mesuraments homologats a tots els

ajuntaments (encara hi ha municipis que no en tenen) i complir la normativa sobre soroll.

Finalment, l'informe fa una referència especial als espais sense soroll i municipis no sorollosos (espais que per la seva singularitat tindrien uns nivells de qualitat acústica per sobre del que és corrent). Segons el Síndic, la creació d'aquests espais sense soroll (que serien l'equivalent als espais sense fum) ajudaria a fer néixer i créixer la sensibilitat ciutadana sobre els problemes de la contaminació acústica amb vista a fomentar un canvi en l'educació de l'oci i introduir una cultura del silenci.

### Principals recomanacions del Síndic

- Amb relació al soroll causat per les obres al carrer, els ajuntaments haurien de verificar si les màquines compleixen la normativa d'emissions sonores. Si no es compleix, l'ajuntament afectat hauria de demanar al Departament d'Innovació, Universitats i Empresa la retirada de la maquinària.
- L'Administració municipal també pot reglamentar l'ús de les màquines a les zones que consideri sensibles i limitar-ne les hores de funcionament si és necessari. Així mateix, durant la tramitació de la llicència d'obres, l'ajuntament pot demanar informació sobre la maquinària que s'ha d'utilitzar i disposar així de més marge d'actuació per fixar mesures correctores o restrictives.
- En matèria d'establiments públics i activitats recreatives, un dels principals problemes es deriva d'un aïllament acústic i una insonorització deficient. Davant d'això, atès que als ajuntaments de vegades els és difícil dur a terme i executar mesures de clausura o suspensió d'activitat, han de rebre la col·laboració del Departament d'Interior (concretament del Mossos d'Esquadra) per ordenar i executar les sancions per incompliment de la normativa.
- Amb relació al soroll produït pels clients que surten del local amb les begudes, els vigilants dels establiments haurien de recordar i advertir els clients que no facin aldarulls a la sortida del local i, si cal, haurien de contactar amb els Mossos d'Esquadra o la policia local per evitar el desordre a la via pública.
- Una altra mesura per reduir el soroll en aquest casos és evitar, mitjançant la regulació municipal de la matèria (que estableixi distàncies mínimes i altres limitacions pels efectes de les zones d'oci entre els veïns de la zona) la concentració d'establiments públics i activitats recreatives
- Cada ajuntament hauria de reglamentar també la instal·lació de les terrasses, establint requisits relatius a l'ocupació de domini públic (amplada dels carrers, disposició del mobiliari, etc.) i preveient mesures sobre les possibles molèsties acústiques que poden causar aquests establiments.
- Sobre les festes populars al carrer o en espais públics, l'Administració local ha d'evitar relaxar o rebaixar el control i la supervisió de les emissions sonores en aquests contextos. Els municipis han de mirar de trobar un equilibri entre el dret dels veïns a descansar i el dret a l'oci per mitjà d'activitats culturals i festives amb interès social i arrelament.
- Pel que fa als sorolls produïts per la concentració de persones al carrer, el Síndic recomana a l'Administració utilitzar els mitjans al seu abast per fer complir els límits relatius al soroll.
- Amb relació al condicionament acústic dels habitatges, correspon a les administracions responsables d'atorgar la llicència de primera ocupació i la cèdula d'habitabilitat (els ajuntaments i el Departament de Medi Ambient i Habitatge) fer complir les condicions acústiques. Si aquestes no es compleixen no s'haurien d'atorgar els permisos. Si l'ajuntament no té mitjans per acreditar el compliment, cal recórrer a certificats que pugui emetre una entitat ambiental de control (EAC).
- Addicionalment, els ajuntaments haurien de regular en una sola ordenança totes les condicions que han de complir els aparells d'aire condicionat tant en matèria d'emissió acústica com sobre els sistemes d'instal·lació.
- En aquesta línia el Síndic també proposa la creació de la categoria de municipis no sorollosos que afavoreixi l'establiment de mesures de foment, conservació, planificació i promoció al municipi respectiu, així com d'ajuts, subvencions i altres estímuls econòmics i fiscals per a aquestes localitats.

## Seguiment

### 1. Activitat de les Corts Generals

#### a. Normativa

#### **Reial decret 1367/2007, de 19 d'octubre, de desplegament de la Llei 37/2003, de 17 de novembre, del soroll, amb relació a la zonificació acústica, els objectius de qualitat i les emissions acústiques**

El Reial decret estableix, entre altres, els índexs acústics i la seva aplicació, la zonificació acústica i els objectius de la qualitat acústica (delimitació dels tipus d'àrees acústiques i la seva revisió, les servituds acústiques i la seva delimitació als mapes de soroll, en àrees urbanitzades, etc.). Addicionalment, dedica un capítol als emissors acústics i als valors de les emissions, un altre als procediments i els mètodes d'avaluació de la contaminació acústica, i el darrer a l'avaluació de la contaminació acústica i els mapes de soroll.



## 2. Activitat del Parlament de Catalunya

### a. Projectes de llei

#### Projecte de llei d'espectacles públics i activitats recreatives

Número d'expedient: 200-00026/08

Data d'obertura: 04/09/2007 (BOPC núm. 123 pàg. 48 10/09/2007)

Proponents: Govern de la Generalitat

Situació de l'expedient: En tramitació

L'objectiu del Projecte és establir el règim jurídic i regular la intervenció de l'Administració en els espectacles públics, activitats recreatives i als establiments oberts al públic o els espais oberts on s'hi desenvolupin aquestes activitats.

L'article 2 estableix la finalitat i els principis generals del Projecte dins dels quals s'estableix al punt 2.a: "La convivència ciutadana pacífica i ordenada entre els espectadors, els participants i els usuaris en general dels establiments oberts al públic i espectacles i de les activitats regulats per aquesta Llei i la resta de ciutadans, especialment els que viuen en la proximitat dels llocs on aquestes es realitzen, amb ple respecte dels drets de tots ells."

D'altra banda, la lletra h) de l'article 5.2 recull com a deure dels espectadors, els participants o els usuaris dels espectacles públics i de les activitats recreatives "adoptar a l'entrada i a la sortida de l'establiment regles de conducta que garanteixin la convivència ciutadana i el descans dels veïns, i no malmetre els elements de mobiliari urbà que hi hagi al seu entorn."

En termes generals, la proposta pretén la regulació dels drets i les obligacions dels espectadors i els usuaris, els artistes i els organitzadors, i els executants i la resta de personal al servei dels establiments que es regulen; les competències de les diverses administracions catalanes i les relacions administratives de col·laboració i cooperació; les mesures d'organització; la intervenció administrativa; i el règim d'inspecció i sanció d'aquestes activitats.

## 3. Actuació de les administracions públiques

### 3.1. Aprovació de les mesures de coordinació de la Llei 16/2002, de protecció contra la contaminació acústica, amb les disposicions del Reial decret 1367/2007 que despleguen de la Llei 37/2003, del soroll

Departament de Medi Ambient i Habitatge

## 1.3. El dret a l'habitatge

04/07/2007	Data de presentació al Parlament
10/07/2007	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Mesa del Parlament
19/07/2007	Publicació de l'informe (BOPC 114, pàg. 3)
25/09/2007	Publicació de la tramitació exclusiva per la Comissió (BOPC 127, pàg. 30)
08/10/2007	Debat en comissió; Comissió del Síndic de Greuges (DSPC-C 149, pàg. 3)
22/10/2007	Publicació del debat de l'informe en comissió (BOPC 142, pàg. 34)

#### Resum:

El dia 4 de juliol de 2007 el Síndic va presentar al Parlament un informe extraordinari sobre el dret a l'habitatge, el qual es considera dret de caràcter bàsic i imprescindible per al desenvolupament integral de la persona.

Segons el Síndic, per garantir l'exercici d'aquest dret, cal disposar de més sòl a l'abast, més habitatge social i més dotacions financeres.

Garantir aquest dret i eliminar els obstacles per exercir-lo ha de ser un dels objectius que cal concertar entre l'activitat pública i privada (Govern de Catalunya, ajuntaments, sector financer, entitats socials i conjunt d'operadors jurídics).

En l'informe el Síndic incorpora les dades proporcionades per la Fundació un Sol Món, la qual va dur a terme una enquesta sobre aquest tema amb responsables municipals de 41 localitats de Catalunya de més de 10.000 habitants (on viu un 63,72% de la població catalana).

Segons els resultats de l'enquesta, i d'acord amb les queixes rebudes a la institució, els problemes principals en matèria d'habitatge són la perpetuació de l'estada al nucli familiar dels joves, la dificultat econòmica per fer front al pagament de la renda del lloguer o de la quota de préstec hipotecari i la manca d'adaptació dels habitatges per a les persones amb mobilitat reduïda. Destaca també que un 12% de les queixes dels més grans de 65 anys fa referència a l'assetjament immobiliari.

El Síndic ha assenyalat que, tot i que hi ha ajuntaments que han començat a activar serveis per fer front a aquest fenomen, cal estendre les experiències i admetre que es tracta d'un problema social important.



El nombre més elevat de sol·licituds d'intervenció del Síndic fa referència, en primer lloc, a l'accés i l'adquisició (88 casos) i, en segon lloc, a la conservació i el manteniment de l'habitatge (85). Tot i això, cal destacar que, respecte a l'any 2005, l'increment més elevat s'ha produït en les queixes relatives a la construcció i l'adequació. Un 12,9% de les queixes fa referència a problemes de mobilitat reduïda.

Entre altres conclusions, en l'informe es destaca que el mercat de l'habitatge és un mercat no uniforme tant des de la perspectiva de la demanda com des de l'oferta; des de la demanda perquè hi ha qui cerca un habitatge per viure-hi, qui l'adquireix com a inversió, qui vol una segona residència o qui el deixa buit per por de problemes amb llogaters o perquè no necessita les possibles rendes; des de l'oferta perquè Generalitat, ajuntaments i operadors privats participen en un únic mercat, necessitat d'una regulació important.

#### Principals recomanacions del Síndic

- Els poders públics han d'assumir la plena responsabilitat de promoure les condicions necessàries per garantir el ple exercici del dret a l'habitatge.
- Cal una regulació basada en un gran acord entre els tres agents (Generalitat, ajuntaments i operadors privats) com a base per garantir el dret d'accés a l'habitatge dels que tenen menys recursos econòmics.
- Cal promoure diverses mesures per incorporar al mercat els habitatges desocupats, com ara ajuts per a la rehabilitació d'habitatges o la subscripció per part de l'Administració d'assegurances multi-risc perquè no sigui el propietari el que hagi d'assumir els desperfectes o els impagaments de les rendes, etc.
- Les administracions públiques haurien de disposar d'un cens actualitzat del parc d'habitatges públics, a l'efecte de garantir que transcorri el menor temps possible des que l'habitatge resta lliure fins que torna a ser adjudicat.
- Cal implantar sistemes de finestreta única per als interessats a accedir a l'habitatge i crear un registre unificat de sol·licitants.
- Cal crear serveis públics i gratuïts d'informació en matèria d'arrendaments o impulsar els serveis ja existents, tenint especialment en consideració el problema de l'assetjament.
- S'ha de prioritzar el sistema d'adjudicació d'habitatges mitjançant sorteig públic davant del sistema de baremació per garantir la igualtat, la transparència i l'objectivitat, i discriminar de manera positiva les persones en risc d'exclusió social, la gent gran i els joves.
- S'ha de subvencionar el 50% del cost de reparació, enlloc de declarar la ruïna de l'edificació en els casos en què es puguin veure afectades persones arrendatàries que formin part d'algun col·lectiu d'especial protecció, com ara persones grans amb recursos econòmics limitats, i establir una càrrega

en el registre de la propietat per recuperar la subvenció en el moment de la venda.

- Cal que l'Administració autonòmica millori la normativa i dugui a terme un control més rigorós a l'hora d'atorgar la cèdula d'habitabilitat i de concedir la llicència de primera ocupació.
- S'ha de revisar la normativa vigent per incloure, com a infracció, la sobreocupació d'habitatges, els "llits calents" o les situacions d'assetjament immobiliari.

### Seguiment

#### 1. Activitat del Parlament de Catalunya

##### a. Lleis

#### Llei 18/2007, de 19 de desembre, del dret a l'habitatge

**Tram.** 200-00005/08

Aquesta llei aposta per la creació d'un parc específic d'habitatges assequibles que permeti atendre les necessitats de la població que necessita un allotjament.

Per impulsar la creació d'un parc específic d'habitatges a un preu a l'abast de les rendes baixes i mitjanes, la Llei regula l'habitatge amb protecció oficial a Catalunya i altres formes d'habitatge assequible amb la idea que el proveïment d'habitatges destinats a polítiques socials ha de ser un servei d'interès general. Com a objectiu es planteja que en el termini de 20 anys el 15% dels habitatges principals existents siguin habitatges destinats a polítiques socials.

També es dedica una part del text a la regulació de la protecció dels consumidors i els usuaris d'habitatges, la qualitat i els requisits exigits als habitatges i les mesures d'intervenció administrativa en els casos d'utilització anòmala.

La Llei estableix també els supòsits en què s'ha de considerar incompleta la funció social de la propietat i es regula la reacció pública davant situacions d'incompliment de la funció social de l'habitatge amb diversos instruments, i dóna sempre prioritat a les actuacions preventives, de foment i d'assistència.

El títol I fa referència a les competències de les diverses administracions públiques en matèria d'habitatge i incorpora els principis que han de possibilitar l'exercici de les competències dels ens locals en el marc de la seva autonomia i la coordinació de la seva actuació amb els interessos supralocals.

El títol II regula els aspectes relatius a la planificació i la programació en matèria d'habitatge. Es dóna

resposta tècnica a la necessària distribució equilibrada sobre el territori de l'habitatge en general i de l'habitatge amb protecció oficial en particular. Com a instrument essencial per a la planificació territorial s'hi estableix el Pla territorial sectorial d'habitatge, que es pot concretar i desenvolupar mitjançant plans específics d'abast territorial més reduït.

El títol III regula els aspectes referits a la qualitat del parc d'habitatges. El capítol I defineix i regula el concepte de qualitat de l'habitatge, seguretat, salubritat i sostenibilitat dels habitatges, i estableix diverses accions orientades a la introducció de criteris de cohesió social, ambiental i d'eficiència ecològica en el procés d'edificació, conservació i rehabilitació del parc immobiliari. El capítol II regula el deure legal de conservació i rehabilitació, i determina els límits d'aquest deure en coherència amb la legislació urbanística. El capítol III estableix els instruments de les administracions per aconseguir que els habitatges desocupats injustificadament, en àmbits de necessitat acreditada d'habitatges, s'incorporin al mercat immobiliari per mitjà de tècniques de foment, però també de tècniques d'intervenció administrativa; regula la sobreocupació dels habitatges i l'infrahabitatge i posa les bases per lluitar contra l'activitat empresarial i lucrativa de convertir il·legalment els habitatges en allotjaments turístics, precaris, sobreocupats i sotmesos a preus abusius.

El títol IV se centra en la igualtat en l'accés i l'ocupació de l'habitatge partint del dret a la igualtat reconegut pels articles 14 i 9.2 de la Constitució i altres disposicions. També introdueix criteris de transparència en el mercat immobiliari amb l'establiment dels requeriments a què s'han de subjectar les activitats dels diversos agents que intervenen en la promoció, la construcció i la transacció immobiliària. Aquest títol també aborda els problemes de la freqüent manca d'informació als consumidors sobre allò de què se'ls fa oferta i publicitat i de la manca de requisits legals i lliurament de documentació en el moment de subscriure el contracte corresponent.

El títol V es dedica a la protecció pública de l'habitatge, que inclou tant les polítiques orientades a l'obtenció d'habitatge amb protecció oficial com altres actuacions susceptibles de ser protegides, regulades totes de manera més detallada pels plans d'habitatge, instruments de caràcter temporal que concreten les prioritats del Govern, sens perjudici de les adaptacions necessàries per coordinar l'actuació pública catalana amb les mesures adoptades per l'Administració de l'Estat.

El règim sancionador és objecte de regulació en el títol VI. Amb caràcter general, s'estableix que les funcions inspectores de l'Administració s'han de

poder dur a terme amb garanties i reconeix el valor probatori de l'actuació dels agents dedicats a aquesta funció, que han de poder tenir accés als immobles per fer les actuacions que els corresponen. S'introdueixen noves mesures sancionadores (clausurar un immoble, inhabilitar els infractors o suspendre la inscripció dels agents immobiliaris, entre altres) i es regula la possibilitat d'adoptar mesures provisionals que permetin assegurar l'eficàcia de la resolució final de l'expedient sancionador.

El títol VII fa una relació dels supòsits en què és especialment necessària la col·laboració de professionals de notaries i registres de la propietat, en compliment de les seves funcions públiques i en garantia de l'exercici correcte dels drets i les obligacions establerts per la Llei per evitar que es produeixin transmissions o cessions d'ús que no respectin els preceptes legals.

Entre les disposicions addicionals cal destacar la relativa a la necessitat que l'Estat adopti mesures que contribueixin a complir millor els objectius i les finalitats de la Llei.

Les disposicions transitòries incideixen en qüestions com ara els llindars de sobreocupació aplicables mentre no hi hagi un desplegament reglamentari específic, el règim jurídic dels habitatges amb protecció oficial ja qualificats, les especificitats en les promocions de cooperatives o les normes transitòries aplicables al procediment sancionador.

## b. Proposta de resolucions

### **Proposta de resolució sobre la creació de serveis públics i gratuïts d'assessorament en matèria d'arrendaments urbans i sobre la regulació relativa a assetjament immobiliari**

Tram.	250-00358/08 (en tramitació)
Presentació:	Grup Parlamentari del Partit Popular de Catalunya
16/10/2007	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
06/11/2007	Acord de tramitació en comissió; Mesa del Parlament
06/11/2007	Obertura del termini de presentació d'esmenes; Mesa del Parlament
13/11/2007 20/11/2007 27/11/2007	Concessió de pròrroga del termini per presentar esmenes; Mesa del Parlament

**Text de la proposta:**

El Parlament de Catalunya insta el Govern a:

1. Crear serveis públics i gratuïts d'assessorament en matèria d'arrendaments urbans per a les persones afectades i sense recursos, tenint una consideració especial pel problema de l'assetjament.
2. Elaborar una regulació específica de l'assetjament en l'àmbit immobiliari per donar una resposta més eficaç i coordinada de l'Administració davant d'aquests casos

**Proposta de resolució sobre l'assetjament immobiliari en l'àmbit rural**

Tram.	250-00552/08 (en tramitació)
Presentació:	Grup Parlamentari de Convergència i Unió
18/12/2007	Admissió a tràmit de la iniciativa; Mesa del Parlament
24/12/2007	Publicació de la iniciativa (BOPC, 188, pàg. 30)

**Text de la proposta:**

El Parlament de Catalunya insta el Govern de la Generalitat a:

1. Realitzar una diagnosi sobre la problemàtica de l'assetjament immobiliari en l'àmbit rural a Catalunya.
2. Redactar un pla d'actuació per a l'eradicació de l'assetjament immobiliari en l'àmbit rural a Catalunya.

**2. Actuació de les administracions****2.1. Signatura del Pacte nacional per a l'habitatge**

Després d'un ampli procés de concertació i diàleg social, el 8 d'octubre de 2007, la Generalitat de Catalunya i trenta-tres organitzacions van signar el Pacte nacional per a l'habitatge.

L'objectiu del Pacte és transformar de manera progressiva i des de diversos àmbits el sector de l'habitatge a Catalunya orientant-lo cap a la satisfacció de les necessitats d'allotjament de les llars catalanes (millorar l'accés a l'habitatge, les condicions del parc d'habitatge, l'allotjament de la gent gran i de les persones amb discapacitat), prevenir l'exclusió social i garantir un habitatge digne i adequat per a tothom.

El Pacte presenta la situació actual i les perspectives del sector de l'habitatge a Catalunya i els instruments de la política d'habitatge, i estructura les pro-

postes d'acció d'acord amb tres reptes fonamentals: la millora de l'accés a l'habitatge (especialment en el cas dels joves), la millora de les condicions del parc, i la millora de les condicions de l'habitatge adequades a les necessitats de les persones grans i de les persones amb discapacitat.

**2.2. Informe sobre el sector de l'habitatge a Catalunya, primer semestre 2007**

La Secretaria d'Habitatge va presentar l'*Informe sobre el sector de l'habitatge a Catalunya, primer Semestre 2007*. L'Informe conté les dades i els indicadors sobre l'evolució del sector de l'habitatge de què disposava la Secretaria fins el 30 de juny de 2007 i fa públiques dades d'actualitzacions mensuals, trimestrals o semestrals sobre la construcció d'habitatges, el mercat hipotecari i l'evolució dels tipus d'interès, el mercat de lloguer, l'opinió dels agents de la propietat immobiliària sobre l'evolució del mercat residencial i de lloguer, i el mercat d'habitatge de nova construcció a la ciutat de Barcelona.

Pel que fa al seguiment de la política d'habitatge, l'Informe ofereix dades provisionals sobre l'evolució i la distribució geogràfica de la promoció d'habitatge protegit, de la política de sòl residencial i de la rehabilitació protegida d'edificis i habitatges, i presenta els primers resultats dels programes d'ajuts al pagament del lloguer, ajuts a la mobilització del parc d'habitatges buits, i ajuts a la compra de sòl per a la promoció d'habitatges protegits.

**1.4. L'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya**

04/09/2007	Data de presentació al Parlament
04/09/2007	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Presidència del Parlament
14/09/2007	Publicació de l'informe (BOPC, 126, pàg. 3)
25/09/2007	Publicació de la tramitació exclusiva per la Comissió (BOPC, 127, pàg. 30)
21/01/2008	Debat en comissió; Comissió del Síndic de Greuges

**Resum:**

A partir de les queixes rebudes sobre aquest àmbit, el Síndic palesà l'existència de desigualtats socials en l'accés a l'educació infantil de 0 a 3 anys i constatà que els infants de famílies amb més capital cultural i econòmic són els que estan més escolaritzats. La falta d'oferta de places públiques i els costos de les llars d'infants expliquen aquestes desigualtats.

Per conèixer millor aquesta realitat es va elaborar un informe extraordinari sobre l'escolarització de 0 a 3 anys a Catalunya.

### Principals recomanacions del Síndic

- Millorar les condicions d'accés
  - Definir un nou pla de creació de places públiques d'escola bressol per al període 2008-2012 que doni continuïtat al pla vigent i que es plantegi objectius d'escolarització superiors als compromesos fins ara (municipis de fins a 20.000 habitants, més del 30%, municipis de 20.000 a 50.000 habitants, més del 25%, i municipis de més de 50.000 habitants, més del 20%). El nou pla hauria de tenir en consideració les dades reals sobre la demanda existent no coberta.
  - Establir una taxa pública mínima obligatòria de places d'escola bressol i llars d'infants públiques per posar fi a la manca de places actual.
  - Incorporar nous criteris d'admissió i de barem per reduir la desigualtat d'accés en aquesta etapa educativa.
  - Reforçar les polítiques de suport econòmic a les famílies amb dificultat d'accés.
- Reduir les desigualtats territorials en l'accessibilitat a l'oferta educativa
  - El nou pla i la taxa d'escolarització haurien d'ajudar no solament a incrementar els nivells d'escolarització, sinó a reduir de forma substancial les desigualtats territorials existents.
- El Departament d'Educació com a òrgan central del sistema
  - Donar protagonisme al Departament d'Educació a l'hora de vetllar per la qualitat i l'equitat d'aquests serveis.
  - Assumir més control dels criteris d'accés i mirar que aquests estiguin unificats en tots els municipis, ja que de vegades els ajuntaments competents incorporen criteris propis.
  - Promoure la plena integració de l'educació infantil de primer cicle al sistema educatiu, de manera que les escoles bressol puguin accedir als recursos i els serveis de suport a l'escolarització de l'Administració educativa.
  - Assegurar polítiques d'acompanyament del procés de descentralització i de les iniciatives municipals que proveeixin serveis de suport, vetllin per les condicions d'oferta i en garanteixin la inspecció regular.
- Més rigor en el compliment de la normativa
  - Garantir el compliment dels requeriments legals pel que fa a les ràtios de professionals i d'infants per grup (que van dels 8 alumnes fins als 20, segons l'edat dels infants) i amb relació a la qualificació del personal en totes les escoles bressol.
    - Reduir el nombre d'infants per grup requerit per la llei. El Síndic recomana una normativa més exigent en aquest sentit que estableixi unes ràtios per aula inferiors a les actuals, mesura que afavoriria la qualitat del servei.
    - Augmentar la proporció de mestres i equiparar els requisits de qualificació del personal de l'educació infantil de primer cicle a la resta d'etapes educatives.
- Millora de les condicions de treball dels professionals
  - Eliminar les desigualtats que pateixen els professionals del primer cicle d'educació infantil en comparació amb els de la resta d'etapes educatives, que s'expliquen pel baix reconeixement educatiu d'aquesta etapa.
  - Equiparar les condicions salarials i horàries dels professionals del primer cicle d'educació infantil amb les del segon cicle.
  - Promoure el diàleg entre els agents socials per millorar les condicions salarials i horàries que estableix el conveni col·lectiu del sector d'ensenyament privat per minimitzar les desigualtats amb els professionals del sector públic.
  - Reduir les desigualtats entre els professionals, derivades de l'externalització de la gestió del servei.
  - Incorporar al plec de mecanismes de control una clàusula sobre les condicions de treball en els processos de subcontractació.
- Regulació i inspecció de centres no autoritzats
  - Insistir en la tasca d'inspecció i control que ha de dur a terme el Departament d'Educació pel que fa a l'oferta de serveis que funcionen de forma equivalent a les escoles bressol i llars d'infants sota diversos noms (com ara ludoteques) i que no tenen l'autorització administrativa; desplegar les mesures legislatives pertinents perquè aquests centres estiguin obligats a ser autoritzats pel Departament; i posar fi a la situació d'alegalitat actual.

## 2. INFORMES PRESENTATS AL PARLAMENT PENDENTS DE TRAMITACIÓ

### 2.1. Estudi comparatiu dels sistemes penitenciaris europeus i català

13/12/2007	Data de presentació al Parlament
13/12/2007	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Presidència del Parlament
23/11/2007	Publicació de l'informe (BOPC, 168, pàg. 3)
26/11/2007	Publicació de la tramitació exclusiva per Comissió (BOPC, 170, pàg. 22)



## Resum

El Síndic palesa que els darrers anys Catalunya i Espanya han arribat a tenir la taxa penitenciària més elevada de tota la seva història, 126 i 143 reclusos, respectivament, per cada 100.000 habitants (any 2006). Aquesta taxa continua creixent a Catalunya i a la resta de l'Estat. La ingent població penitenciària, però, no és resultat de cap increment notable de la delinqüència, sinó de l'enduriment general del sistema jurídic penal que fa allargar l'estada de les persones a la presó.

Davant d'aquesta realitat, el Síndic recomana impulsar l'aplicació de mesures penals alternatives a les penes de presó, que només haurien d'estar pensades per a delictes greus. Segons es desprèn de l'informe, la generalització de mesures alternatives (l'eficàcia de les quals està demostrada en altres països) ajudaria a desmassificar els centres penitenciaris i tindria un cost econòmic deu vegades inferior que el cost diari d'una persona en un centre penitenciari.

## Principals recomanacions del Síndic

- La sobreocupació de les presons i la legislació penal
  - Dissenyar, des de l'àmbit estatal, a més de noves estructures penitenciàries, reformes legislatives profundes que potenciïn alternatives clares i eficaces a l'ús de la pena de presó.
  - Dotar els centres dels recursos personals necessaris que els permetin complir els objectius constitucionals tant respecte a l'intern com respecte a la societat.
- El treball penitenciari
  - Potenciar la formació ocupacional dins dels centres, amb l'anàlisi prèvia de les necessitats del mercat de treball, per aconseguir facilitar la incorporació dels penats al mercat laboral un cop assolida la llibertat. El treball hauria de ser una eina fonamental del tractament penitenciari.
- La rehabilitació i el tractament
  - Augmentar el personal de rehabilitació contínua amb relació a l'elevada població penitenciària existent. Fer un esforç de dotació de mitjans personals de rehabilitació, com ara psicòlegs, criminòlegs, pedagogs, educadors, mestres, treballadors socials i monitors d'activitats formatives i laborals.
  - Reorientar les activitats d'aquests professionals de rehabilitació cap a tasques rehabilitadores d'acció, i no tant de redacció d'informes.
  - Revisar els horaris i les càrregues de treball dels funcionaris dels centres penitenciaris per optimitzar al màxim els recursos humans de cada centre.
- Llibertat condicional
  - Establir com a regla general l'accés a la llibertat condicional quan es compleixin les dues terceres parts de la condemna i l'accés a l'avançament en casos excepcionals quan es compleixi la meitat de la condemna, subjecte a les condicions que legalment s'estableixin.
  - Eliminar les condicions fixades per l'Administració que estableixen períodes suplementaris per elevar la llibertat condicional no establertes en el Codi penal.
- Sistemes de gravació i emmagatzematge audiovisual per facilitar informacions en suposats casos de maltractaments
  - Dotar l'Administració penitenciària dels mitjans tècnics perquè a tots els centres penitenciaris s'instal·lin sistemes permanents de gravació i emmagatzematge audiovisual, a més de les zones de pas, per evitar situacions de maltractament.
  - Ampliar-ho a les zones d'escorcoll, als mòduls d'ingressos, de sancionats, de règim tancat i de salut mental. D'aquesta manera, es permetria a l'Administració supervisar i autocontrolar aquelles actuacions en què els drets fonamentals dels interns es poguessin veure fàcilment vulnerats.
- Els delictes relacionats amb el tràfic i el consum de drogues
  - Plantejar solucions que no parteixin de la presó com a única solució al problema de les drogues i articular recursos, no sols penitenciaris, que permetin ser alternatives eficaces en el tractament de la drogoaddicció i en la rehabilitació del toxicòman.
  - Atendre el principi de proporcionalitat en l'aplicació del tipus penal de tràfic de drogues en què estiguin previstes diverses modalitats de conducta: traficant a gran escala, traficant per satisfer la seva addicció, etc. Actualment només es fa una distinció entre les substàncies.
  - Potenciar l'aplicació de la supressió de pena i la substitució per programes de tractament en centres especialitzats fora del sistema penitenciari.

## 3. ALTRES ESTUDIS O INFORMES DEL SÍNDIC DE GREUGES

### 3.1. El tractament de l'assetjament psicològic en el marc de les administracions públiques catalanes

24/11/2007      Data de presentació al Parlament

27/11/2007      Coneixement de l'estudi del Síndic de Greuges; Mesa del Parlament



## Resum

El Síndic ha rebut els últims anys diverses queixes plantejades per treballadors públics, ja siguin dependents de la Generalitat de Catalunya o de l'Administració local, en les quals els afectats consideren que són objecte de discriminació a la feina, situació atribuïda a l'assignació de tasques que no consideren pròpies o a una concessió inadequada dels permisos o les llicències que disposa la legislació social, entre altres situacions fàctiques.

Davant d'aquestes situacions, que, sens dubte, produeixen una conculcació de drets quan efectivament es produeixen, el Síndic troba una gran dificultat a tenir una informació i un coneixement adequats de tots els elements que hi intervenen, atesa la pròpia idiosincràsia de les suposades pràctiques d'assetjament psicològic, no formalitzades, i el subjectivisme que es pot produir quan els afectats en fan una valoració. És per això que el Síndic ha fet aquest any un estudi detallat sobre aquesta qüestió.

## Principals recomanacions del Síndic

- **Perspectiva integral**
  - El fenomen de l'assetjament psicològic a la feina s'ha de tractar des de quatre vessants clau: preventiu, conceptual, procedimental i sancionador. Una regulació clara i completa afavorirà un bon tractament del fenomen i evitarà el pelegrinatge de les persones que n'estiguin afectades pels diversos serveis de l'Administració.
- **Àmbit normatiu**
  - Cal que la normativa legal aplicable a les persones que treballen a les administracions públiques catalanes reguli i tipifiqui com a infraccions els supòsits d'assetjament psicològic. En concret, pel que fa al personal funcionari, cal que la normativa catalana de funció pública doni compte de les conductes constitutives d'assetjament psicològic, aprofitant l'avinentsa que cal adaptar-la al que disposa l'Estatut bàsic de l'empleat públic.
  - Quant al personal laboral, cal que tant l'Estatut dels treballadors com la Llei d'infraccions i sancions de l'ordre social tipifiquin com a infraccions els supòsits específics d'assetjament psicològic laboral, per tal com actualment concreten els casos d'assetjament per l'origen racial, ètnic, religiós, conviccions o orientació sexual.
- **Àmbit de la negociació col·lectiva**
  - Atès el baix nombre de convenis col·lectius i acords de condicions de treball que fan referència a l'assetjament psicològic, és pertinent que s'incrementi el tractament de l'assetjament psicològic en el marc de la negociació col·lectiva de les administracions públiques. Així, cal que els

convenis col·lectius i els acords de funcionaris negociats en el marc de les administracions públiques situïn el fenomen de l'assetjament psicològic en el marc de la prevenció de riscos laborals, per tal com implica un risc psicosocial greu.

- És recomanable que els pactes o els convenis estableixin que qualsevol treballador/funcionari pugui posar en coneixement, per si mateix o mitjançant els seus representants, els actes que signifiquin faltes de respecte a la seva intimitat o a la consideració deguda a la seva dignitat humana o laboral. L'Administració, mitjançant l'òrgan directiu al qual estigui adscrit l'afectat, hauria d'obrir l'oportuna informació i instruir, si escau, l'expedient disciplinari que sigui procedent.
  - Per això, es proposa que es generalitzi aquest tipus de clàusules en els convenis i els acords negociats en les administracions públiques catalanes i es fixi d'aquesta manera el procediment concret d'actuació.
  - Així mateix, la creació d'una comissió, dins del Comitè de Seguretat i Salut, encarregada del seguiment dels casos específics relacionats amb l'assetjament psicològic, pot ser una eina que faciliti l'actuació de les administracions davant d'aquest fenomen.
- **Necessitat d'un procediment àgil**
    - Cal que es generalitzi l'establiment d'un protocol d'actuació per a l'estudi dels casos d'assetjament que assenyali com han d'actuar la víctima, els representants del personal i l'administració implicada davant una denúncia d'assetjament. Aquest procediment hauria de ser el més clar, ràpid i rigorós possible, i salvaguardar, així mateix, el principi de confidencialitat i els drets de tots els implicats.

## 3.2. La protecció social dels treballadors autònoms

12/12/2006	Data de presentació al Defensor del Poble i els grups parlamentaris
12/12/2006	Data de presentació de la còpia al Parlament
12/12/2006	Admissió a tràmit i acord d'escoltar el criteri de la Junta; Mesa del Parlament
28/12/2006	Publicació de l'informe (BOPC 14, pàg. 3)

## Resum

El Síndic va presentar al Defensor del Poble i als grups parlamentaris l'informe extraordinari sobre la

protecció social dels treballadors autònoms, atès que es tracta d'un tema de competència estatal. D'aquest informe, també en va lliurar una còpia al Parlament de Catalunya.

L'informe presenta les problemàtiques que arriben al Síndic i analitza l'eficàcia de les seves resolucions en aquesta matèria. Així mateix, presenta un estudi de les característiques específiques del règim de protecció social dels treballadors autònoms. Igualment, estudia l'abast de l'acció protectora i de les prestacions concretes a què té dret aquest col·lectiu (derivades del règim especial de la Seguretat Social dels treballadors per compte propi o autònoms, RETA). Com a cas particular, es presenta la situació dels treballadors autònoms dependents.

Amb relació als drets de protecció social dels treballadors autònoms, que a Catalunya són més de 550.000 persones i que actualment pateixen diversos greuges respecte a la resta de treballadors, el Síndic assenyala que encara que el nou Estatut del treballador autònom reculli alguns dels drets socials d'aquest col·lectiu, es podria anar més enllà en la protecció dels drets d'aquests treballadors amb l'objectiu d'homogeneïtzar-ne l'estatut amb el dels treballadors per compte d'altri.

### Principals recomanacions del Síndic

- Simplificar el règim de la seguretat social amb només dos règims: el dels treballadors per compte d'altri i el dels treballadors autònoms, és a dir, integrar el règim especial agrari i el dels treballadors de la mar en el règim especial de treballadors per compte propi o autònoms (RETA), tal com ja fixa el Pacte de Toledo.
- Actualitzar la normativa que regula el règim especial dels treballadors autònoms de l'any 1970, ja que actualment està poc adaptada a les necessitats i les exigències actuals del col·lectiu.
- Endarrerir l'obligació de cotitzar en alguns supòsits fins que l'activitat empresarial o professional del treballador autònom s'hagi consolidat.
- Flexibilitzar les cotitzacions: d'una banda, recollir la possibilitat d'abonar cotitzacions inferiors a les establertes per als treballadors autònoms amb uns ingressos anuals que no superin un determinat límit fixat legalment; de l'altra, continuar i millorar la política de bonificació de quotes i bonificacions temporals respecte a diversos col·lectius (joves, dones, discapacitats, persones en situació d'exclusió social, etc.).
- Millorar la situació respecte al règim general pel que fa als accidents laborals. Actualment el RETA utilitza un concepte d'accident de treball més restrictiu que en el cas del règim general.
- Regular la figura del treballador autònom a temps parcial. La regulació d'aquesta realitat és necessà-

ria per poder reconèixer, efectivament, la jubilació parcial o la jubilació flexible.

- Establir diverses modalitats de jubilació que ja tenen els treballadors de règim general, com ara la jubilació anticipada o la jubilació especial als seixanta-quatre anys, i equiparar o substituir per altres millores les diferències actuals respecte al règim general a l'hora de computar el període de cotització.
- Fer obligatòria la protecció per incapacitat temporal, accidents de treball i malalties professionals. Aquesta protecció hauria de ser immediata en matèria d'incapacitat temporal, i ampliar-la posteriorment als casos d'accidents de treball i les malalties professionals. El Síndic en recomana l'obligatorietat, tot i que comporti un increment de la cotització que ha d'abonar el treballador.
- Millorar les prestacions per maternitat i risc d'embaràs amb el reconeixement de la prestació a temps parcial i l'exoneració del pagament de les cotitzacions al treballador, tant en el període de maternitat com en el de la prestació del risc d'embaràs, igual que ja fan les treballadores del règim general.
- Igualar la prestació per incapacitat permanent entre tots els treballadors. Actualment els treballadors autònoms tenen dret a la prestació d'incapacitat permanent parcial en el cas que pateixin una disminució no inferior al 50% en el seu rendiment normal, mentre que els treballadors del règim general han de demostrar una disminució de rendiment no inferior al 33%.
- Reconèixer als treballadors autònoms la prestació per desocupació. Aquesta prestació per cessament d'activitat hauria d'estar vinculada a una cotització addicional a càrrec del treballador i seria accessible en els casos que l'activitat empresarial cessés totalment per causes vinculades a circumstàncies empresarials o de mercat.
- Regular la figura dels treballadors autònoms dependents (TRADE) tant des de la perspectiva de les condicions de treball, com des del vessant de la protecció social.

### Seguiment

#### 1. Activitat del Congrés dels Diputats

##### a. Lleis

#### Llei 20/2007, d'11 de juliol, de l'Estatut del treball autònom

El nou Estatut del treball autònom consta de vint-i-nou articles, enquadrats en cinc títols, més dinou disposicions addicionals, tres transitòries, una derogatòria i sis finals. El títol I delimita l'àmbit subjectiu d'aplicació de la Llei i defineix el treballador autònom, afegint-hi els col·lectius específics inclosos i

exclusos. El títol II regula el règim professional del treballador autònom en tres capítols (font del règim professional, règim professional comú per a tots els treballadors autònoms i catàleg de drets i deures, i figura del treballador autònom econòmicament dependent). El títol III regula els drets col·lectius de tots els treballadors autònoms, el títol IV estableix els principis generals en matèria de protecció social i

recull les normes generals sobre afiliació, cotització i acció protectora de la Seguretat Social dels treballadors autònoms, i el títol V està dedicat al foment i la promoció del treball autònom i estableix mesures dirigides a promoure la cultura emprenedora, a reduir els costos al començament de l'activitat, a impulsar la formació professional i a afavorir el treball autònom mitjançant una política fiscal adequada.



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

A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI .....	417
B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC .....	435
C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS .....	441
D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL .....	451





## A. DESPLAÇAMENTS PEL TERRITORI

### Introducció

1. Cerdanyola del Vallès
2. Calella
3. Terrassa
4. Tarragona
5. Lleida
6. Girona
7. Balaguer
8. Vilafranca del Penedès
9. Molins de Rei



## INTRODUCCIÓ

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. Així mateix, en aquests desplaçaments, habitualment el síndic i els membres del seu equip s'entrevisten amb l'alcalde i l'equip municipal de la població.

En onze anys el Síndic ha fet 58 desplaçaments. Amb l'anada a Terrassa i Vilafranca del Penedès s'han

completat les visites a totes les capitals de comarca de Catalunya i, a algunes d'aquestes, com ara Balaguer, Tarragona, Lleida i Girona, visitades també durant el 2007, el Síndic ja hi ha anat dues vegades.

En les visites a les tres capitals de província es va aprofitar el desplaçament per fer una presentació territorial de l'Informe 2006, adreçada principalment a entitats i associacions, fent una incidència especial en els temes que afectaven cada zona.

Durant el 2007 també s'ha obert l'oficina en altres poblacions que, tot i no ser capitals, pel seu pes demogràfic o la seva influència a la zona són també d'interès: Cerdanyola del Vallès, Calella i Molins de Rei. El primer desplaçament del 2008 ha estat a la ciutat de Figueres.

Data	Comarca	Municipi	■ C	■ Q	Total
17/01/2007	Vallès Occidental	Cerdanyola del Vallès	15	32	47
07/03/2007	Maresme	Calella	18	19	37
29/03/2007	Vallès Occidental	Terrassa	25	9	34
07/06/2007	Tarragonès	Tarragona	30	44	74
12/06/2007	Segrià	Lleida	19	15	34
28/06/2007	Gironès	Girona	26	27	53
27/09/2007	Noguera	Balaguer	10	18	28
04/10/2007	Alt Penedès	Vilafranca del Penedès	33	42	75
22/11/2007	Baix Llobregat	Molins de Rei	2	17	19
		<b>Total</b>	<b>178</b>	<b>223</b>	<b>401</b>

## Municipis i data dels desplaçaments del Síndic





## 1. Cerdanyola del Vallès

### 17 DE GENER DE 2007

Es van rebre un total de 47 visites, les quals van generar 32 queixes i 15 consultes. Tot i que la tipologia de queixes va ser molt variada destaquen entre les queixes plantejades diversos temes relacionats amb la sanitat, com és el cas de les llistes d'espera o el mal servei d'un CAP. Una queixa reiterada va ser la no-gratuitat del transport escolar en dos centres educatius, i els retards i la mala atenció en dependències judicials.

En la visita a l'IES Pere Calders, un centre situat al campus de la Universitat Autònoma, es va fer una xerrada a alumnes de segon de batxillerat i també es va recollir una queixa de l'AMPA per les mancances que pateixen les instal·lacions del centre i pel fet que es faci pagar el transport escolar a tots alumnes, quan fins el curs anterior era gratuït per als alumnes d'ESO. Des de l'àrea d'infància del Síndic es va abordar la situació de sobreocupació que té el centre d'educació especial Jeroni de Moragues. Inicialment la

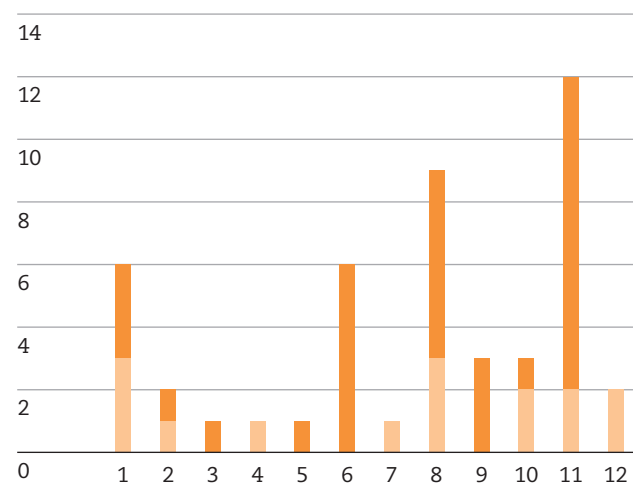
seva capacitat és de 30 alumnes i n'està atenent més de 70.

El centre d'atenció a la dona El Safareig, que ofereix diversos serveis d'atenció, formació i assessorament, té dos àmbits d'actuació: un relacionat amb la dona maltractada, en què s'ofereix atenció psicològica, personal i assessorament jurídic, i l'altre de formació, amb tallers, seminaris i cursos d'inserció laboral. Durant la visita, l'equip d'El Safareig va exposar al síndic diverses problemàtiques que tenen en les relacions amb les administracions, com ara els retards en la tramitació i el pagament de les subvencions, la poca coordinació amb els serveis municipals dels ajuntaments de la comarca o la falta d'espai a la seu.

A la Fundació Montserrat Montero, que gestiona tres centres residencials per a persones amb discapacitat psíquica profunda, el síndic va anunciar als responsables l'elaboració d'un informe extraordinari sobre l'atenció a aquest col·lectiu i va visitar les instal·lacions que acullen més de 250 residents. Aquesta era la tercera vegada que el síndic visitava la Fundació.

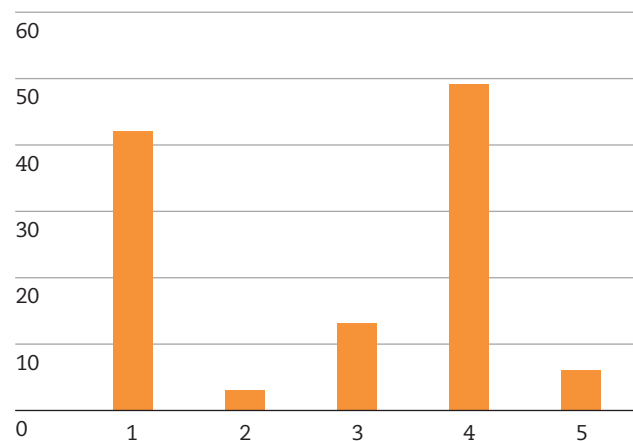
### Actuacions per matèries

	C	Q
1 Administració pública i drets	3	3
2 Consum	1	1
3 Educació		1
4 Immigració	1	
5 Infància i adolescència		1
6 Medi ambient		6
7 Relacions laborals i pensions	1	
8 Sanitat	3	6
9 Seguretat ciutadana i justícia		3
10 Serveis socials	2	1
11 Urbanisme i habitatge	2	10
12 Privades o inconcretes	2	
<b>Total</b>	<b>15</b>	<b>32</b>



### Administracions afectades

	Q
1 Administració autonòmica	42
2 Administració central	3
3 Administració judicial	13
4 Administració local	49
5 Serveis públics privatitzats	6
<b>Total</b>	<b>113</b>



## 2. CALELLA

### 07 DE MARÇ DE 2007

Es van rebre un total de 37 visites, que es van materialitzar en 19 queixes i 18 consultes. Malgrat la varietat de les problemàtiques plantejades, es van recollir diverses queixes que es poden considerar habituals en una població turística com Calella, com ara els problemes de sorolls que poden provocar establiments d'oci com discoteques i bars musicals.

També van ser freqüents les qüestions relacionades amb diversos temes sanitaris, com ara la manca de pediatres a la localitat i les relacionades amb el transport tant pel que fa al servei de Rodalies Renfe com per la gestió del sistema tarifari integrat. També es va presentar una queixa sobre la ubicació de la futura depuradora de l'Alt Maresme.

En la visita al centre de suport a la integració social L'Encenall, un taller nascut de la Unitat d'Alcoholisme i Drogodependència de l'Hospital Comarcal de Calella i gestionat per l'Associació de Voluntaris i Amics del mateix hospital, les persones responsables de l'entitat van explicar la diversa procedència actual

dels usuaris del taller de restauració de mobles, taller d'informàtica, català i habilitats formatives, així com de les activitats terapèutiques que s'hi desenvolupen tots els matins de dies feiners.

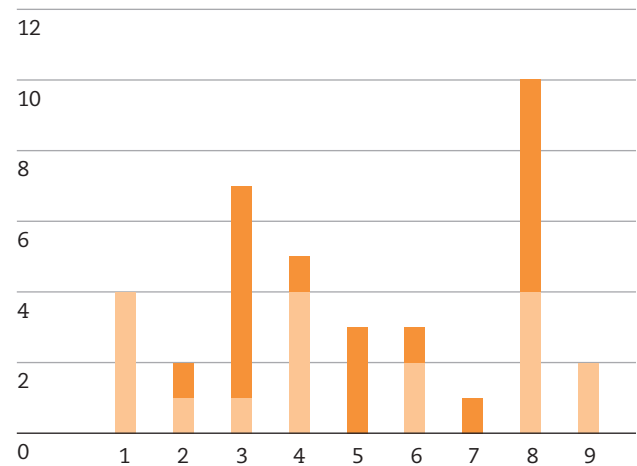
La visita al CAP Calella i l'Hospital de Sant Jaume van servir per posar en relleu que pateixen els mateixos problemes que hi ha als CAP i hospitals visitats darrerament: manca de metges especialistes, saturació dels serveis, especialment a l'estiu i en el servei d'urgències, i l'acumulació de cartilles sanitàries per cada metge de família.

L'EAP Alt Maresme, de Pineda, i l'AMPA del CEIP Carles Salicrú també van centrar l'atenció de l'equip del Síndic de Greuges. L'escola Carles Salicrú és un centre escolar en creixement que requereix una nova construcció, però el projecte encara no s'ha acabat ni tan sols de fer.

Una altra escola, l'IES Bisbe Sivilla, va plantejar també un problema relacionat amb l'atorgament d'un cicle formatiu de grau superior en Hostaleria, que el centre tenia fins el curs 2006-2007 i que és molt important en una zona turística com l'Alt Maresme.

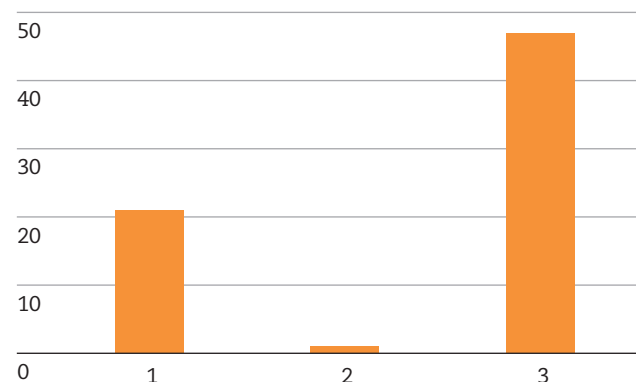
### Actuacions per matèries

	C	Q
1 Administració pública i drets	4	
2 Consum	1	1
3 Medi ambient	1	6
4 Relacions laborals i pensions	4	1
5 Sanitat		3
6 Serveis socials	2	1
7 Tributs		1
8 Urbanisme i habitatge	4	6
9 Privades o inconcretes	2	
<b>Total</b>	<b>18</b>	<b>19</b>



### Administracions afectades

	Q
1 Administració autonòmica	21
2 Administració central	1
3 Administració local	47
<b>Total</b>	<b>69</b>



### 3. TERRASSA

#### 29 DE MARÇ DE 2007

Es van rebre un total de 33 visites, que es van materialitzar en 9 queixes i 25 consultes. A Terrassa el Síndic també va decidir obrir dues actuacions d'ofici.

Per primera vegada es van atendre les visites a la seu del defensor local. En aquest cas, la Sindicatura de Greuges de Terrassa va cedir les seves dependències a l'equip del Síndic.

A Terrassa es van recollir moltes més consultes que queixes. Pel que fa a la tipologia, les d'habitatge i les de serveis socials van ser les dues temàtiques més plantejades. També va haver-hi una queixa i una consulta sobre els problemes d'accessibilitat dels discapacitats físics.

Es van visitar els centres Càritas Terrassa, la Fundació Prodis, la Fundació Busquets, la Mútua de Terrassa, l'EAIA de Terrassa i la Unitat d'Hospitalització Penitenciària de l'Hospital de Terrassa.

A Càritas Terrassa es va establir contacte amb usuàries de tres cursos diferents de formació bàsica i d'inserció sociolaboral que van necessitar els serveis del Síndic per tractar temes referents a regularització de documentació d'immigració, ajuts socials, documentació de residència, etc.

Arran de la visita a la Fundació Prodis, que atén més de 200 persones amb disminució psíquica o física i persones amb malaltia mental per mitjà de pisos tutelats, tallers i empreses d'inserció sociolaboral, el Síndic de Greuges va obrir una actuació d'ofici sobre les condicions d'accés a les subvencions per als pisos i les residències tutelats.

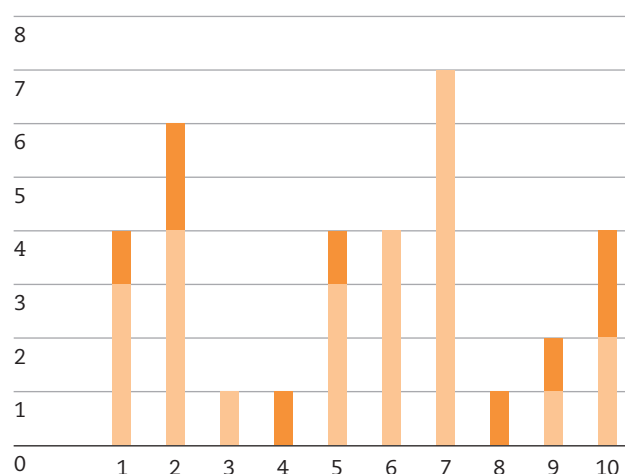
Una altra actuació d'ofici es va decidir obrir després de visitar la Fundació Busquets, on la temàtica va ser doble: d'una banda, el programa sense llar i, de l'altra, el CRAE (centre residencial d'acció educativa). El contacte amb el CRAE formava part d'una sèrie de visites a entitats implicades en la preparació de l'Informe extraordinari sobre serveis socials en procés d'elaboració durant l'any 2007.

La visita a la Unitat Penitenciària de l'Hospital de Terrassa forma part de les visites periòdiques de l'equip de la institució a centres i serveis penitenciaris, i va servir per seguir de prop el treball del cos facultatiu de metges, dels funcionaris penitenciaris i dels mossos d'esquadra desplaçats a aquest centre.

Al servei d'urgències i altres dependències de la Mútua de Terrassa, es van poder conèixer els plans corporatius de l'entitat sanitària per als propers anys, així com els problemes assistencials, socio-sanitaris i de gestió que té plantejats l'entitat. De la mateixa manera, contactar amb els responsables de l'EAIA de Terrassa va servir per conèixer-ne el treball i per abordar temes d'interès per a la institució.

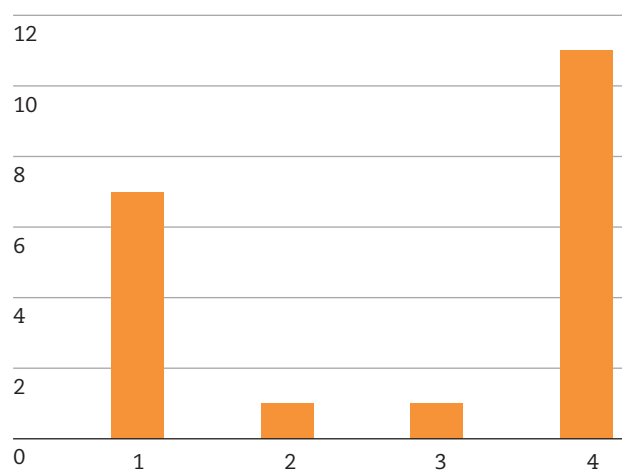
#### Actuacions per matèries

	■ C	■ Q
1 Administració pública i drets	3	1
2 Consum	4	2
3 Educació	1	
4 Infància i adolescència		1
5 Medi ambient	3	1
6 Relacions laborals i pensions	4	
7 Sanitat	7	
8 Seguretat ciutadana i justícia		1
9 Serveis Socials	1	1
10 Urbanisme i habitatge	2	2
<b>Total</b>	<b>25</b>	<b>9</b>



## Administracions afectades

	Q
1 Administració autonòmica	7
2 Administració central	1
3 Administració institucional	1
4 Administració local	11
<b>Total</b>	<b>20</b>



## 4. TARRAGONA

### 07 DE JUNY DE 2007

Durant tot el dia el síndic i els seus assessors van rebre 83 visites, de les quals es desprenen un total de 44 queixes i 30 consultes.

La Facultat de Ciències Jurídiques de la Universitat Rovira i Virgili va acollir per un dia l'oficina desplaçada de Síndic de Greuges de Catalunya. El nombre de visites ateses en aquest desplaçament és el més gran que s'ha rebut des de la posada en marxa d'aquest servei d'acostament al territori fa més de deu anys. La temàtica de les queixes presentades i les consultes exposades va ser molt diversa.

La coincidència de la visita amb la tramitació del Pla d'ordenació urbanística municipal (POUM) va fer que aquest fos objecte de diverses consultes. En el moment de la visita, el Síndic encara no podia pronunciar-s'hi perquè el Pla es trobava en el període d'al·legacions. Tot i així, es va informar i orientar la gent sobre els passos a seguir durant la tramitació d'aquest pla.

Es va fer un acte de presentació de l'Informe 2006 incidint especialment en les problemàtiques detectades a Tarragona i les seves comarques. La presen-

tació anava adreçada especialment a organitzacions i entitats socials i també va servir al síndic per mantenir un diàleg directe amb els representants del teixit associatiu. Tarragona va ser la primera ciutat on es va fer aquesta presentació territorial, experiència que es va repetir dies després a Lleida i Girona.

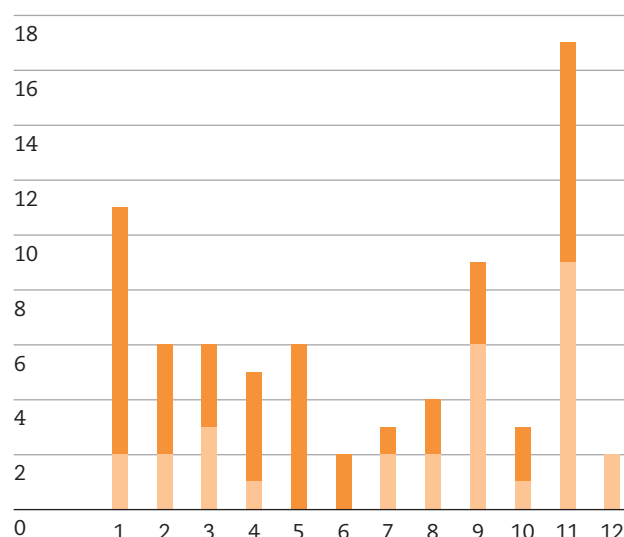
Durant l'estada a Tarragona es va visitar l'Hospital Joan XXIII i també es va anar fins a l'Institut Pere Mata de Reus, dedicat a l'atenció de persones amb problemes de salut mental.

A l'Hospital Universitari Joan XXIII, es va centrar l'atenció en els projectes i el pla d'obres de reforma del centre, destinats a millorar les instal·lacions i les condicions de confort dels pacients, així com en altres qüestions i propostes relacionades amb la prescripció de l'assistència sanitària als malalts.

Pel que fa a l'Institut Pere Mata de Reus, dedicat a l'atenció de persones amb problemes de salut mental, es va parlar de les mancances de l'atenció a la salut mental, derivades d'un procés encara inacabat de desinstitucionalització d'aquests malalts i de la reconversió dels hospitals psiquiàtrics monogràfics. També es va comentar la necessitat de disposar d'un pla integral de salut mental i d'ampliar els recursos i els serveis destinats a l'atenció de les necessitats d'aquests malalts.

### Actuacions per matèries

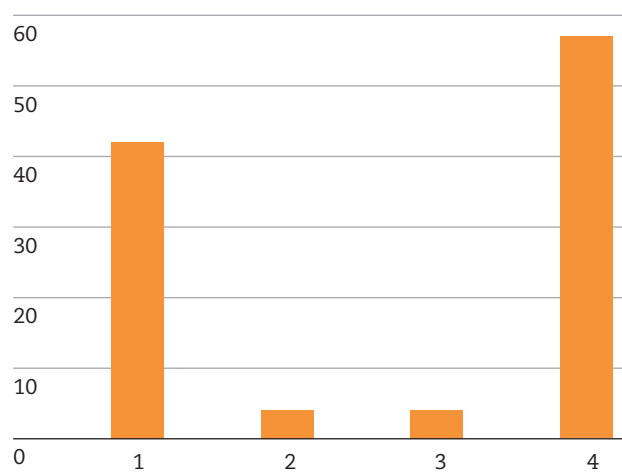
	■ C	■ Q
1 Administració pública i drets	2	9
2 Consum	2	4
3 Educació	3	3
4 Infància i adolescència	1	4
5 Medi ambient		6
6 Relacions laborals i pensions		2
7 Sanitat	2	1
8 Seguretat ciutadana i justícia	2	2
9 Serveis socials	6	3
10 Tributs	1	2
11 Urbanisme i habitatge	9	8
12 Privades o inconcretes	2	
<b>Total</b>	<b>30</b>	<b>44</b>





## Administracions afectades

	Q
1 Administració autonòmica	42
2 Administració central	4
3 Administració judicial	4
4 Administració local	57
<b>Total</b>	<b>107</b>



## 5. LLEIDA

### 12 DE JUNY DE 2007

Es van rebre un total de 34 visites, que es van materialitzar en 15 queixes i 19 consultes. L'equip del Síndic va rebre les persones al Rectorat de la Universitat de Lleida.

La tipologia de les queixes i les consultes va ser molt diversa. La majoria de persones provenien de la mateixa ciutat de Lleida, però també d'altres localitats de les comarques de ponent.

A Lleida es va presentar l'Informe 2006 incidint especialment en les problemàtiques detectades tant a la ciutat com a les seves comarques. La presentació anava adreçada especialment a organitzacions i entitats socials.

De les diverses visites fetes per l'equip del Síndic destaquen: l'Hospital Santa Maria i l'Hospital Arnau de Vilanova, on els equips directius respectius van explicar la situació actual de l'hospital i els projectes

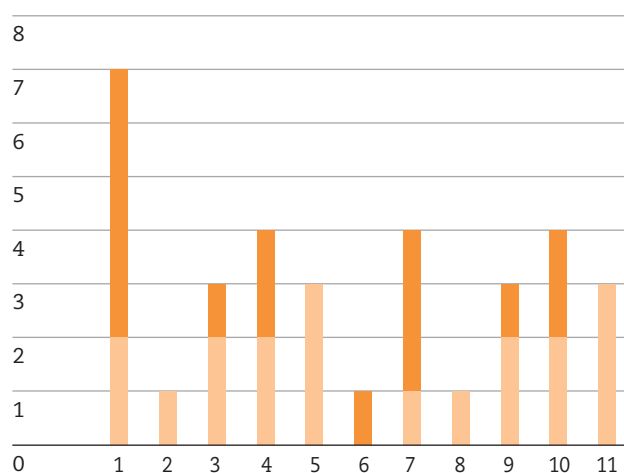
de millora previstos. Així mateix, es van visitar el centre de menors CRAE Marimunt i la seu de l'Equip d'Atenció Infància i Adolescència Municipal de la capital del Segrià.

Aquestes dues visites s'emmarcaven dins del pla de treball per a l'elaboració de l'Informe extraordinari sobre el sistema de protecció a la infància. Les entrevistes mantingudes amb els diversos responsables i professionals van permetre conèixer de primera mà la feina que porten a terme aquests serveis, constatar les dificultats que es troben en el desenvolupament de la seva activitat i identificar conjuntament millores per garantir una protecció i una educació dels infants òptimes. Els professionals entrevistats van destacar la necessitat d'incrementar els esforços que es destinen a la protecció de la infància i de millorar la coordinació entre els diversos serveis implicats.

En aquest desplaçament també es va incloure la visita al Centre Penitenciari de Ponent per mantenir diverses entrevistes amb diversos interns que havien demanat parlar amb el síndic.

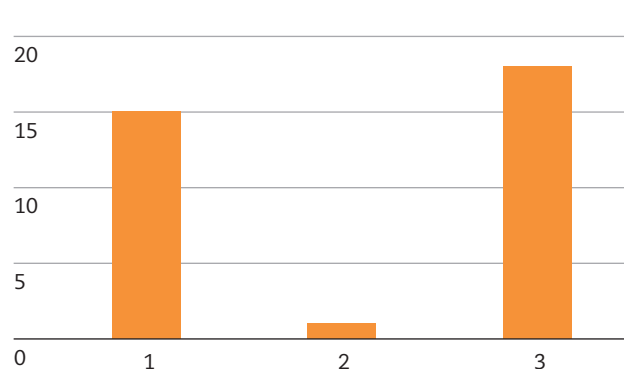
### Actuacions per matèries

	C	Q
1 Administració pública i drets	2	5
2 Consum	1	
3 Educació	2	1
4 Medi ambient	2	2
5 Relacions laborals i pensions	3	
6 Sanitat		1
7 Seguretat ciutadana i justícia	1	3
8 Serveis socials	1	
9 Tributs	2	1
10 Urbanisme i habitatge	2	2
11 Privades o inconcretas	3	
<b>Total</b>	<b>19</b>	<b>15</b>



### Administracions afectades

	Q
1 Administració autonòmica	15
2 Administració judicial	1
3 Administració local	18
<b>Total</b>	<b>34</b>



## 6. GIRONA

### 28 DE JUNY DE 2007

A l'oficina, oberta durant tot el dia al centre cultural La Mercè es van rebre 53 visites, de les quals es van obrir 27 expedients de queixa. Les altres 26 visites van ser consultes.

Tot i que la majoria de queixes i consultes van ser plantejades per veïns de Girona, un nombre significatiu provenia de poblacions properes a Girona, com ara Salt o Quart, i d'altres de la mateixa demarcació gironina ja més allunyades de la capital, com ara Figueres, Caldes de Malavella, la Bisbal, Palamós, Santa Cristina d'Aro, entre altres.

La tipologia de les queixes i les consultes exposades va ser molt variada, amb problemàtiques relatives a qüestions de pensions, consum, infància, educació, urbanisme, etc. Tampoc no van faltar les queixes sobre els grans projectes d'infraestructures projectats a la demarcació de Girona, com ara les obres del tren de gran velocitat (TGV) o la línia elèctrica de molta alta tensió (MAT), sobre la qual ja hi havia un expedient de queixa obert a la institució.

Com a Tarragona i a Lleida, es va fer una presentació

pública de l'Informe 2006, incidint especialment en les problemàtiques detectades a Girona i les seves comarques.

L'Hospital Josep Trueta i l'Hospital Psiquiàtric de Salt van centrar part de l'atenció d'aquest desplaçament.

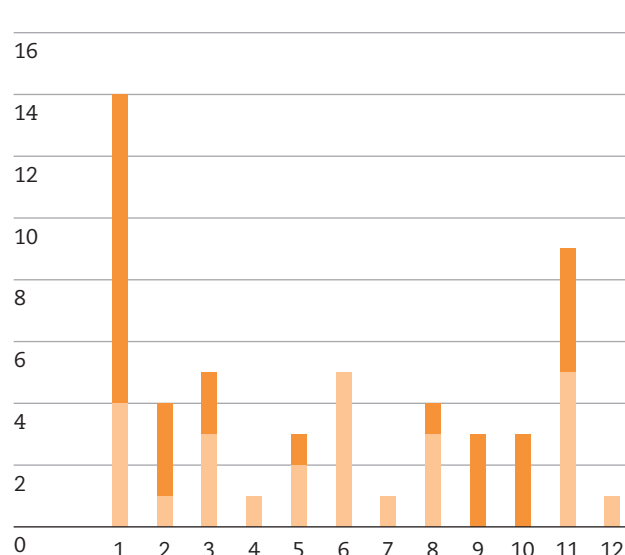
A l'Hospital Josep Trueta, es va contactar amb diversos serveis del centre, l'equip de direcció de l'hospital i també amb els representants dels sindicats membres de la Junta de Personal, del personal facultatiu i d'infermeria. Aquests van exposar diverses problemàtiques, com ara la col·legiació obligatòria o la violència i les agressions als professionals sanitaris, que han motivat l'inici de dues actuacions d'ofici.

Al Parc Hospitalari Martí i Julià l'equip del Síndic es va reunir amb el president, el gerent i altres membres de l'equip directiu, facultatius i cap d'infermeria de l'IAS (Institut d'Assistència Sanitària), empresa pública gestora de l'hospital que presta atenció psiquiàtrica a tota la Regió Sanitària Girona.

Dels diversos equipaments de salut mental visitats es va incidir especialment en la situació de la zona d'hospitalització d'aguts, subaguts i residents crònics, l'hospital de dia, amb menjador per a trastorns alimentaris, i el taller ocupacional.

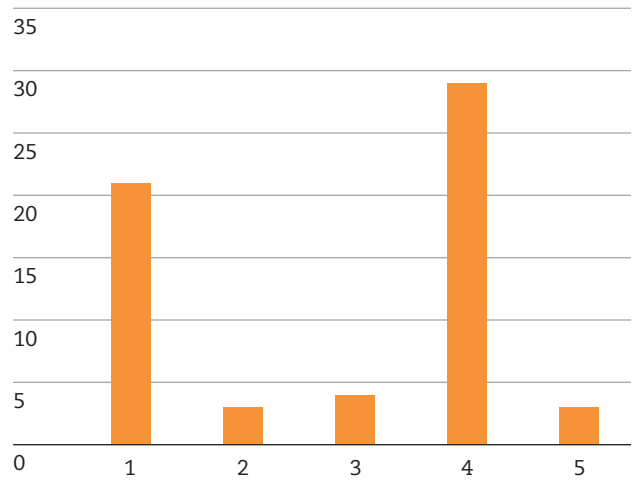
### Actuacions per matèries

	C	Q
1 Administració pública i drets	4	10
2 Consum	1	3
3 Educació	3	2
4 Infància i adolescència	1	
5 Medi ambient	2	1
6 Relacions laborals i pensions	5	
7 Sanitat	1	
8 Seguretat ciutadana i justícia	3	1
9 Serveis Socials		3
10 Tributs		3
11 Urbanisme i habitatge	5	4
12 Privades o inconcretes	1	
<b>Total</b>	<b>26</b>	<b>27</b>



**Administracions afectades**

	Q
1 Administració autonòmica	21
2 Administració central	3
3 Administració judicial	4
4 Administració local	29
5 Serveis públics privatitzats	3
<b>Total</b>	<b>60</b>



## 7. BALAGUER

### 27 DE SETEMBRE DE 2007

Durant tot el dia el síndic i els seus assessors van rebre 28 visites, de les quals es desprenen un total de 18 queixes i 10 consultes. El lloc d'atenció va ser, en aquella ocasió, la delegació a Balaguer de la Cambra de Comerç de Lleida.

Tot i la gran varietat de temes exposats, en les queixes i les consultes hi va haver una preponderància de qüestions que es poden considerar de l'àmbit rural, com ara problemàtiques relacionades amb els regs, els productes transgènics, subvencions agràries o el llançament de iodur de plata amb avions o coets per desfer els núvols.

Es va visitar el centre obert La Noguera, situat al barri del Firal de Balaguer, zona on viuen nombroses famílies en situacions molt precàries. És un centre d'atenció a infants i adolescents en situació de risc social, depèn del Consell Comarcal de la Noguera des de fa tres anys, tot i que ja funcionava anteriorment com a centre obert de l'Associació Amics de Sant Josep del Molí des de l'any 1993.

#### Actuacions per matèries

	C	Q
1 Administració pública i drets	3	8
2 Consum		2
3 Infància i adolescència	1	
4 Medi ambient	1	2
5 Relacions laborals i pensions	1	
6 Seguretat ciutadana i justícia		2
7 Serveis socials		1
8 Tributs	1	1
9 Urbanisme i habitatge	1	2
10 Privades o inconcretes	2	
<b>Total</b>	<b>10</b>	<b>18</b>

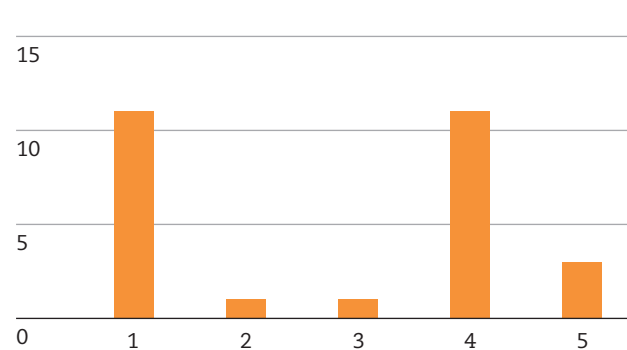
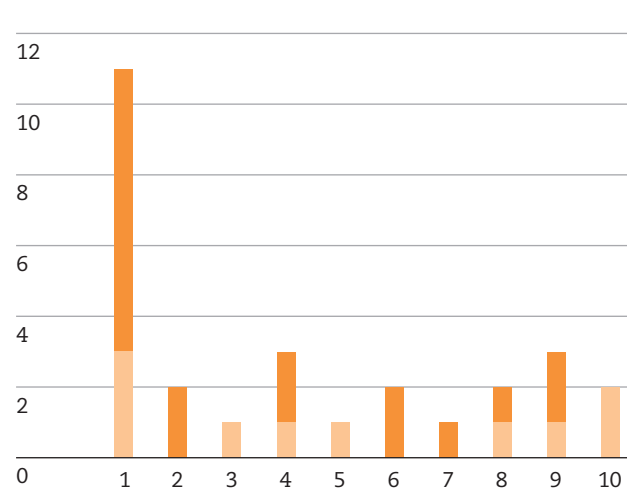
El seu objectiu és l'acolliment d'infants i adolescents des que surten de l'escola o de l'institut i a l'hora de sopar. El curs 2007-2008 el centre acull 36 infants i adolescents des dels 3 fins als 16 anys. En el moment de la visita del síndic arribaven al centre els primers infants, acompanyats de familiars, i se'ls donava el berenar.

Aprofitant el desplaçament a les comarques de Ponent, es van visitar els albergs municipals per a treballadors temporers de les localitats de Soses i Alcarràs, al Segrià. A les dues poblacions, després d'una breu reunió en la qual els alcaldes respectius van exposar la situació dels seus municipis des de la perspectiva de la població immigrant, es va fer un recorregut per les instal·lacions dedicades a allotjar els treballadors temporers, que gestionen directament l'Ajuntament, en el cas d'Alcarràs, i el sindicat Unió de Pagesos, al municipi de Soses.

A Soses, també es va visitar el centre de dia i el centre de salut mental d'adults (Hospital Jaume d'Urgell), i es van abordar tant els problemes com els reptes que es plantegen a curt i mitjà termini en el centre sociosanitari i de salut mental.

#### Administracions afectades

	Q
1 Administració autonòmica	11
2 Administració central	1
3 Administració institucional	1
4 Administració local	11
5 Serveis públics privatitzats	3
<b>Total</b>	<b>27</b>





## 8. VILAFRANCA DEL PENEDÈS

### 4 D'OCTUBRE DE 2007

Es van rebre un total de 74 visites, que van donar lloc a 42 queixes i 33 consultes. La problemàtica dels mestres interins a qui es va designar una escola molt lluny del seu domicili habitual i que es veuen obligats a fer llargs desplaçaments diàriament va ser el tema més recurrent de les queixes. Sobre aquesta qüestió, els mestres van ser informats que la institució tenia en tràmit una actuació d'ofici i que, per tant, ja s'havia dirigit al Departament d'Educació.

Durant l'estada a Vilafranca, es van visitar els habitatges de lloguer amb serveis per a gent gran, construïts per la Societat Municipal d'Habitatge de l'Ajuntament de Vilafranca i gestionats per la Fundació Amàlia Soler. Mitjançant la rehabilitació d'uns edificis antics al centre de la vila, s'ha aconseguit dotar el municipi d'uns habitatges que compleixen les condicions adequades perquè les persones grans puguin desenvolupar la seva vida diària amb més autonomia personal.

També es va anar al Centre de Desenvolupament i Atenció Precoç (CDIAP) Alt Penedès, centre de titularitat de la Fundació l'Espiga, concertat amb el Departament d'Acció Social i Ciutadania. El centre presta un servei de prevenció, detecció, avaluació, diagnòstic i intervenció adreçat a infants amb dificultats en

el desenvolupament fins a sis anys, a les seves famílies i als professionals que s'hi relacionen. Durant la visita es van recórrer les dependències del centre, que s'estan ampliant, i es va rebre informació de la gerent de la fundació titular i de la psicòloga del servei sobre el funcionament del centre.

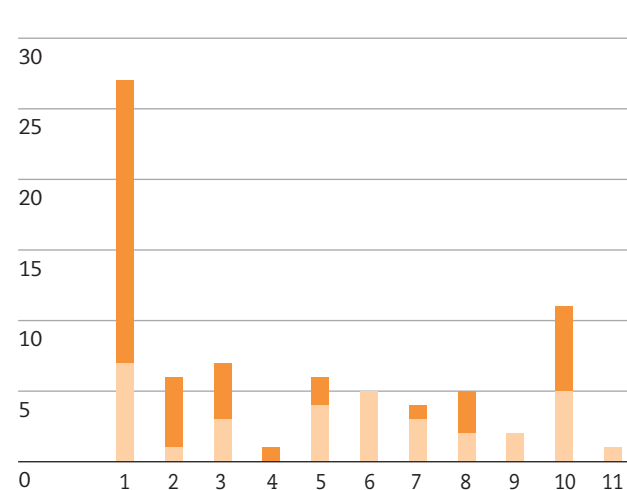
Del centre de justícia Juvenil Oriol Badia, de Guardiola de Font-rubí, un centre on compleixen mesura judicial menors en règim obert i semiobert, se'n van visitar les dependències i els dos tallers. Així mateix, es va analitzar el tipus d'intervenció que es realitza amb els menors.

Es va visitar l'Ajuntament de la Granada, on es va tractar el cas d'una família que altera la convivència a la població. El consistori havia informat el Síndic d'aquesta problemàtica mitjançant una còpia d'una moció del ple municipal.

En el marc d'una actuació d'ofici iniciada per investigar la situació dels equipaments per a la gent gran a Catalunya, es va fer una visita a la Residència de gent gran Sant Francesc, gestionada pel Consorci Sociosanitari de Vilafranca del Penedès, en la qual es presten els serveis de residència assistida i de centre de dia. En aquella ocasió, es va fer un recorregut per les diverses instal·lacions del centre i el síndic va mantenir una entrevista amb membres de l'equip directiu i una altra amb personal del centre.

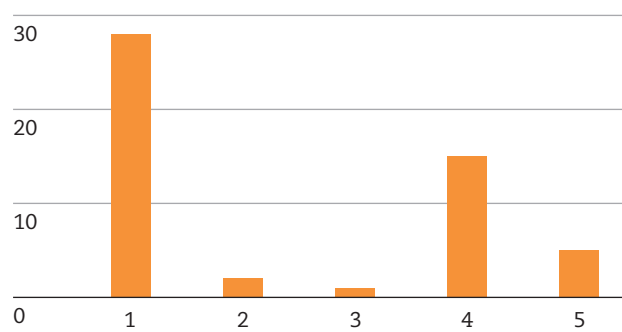
### Actuacions per matèries

	C	Q
1 Administració pública i drets	7	20
2 Consum	1	5
3 Educació	3	4
4 Infància i adolescència		1
5 Medi ambient	4	2
6 Sanitat	5	
7 Seguretat ciutadana i justícia	3	1
8 Serveis socials	2	3
9 Tributs	2	
10 Urbanisme i habitatge	5	6
11 Privades o inconcretes	1	
<b>Total</b>	<b>33</b>	<b>42</b>



## Administracions afectades

	Q
1 Administració autonòmica	28
2 Administració central	2
3 Administració judicial	1
4 Administració local	15
5 Serveis públics privatitzats	5
<b>Total</b>	<b>51</b>



## 9. MOLINS DE REI

### 22 DE NOVEMBRE DE 2007

Es van rebre un total de 19 visites, les quals van generar 17 queixes i 2 consultes. Els temes relacionats amb molèsties a la via pública, sorolls d'alguns establiments, del camió de recollida d'escombraries, d'adolescents que juguen en una plaça, o l'abocament de residus, entre altres, van ser els principals motius de queixa.

A part de la tradicional roda de premsa, que es fa en tots els desplaçaments per explicar com ha anat la jornada, en aquella ocasió, Rafael Ribó va ser entrevistat a Ràdio Molins, entrevista que també es va difondre per la televisió local.

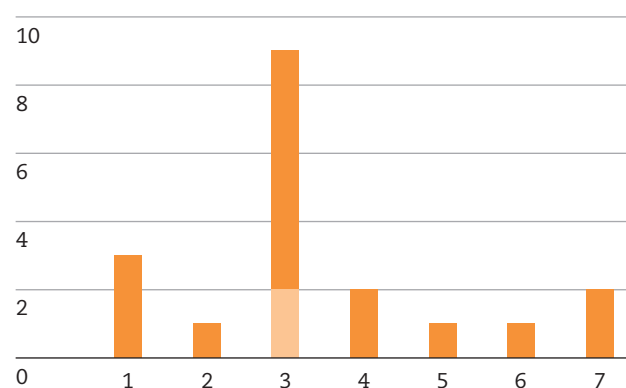
Al Jutjat de Pau de Molins, la jutgessa va exposar les dificultats que es troben en els casos de l'àmbit penal. Tenint en compte que molts jutges de pau no són juristes, la jutgessa considera que no haurien de tenir assignades aquestes competències.

També va visitar l'escola El Brot i l'Associació Solidança (dedicada a l'economia social), totes dues a Sant Joan Despí. L'escola El Brot és un centre d'educació especial de primària i secundària de titularitat privada concertat pel Departament d'Educació, s'adreça a alumnes que necessiten un ensenyament singular, especialment alumnes amb dificultats amb la lectoescriptura o que pateixen dislèxia.

L'activitat de l'Associació Solidança es basa en el circuit econòmic de recollida selectiva de roba i disposa de diversos centres de recollida i quatre botigues de venda. L'escola El Brot rep alumnes d'arreu de Catalunya, majoritàriament de secundària, i hi ha llista d'espera per accedir-hi. Durant la visita es van exposar les dificultats existents per a l'atenció adequada d'aquests alumnes i el síndic va manifestar que demanaria informació al Departament d'Educació i va anunciar que es faria un petit estudi sobre la dislèxia.

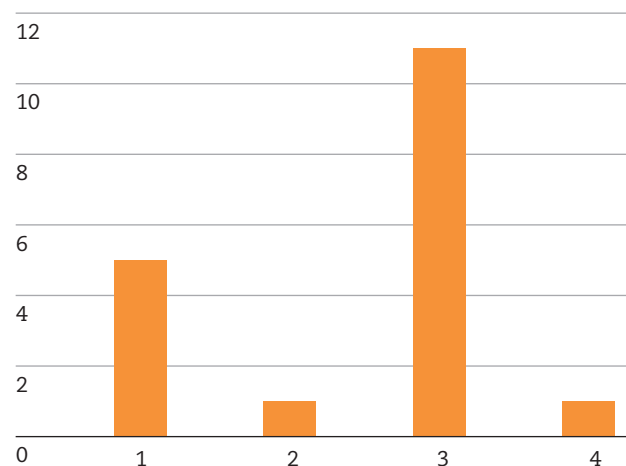
#### Actuacions per matèries

	C	Q
1 Administració pública i drets		3
2 Consum		1
3 Medi ambient	2	7
4 Sanitat		2
5 Serveis socials		1
6 Tributs		1
7 Urbanisme i habitatge		2
<b>Total</b>	<b>2</b>	<b>17</b>



#### Administracions afectades

	Q
1 Administració autonòmica	5
2 Administració central	1
3 Administració local	11
4 Serveis públics privatitzats	1
<b>Total</b>	<b>18</b>





## B. PROJECCIÓ EXTERIOR DE LA TASCA DEL SÍNDIC

### 1. Difusió de la tasca del Síndic

- 1.1. Presentacions territorials de l'*Informe al Parlament 2006*
- 1.2. Estudi de coneixement de la institució i la figura del Síndic
- 1.3. Campanyes de publicitat
- 1.4. Relació amb els mitjans de comunicació

### 2. Activitats de difusió i promoció dels drets

- 2.1 Nou sistema de presentació de queixes per videoconferència
- 2.2. Curs sobre el Síndic de Greuges a la UAB
- 2.3. Visites divulgatives

### 3. El Síndic en línia

- 3.1. Dades sobre l'ús del lloc web
- 3.2 Intranet: una eina interna per millorar la comunicació i la gestió





## 1. Difusió de la tasca del Síndic

### 1.1. Presentacions territorials de l'Informe al Parlament 2006

Amb l'objectiu de divulgar la tasca de la institució i apropar el Síndic a les persones, durant el 2007 es van fer tres presentacions públiques de l'Informe al Parlament 2006, que recull la feina i les activitats del Síndic d'aquell any. En aquella ocasió, les presentacions es van fer fora de Barcelona, a Tarragona, Lleida i Girona, i es va incidir en les problemàtiques detectades en cada territori.

Les presentacions, que es van fer coincidint amb el dia del desplaçament de l'oficina del Síndic a aquestes tres ciutats, estaven adreçades especialment a organitzacions i entitats socials a les quals s'havia convocat per carta. Van servir també perquè el Síndic mantingués un diàleg directe amb els representants del teixit associatiu.

**Tarragona, Lleida i Girona van conèixer de primera mà del Síndic l'Informe anual 2006**

Les presentacions territorials van tenir un format similar a les sectorials fetes el 2006, en què es va presentar la tasca acomplerta durant l'any anterior en els àmbits d'infància i de gent gran. El síndic i el membre del seu equip que l'acompanyava van fer una exposició sobre els diversos temes treballats per la institució durant el 2006, fent una incidència especial en les problemàtiques de la ciutat que visitava i de les comarques del voltant. Posteriorment es va obrir un torn de paraules per intercanviar opinions i fer preguntes. En els tres casos van assistir a les presentacions al voltant d'una trentena de persones.

### 1.2. Estudi de coneixement de la institució i la figura del Síndic

En el tercer any de mandat del síndic Rafael Ribó, l'estudi anual d'opinió, encarregat a l'Institut Opina, ha reflectit un notable augment del percentatge de coneixement que tenen els ciutadans majors de 18 anys de la institució del Síndic de Greuges.

- El nivell de coneixement del Síndic de Greuges de Catalunya ha augmentat un 10% respecte de l'any passat, ara és del 63%, és a dir, 3 de cada 4 enquestats.
- Entre les persones que coneixen el Síndic de Greuges, el 78'7 % afirma saber perquè serveix i quina

funció té. Aquest nivell de coneixement, però, és força diferent entre els enquestats de parla catalana (81%) i els de parla castellana (66,7%).

- Tot i aquestes dades, només un 14% dels enquestats que coneixen la institució, saben mencionar algun cas en què el Síndic hagi intervingut recentment.
- Si bé sembla que els enquestats tenen clar que el finançament del Síndic és públic, es detecta una gran confusió a l'hora de determinar si és una institució independent del Parlament de Catalunya o del Govern de la Generalitat.
- Per demarcacions, Lleida és la que té uns percentatges de coneixement més elevats i Tarragona és la que en registra els nivells més baixos.

**Augmenta fins el 63% el percentatge de persones majors d'edat que coneixen el Síndic de Greuges**

### 1.3. Campanyes de publicitat

A més de les accions publicitàries puntuals que el Síndic duu a terme habitualment amb motiu d'actes concrets, com ara els desplaçaments al territori, durant el 2007 la institució ha realitzat també dues campanyes d'impacte més gran.

La primera, que es va concentrar durant els mesos de febrer a maig, va consistir en la contractació d'espais publicitaris en la premsa comarcal per donar a conèixer el nou servei de videoconferència de la institució. En total es van publicar 200 anuncis repartits entre una vintena de diaris i revistes de les quatre demarcacions catalanes, exceptuant-ne els mitjans de Barcelona ciutat, de tirada nacional.

**Dues campanyes publicitàries acosten més la figura del Síndic als principals nuclis de població**

La segona campanya publicitària, que va tenir lloc des de final d'agost fins a mitjan octubre, va consistir en la difusió de cartells i pòsters en diversos suports de la xarxa catalana de transports. Les crea-

tivitats, en català i castellà, incloïen missatges directes sobre temes concrets que el Síndic gestiona. L'objectiu primordial era difondre l'existència i la funció de la institució.

La campanya va abastar la flota d'autobusos metropolitans de Barcelona, Sabadell, Terrassa, Mataró, Granollers, Girona, Figueres, Tarragona, Lleida i Tortosa. També es van fer més de 300 tires publicitàries i 120 cartells per als interiors dels trens de la xarxa de rodalies de Renfe de Barcelona i 65 pòsters repartits entre diverses estacions.

Finalment, la campanya va comptar amb la col·laboració de l'entitat de Ferrocarrils de la Generalitat de Catalunya, que va cedir 375 espais publicitaris als interiors dels trens de les línies del Vallès i de l'Anoia durant tot el mes de setembre.

#### 1.4. Relació amb els mitjans de comunicació

El Síndic de Greuges ha diversificat aquest any 2007 la seva presència als mitjans de comunicació, seguint la progressió dels últims anys, però afegint als mitjans tradicionals —premsa, ràdio i televisió— la difusió que facilita internet i els diaris i les agències de notícies de la xarxa.

Les compareixences als mitjans, com és habitual, estan motivades generalment per les presentacions dels informes del Síndic i de les resolucions emeses per la institució. Aquest any els informes d'habitatge, d'escoles bressol i de presons han estat àmpliament difosos i seguits pels mitjans. Les resolucions del Síndic per temes com ara el caos de Rodalies Renfe o el cas Clàudia han comportat un increment de les intervencions als mitjans de comunicació i la convocatòria de rodes de premsa d'àmplia repercussió.

Altres qüestions com ara el control de soroll de les motos, l'actuació d'ofici sobre els registres civils, la declaració sobre els drets de les persones amb discapacitats, la resolució sobre les sancions per deixar la brossa fora del lloc indicat o la referent a l'accés dels gossos d'assistència als transports públics han tingut un espai tant en la premsa escrita com en programes de ràdio. Complementant aquestes actuacions, el Síndic també ha comparegut als mitjans per difondre la tasca de la institució en entrevistes de caràcter general tant en ràdio com en televisió.

Un any més, el síndic ha mantingut la compareixença mensual a Catalunya Ràdio, un espai àmpliament seguit per l'audiència que presenta els propis casos al síndic. En resum, l'any 2007 s'han superat les 850 aparicions del síndic o la institució als mitjans de comunicació.

## 2. Activitats de difusió i promoció dels drets

### 2.1 Nou sistema de presentació de queixes per videoconferència

A partir del mes de febrer de 2007, el Síndic té disponible un servei de presentació de queixes per mitjà de videoconferència. L'objectiu és apropar al màxim la institució i aconseguir un diàleg tan personal com sigui possible amb els ciutadans sense que s'hagin de desplaçar a la seu de Barcelona.

**Les persones poden presentar queixes per videoconferència des de deu localitats catalanes**

Aquest sistema de videoconferència es pot utilitzar des de deu localitats (Tortosa, Reus, Tarragona, Lleida, Tremp, la Seu d'Urgell, Manresa, Vic, Girona i Figueres). Un conveni amb l'Il·lustre Consell de Col·legis d'Advocats de Catalunya permet realitzar les videoconferències des de les seus del col·legi d'advocats de vuit de les deu ciutats. A la Seu d'Urgell i a Tremp els aparells de videoconferència del Síndic es troben a les dependències judicials.

### 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 (UAB) com a crèdit de lliure elecció, ha arribat a la cinquena edició el 2007. Aquest curs té com a objectius donar a conèixer amb detall la tasca desenvolupada pel Síndic, i apropar la institució al món acadèmic per promoure'n l'estudi i la investigació en l'àmbit universitari.

**El curs de la UAB sobre el Síndic de Greuges arriba a la cinquena edició**

El curs va començar el 17 d'octubre i va acabar el 20 de novembre. En total van ser 25 hores de classe, reconegudes amb 1,5 crèdits de lliure elecció. Les classes van ser impartides per professors universitaris de Dret Constitucional i per l'equip directiu i d'assessors del Síndic, la majoria dels quals van basar les seves intervencions en casos pràctics dels diversos àmbits de treball on actua el Síndic.

La ponència inaugural, “La defensa dels drets constitucionals i estatutaris dels ciutadans pels comissionats parlamentaris. Actualitat i perspectives”, va ser a càrrec del síndic Rafael Ribó.

En total es van matricular al curs 21 alumnes.

### 2.3. Visites divulgatives

Des de fa molts anys, el Síndic rep habitualment la visita d'escoles i universitats que volen conèixer de primera mà la tasca i la missió de la institució. Durant l'any 2007 han passat per la seu del Síndic més de 250 estudiants, la majoria provinents de Catalunya. Les presentacions, dutes a terme des de l'Àrea de Comunicació amb el suport dels directors i assessors de la resta d'àrees, consisteixen en una explicació general sobre el funcionament de la institució, reforçada amb alguns exemples concrets de queixes i actuacions. Normalment totes aquestes trobades generen un diàleg fructífer i enriquidor per ambdues parts.

Dins de l'àmbit universitari, s'han rebut dues visites d'estudiants de Dret: una de la Universitat Autònoma de Barcelona i l'altra de la Universitat de Barcelona. També han visitat la institució un grup d'alumnes d'Educació Social de la Universitat de Girona i un grup d'estudiants peruans que cursaven un màster en Gerència Social a la Universitat Pontifícia del Perú, centre que té un conveni de col·laboració amb la Universitat de Barcelona. Finalment, cal mencionar la visita d'un grup de l'Institut de Drets Humans de Barcelona.

Pel que fa l'educació secundària, han vingut principalment joves a partir del tercer curs d'ESO. En total, el Síndic ha rebut cinc centres de la ciutat de Barcelona i de l'àrea metropolitana i un centre del Baix Camp.

## 3. El Síndic en línia

### 3.1. Dades sobre l'ús del lloc web

Pel que fa al web del Síndic de Greuges, cal destacar l'augment del nombre de visites, que al final de novembre va arribar a les 8.397 mensuals, la xifra més alta registrada des del mes de gener de 2007. També ha augmentat el nombre de visitants tant nous com recurrents, de la qual cosa es desprèn, d'una banda, que s'està aconseguint l'objectiu de difondre la figura del Síndic, i de l'altra, que s'està produint una fidelització dels internautes.

Pel que fa al nombre de pàgines vistes (38.845) es manté l'augment continuat dels últims mesos. Des del juliol s'han incrementat en més de 10.000. Al llarg de l'any, l'apartat més visitat del web és el de “Consultes i Queixes” (27,3%), seguit de la pàgina principal (20,7%) i “El Síndic” (17,1%). És important que l'apartat de “Consultes i Queixes” sigui el més visitat perquè s'acompleix un altre dels objectius principals del web: ser una via per a la presentació de consultes i queixes.

**Es produeix una fidelització dels internautes al web del Síndic com a via d'accés a la institució**

La web d'infants es manté estable respecte a les estadístiques de tot l'any. Aquestes dades plantegen la possibilitat de fer alguna acció de difusió per donar-li més projecció. Pel que fa a referències d'accés, l'entrada al web per la URL del Síndic s'ha convertit en la majoritària, tot i l'augment que ha tingut l'accés per cercadors.

### 3.2 Intranet: una eina interna per millorar la comunicació i la gestió

Tot i que des de fa anys la institució del Síndic disposa d'una intranet (xarxa informàtica d'ús intern), ha estat durant el 2007 que se li ha donat un impuls per convertir-la en l'element central de la informació, la comunicació interna i el coneixement. Aquest impuls s'emmarca en la voluntat de la institució de millorar els processos i la qualitat del seu treball.

La nova intranet ha de proporcionar a tot el personal del Síndic una visió integradora i cohesionada, d'una manera oberta i multidireccional, amb l'objectiu de facilitar una gestió eficaç i eficient de la institució. Ha de ser una eina d'informació, i també de comunicació, de gestió, de treball en xarxa i de proximitat amb l'usuari. Amb la nova xarxa, a més, s'evita un seguit de procediments dels àmbits de gestió de recursos humans, d'espai i materials, de prevenció i salut que abans es feien en format paper de manera més lenta.





## C. RELACIONS AMB ALTRES INSTITUCIONS

### 1. Àmbit internacional

- 1.1. Participació en associacions d'ombudsman internacionals
- 1.2. Col·laboració amb el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa
- 1.3. VI Seminari del Defensor del Poble Europeu i els Ombudsman Nacionals de la UE
- 1.4. Visites d'estudi
- 1.5. Primera Trobada de Defensors de l'Àrea de la Mediterrània
- 1.6. Participació en conferències d'àmbit internacional

### 2. Àmbit estatal

- 2.1. Trobades de defensors en l'àmbit estatal
- 2.2. El Síndic i els defensors locals
- 2.3. El Síndic i els defensors universitaris



## 1. Àmbit internacional

### 1.1. Participació en associacions d'ombudsman internacionals

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.

En els apartats següents es descriuen les trobades d'aquestes associacions en les quals el Síndic de Greuges ha pres part. Enguany, es destaca l'organització a Barcelona de la Reunió Anual d'ENOC i l'elecció de Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la Defensa dels Drets dels Infants, com a president d'aquesta xarxa. L'assumpció d'aquest càrrec implica la participació del Síndic de Greuges en dues juntes directives internacionals, la d'ENOC i la de l'IOI, ja que des del juny de l'any 2006 Rafael Ribó és membre de la Junta Directiva de la regió europea de l'IOI.

#### 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.

El juny de 2006 Rafael Ribó va ser escollit membre de la Junta Directiva Europea i es va convertir així en director de la regió europea i, per extensió, membre de la Junta Directiva Mundial. L'any 2007 el Síndic va prendre part en diverses reunions de la Junta Directiva Europea i en la reunió anual de la Junta Directiva Mundial.

La Junta Directiva Europea, presidida per l'ombudsman d'Àustria, la formen, juntament amb aquest, l'ombudsman de Finlàndia, l'ombudsman d'Irlanda del Nord i el síndic de greuges de Catalunya. A més, l'ombudsman de Suècia, en qualitat de proper organitzador de l'Assemblea General Mundial de l'IOI, l'any 2009, també pren part en aquestes reunions, d'acord amb el que estableixen els estatuts.

Concretament, la Junta Directiva Europea es va reunir en tres ocasions: el 10 de març, a Barcelona; el 12 d'abril, a Atenes; i el 14 d'octubre, a Estrasburg.

Val a dir que la reunió d'Atenes es va fer coincidir amb el VI Seminari del Defensor del Poble Europeu i els Ombudsman Nacionals de la UE (vegeu apartat 1.3), que va tenir lloc a la mateixa ciutat, i en el qual van prendre part els membres de la Junta Directiva Europea de l'IOI. Seguint aquesta línia, la reunió d'Estrasburg es va fer coincidir amb la X Taula Rodona d'Ombudsman Europeus i el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa (vegeu apartat 1.2).

### La Junta Directiva europea de l'IOI es va reunir el dia 10 de març a Barcelona

Enguany, la Reunió Anual de la Junta Directiva Mundial ha tingut lloc del 7 al 9 de novembre a Sydney (Austràlia), amb l'Ombudsman de Nova Gal·les del Sud, membre de la Junta Directiva de la regió d'Àsia Austral i Pacífic, com a amfitrió.

La Junta Directiva Mundial està formada per tots els membres de les juntes directives de les sis regions de l'IOI, a més del tesorero, 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, comptant-hi el Secretariat i el proper amfitrió de l'Assemblea General Mundial.

Durant la reunió es van exposar els informes del Consell Executiu (president, tesorero i secretària) i del Secretariat (administradora i editora).

### La Junta Directiva Mundial va nomenar Rafael Ribó president d'un comitè per estudiar i fer propostes sobre els diversos nivells territorials d'Ombudsman al si de l'IOI

També es van sotmetre a debat els preparatius de la conferència i assemblea general, que tindrà lloc a Estocolm l'any 2009, l'aprovació de contribucions econòmiques a projectes, i el futur de l'IOI i la reubicació de la seva seu, entre altres.

Cal destacar que la Junta Directiva va assignar dues funcions concretes al síndic: presidir un comitè sobre regionalització encarregat de fer propostes a relatives a la representació dels diversos nivells territorials d'ombudsman al si de l'IOI; explorar la col·laboració amb el Comitè de Nacions Unides sobre els drets de la infància (CRC), amb l'objectiu de promoure l'establiment d'institucions d'ombudsman als països on no n'hi ha, com a sistema de supervisió addicional per vetllar pel compliment, per part d'aquest països, de la Convenció de Nacions Unides sobre els drets dels infants.

Finalment, tots els membres del Consell Executiu, és a dir, el president, el vicepresident, el tresorer i la secretària van ser renovats per un altre període d'un any.

### ENOC (European Network of Ombudspersons for Children)

L'ENOC és una associació sense ànim de lucre formada per institucions independents de defensa dels drets dels infants. La seva tasca és facilitar la promoció i la protecció dels drets dels infants establerts per la Convenció de les Nacions Unides sobre els drets dels infants, donar suport als col·lectius de defensa dels drets dels infants, compartir informacions i estratègies entre els estats membres, i promoure el desenvolupament d'oficines d'ombudsman per a infants, ja siguin independents o integrades institucionalment en institucions de defensa de drets humans.

Va ser fundada el 1997 i actualment en són membres trenta-dues institucions de vint-i-tres estats. L'ENOC organitza una reunió anual amb la participació de tots els seus membres i d'alguns convidats observadors, com ara altres oficines de defensors, organitzacions com la UNICEF i institucions com la Unió Europea, el Consell d'Europa, etc.

L'edició XI de la Reunió Anual de l'ENOC va tenir lloc a Barcelona, del 19 al 21 de setembre, organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya.

### L'edició XI de la Reunió Anual de l'ENOC va tenir lloc a Barcelona organitzada pel Síndic de Greuges

El Síndic participa en aquesta xarxa per mitjà de Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la Defensa dels

Drets dels Infants, que des de setembre de 2006 és membre del Bureau de l'ENOC.

La reunió de Barcelona va acollir un centenar de participants, comptant-hi membres de ple dret, observadors, ponents i assessors del Síndic de Greuges.

Les sessions de treball van tenir lloc a les instal·lacions del FAD (Foment de les Arts i el Disseny).

L'eix central de la reunió va girar entorn del suport als infants amb necessitats especials. Prenent com a referència aquest tema, les institucions de Croàcia, Irlanda, Madrid, Escòcia i Gal·les van fer presentacions.

També es van exposar experiències de diversos membres de la xarxa relatives a bones pràctiques. Així mateix, també van fer intervencions ponents externs, com ara relators de Nacions Unides, representants d'UNICEF i del Comitè de Nacions Unides per als Drets de la Infància.

D'altra banda, es van organitzar simultàniament quatre tallers sobre els temes següents: cooperació amb les ONG que treballen en els drets de la infància; seguiment de les recomanacions de l'Ombudsman al Parlament; utilització dels mitjans de comunicació com a instruments de difusió de la tasca dels ombudsman infantils; i elaboració de declaracions i protocols com a eines de mobilització.

Durant la reunió també es va elaborar i aprovar una declaració sobre els drets dels infants i dels adolescents que pateixen discapacitats i la seva situació en els diversos àmbits en els quals es desenvolupa la seva vida: familiar, educatiu, social, de lleure, etc.

En l'apartat de temes interns, cal destacar el nomenament de Xavier Bonal com a president de la Xarxa, càrrec que exercirà fins a la Reunió Anual de l'any 2008.

En qualitat de president de la Xarxa, Xavier Bonal va participar el dia 10 de desembre, a la seu de l'ONU a Nova York, a la Segona Reunió Global d'Institucions Independents de Drets Humans per a la Infància, que coincidia amb la celebració de la mitja dècada de la Sessió Especial sobre Infància de l'ONU. L'ENOC va participar en l'elaboració de la declaració sobre institucions independents de Drets Humans per a la Infància que es va presentar en el marc de la reunió.

### FIO (Federación Iberoamericana del Ombudsman)

L'adjunta al síndic, Laura Díez, va participar al XII Congrés de la FIO i Assemblea General, que van tenir lloc del 20 al 23 de novembre a Lima (Perú), amb la Defensora del Poble de Perú com a amfitriona. El

Congrés va estar dedicat a la igualtat i la no-discriminació.

Juntament amb el Síndic de Greuges de Catalunya van prendre part en el Congrés representants del Defensor del Poble d'Espanya i representants de les defensories autonòmiques d'Astúries, Castella-Lleó, Galícia, La Rioja, Navarra, País Basc i València.

Les jornades de treball es van centrar en els aspectes següents, relacionats amb el tema objecte del congrés: estratègies de les defensories del poble per lluitar contra la discriminació, sistemes defensorials de protecció dels drets dels pobles indígenes, intervenció defensorial per a la promoció de la participació política de la dona, la infància i l'educació.

Així mateix, es va presentar el V Informe monogràfic sobre sistema penitenciari, elaborat per la FIO, que recull de manera detallada la situació d'aquests centres de reclusió en cada un dels divuit països membres de la Federació. També inclou recomanacions als poders públics per corregir deficiències existents en aquest camp.

A l'assemblea general de la FIO, que va tenir lloc el dia 23 de novembre, Rafael Omar Cabezas, procurador per a la Defensa dels Drets Humans de Nicaragua, va ser elegit president de la Federació per als pròxims dos anys.

Beatriz Merino, defensora del poble de Perú, va ser elegida vicepresidenta primera. Les altres tres vicepresidències van recaure en Enrique Múgica, defensor del poble d'Espanya, en representació de les defensories d'Europa; Carlos López, defensor del poble de Puerto Rico, en representació de les defensories d'Amèrica del Nord; i Manuel María Páez, defensor del poble de Paraguai, en representació de les defensories del Con Sud. Finalment, els defensors de Nayarit (Mèxic) Oscar Herrera; Astúries (Espanya) Maria Antonia Fernández-Felgeroso; i Tucumán (Argentina) Jorge García Mena, en representació de les institucions estatals, regionals i autonòmiques.

Com en edicions anteriors, 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 són biennals. L'última assemblea general va tenir lloc l'any 2005 a París, tal com es va explicar en l'*Informe al Parlament 2005*. El 2007 el V Congrés i Assemblea General de l'AOMF va tenir lloc a la ciutat africana de

Bamako (Mali), del 10 al 13 de desembre, amb la participació del síndic, Rafael Ribó.

El congrés, organitzat per la medidora de Mali, Diakité Fatoumata N'Diaye, va portar com a títol: "L'Ombudsman, garant de l'equilibri entre els drets col·lectius i els individuals".

Abans que s'iniciessin les sessions de treball, Rafael Ribó es va adreçar a l'audiència per informar-la sobre l'activitat de l'IOI (Insitut Internacional de l'Ombudsman), ja que la seva doble condició de membre de la Junta Directiva de l'IOI i membre de ple dret de l'AOMF li permet de fer d'enllaç entre totes dues associacions.

El debat es va organitzar entorn de les intervencions de tres conferencians: Ibrahim Fall, representant de l'ONU, que va exposar el tema principal del congrés; Álvaro Gil-Robles, excomissari de Drets Humans del Consell d'Europa i exdefensor del poble d'Espanya, que va parlar dels centres d'internament; i Claire Brisset, exdefensora dels infants de França, que va analitzar els drets d'aquest col·lectiu.

**Durant la trobada de l'AOMF, el Síndic va impulsar un projecte de cooperació amb l'Ombudsman de Senegal, que es posarà en marxa l'any 2008**

D'altra banda, es van organitzar dos seminaris de formació, un dedicat al paper del mediador com a garant de la bona governança, i l'altre, a les eines efectives que pot utilitzar el mediador: l'informe anual i la definició d'estratègies de comunicació.

Pel que fa a l'Assemblea General, cal destacar que les votacions dels membres de la Junta Directiva van tenir com a resultat l'elecció de Bernard Richard (Defensor de Nouveau Brunswick, Canadà) com a president, mentre que Frédéric Bovesse (defensor de la Regió Valona de Bèlgica) i Jean-Paul Delevoye (defensor de França) van ser renovats com a vicepresident i secretari, respectivament. Així mateix, el defensor del Marroc, Mohamed Iraki, va ser escollit segon vicepresident de l'Associació.

Finalment, el Síndic va aprofitar la reunió per impulsar un projecte de cooperació amb l'Ombudsman de Senegal, juntament amb els mediadors de Valònia i Luxemburg. El projecte, que es posarà en marxa l'any



2008, permetrà al personal de l'Ombudsman de Senegal beneficiar-se d'estades de formació a les institucions de Catalunya, Valònia i Luxemburg.

### 1.2. Col·laboració amb el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa

El Comissari de Drets Humans és una institució independent dins de l'estructura del Consell d'Europa a qui ha estat assignada la funció de promoure el coneixement i el respecte dels drets humans en els quaranta-set estats membres del Consell d'Europa.

Thomas Hammarberg ocupa el càrrec des de l'abril de 2006, quan va succeir Álvaro Gil-Robles, primer comissari nomenat l'any 1999.

El Síndic de Greuges ha mantingut la relació de col·laboració amb el Comissari que ja s'havia iniciat l'any 1999.

L'any 2007, la col·laboració entre el Síndic i el Comissari s'inscriu en l'estratègia impulsada per aquest últim amb les institucions d'ombudsman dels estats membres del Consell d'Europa amb relació als mecanismes de protecció dels drets humans a Europa, en particular, el Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH).

Per definir aquesta estratègia, el Comissari parteix de l'Informe provisional del grup de savis del Consell de Ministres (any 2006) sobre l'efectivitat dels mecanismes del Tribunal Europeu de Drets Humans (TEDH), el qual esmenta de forma expressa la col·laboració entre el Comissari i les institucions d'ombudsman nacionals i regionals com a instrument útil per contribuir a l'efectivitat del TEDH, en general, i a la solució del col·lapse de casos que pateix actualment el TEDH, en particular.

Amb l'objectiu de tractar aquesta qüestió, el Síndic va ser convidat a dues reunions, juntament amb altres defensors del poble europeus. La primera va tenir lloc a Berlín, l'11 de gener; i la segona, a Atenes, amb motiu de la 10a Taula Rodona d'Ombudsman i el Comissari de Drets Humans del Consell d'Europa, que va tenir lloc els dies 12 i 13 d'abril.

La taula rodona d'Atenes va servir per debatre les propostes concretes plantejades pel Comissari. En concret, circuits d'intercanvi d'informació entre el Comissari i els ombudsman; formació a les institucions d'ombudsman sobre jurisprudència del TEDH; suport per part de les institucions d'ombudsman en l'execució de sentències del TEDH, la divulgació dels criteris d'admissibilitat del TEDH i la detecció de problemes sistemàtics als seus països, etc.

En aquesta taula rodona també es va acordar la creació d'una xarxa de persones de contacte de totes les institucions d'ombudsman i de comissions nacionals de drets humans dels estats membres del Consell d'Europa, amb l'objectiu de facilitar la interlocució i l'intercanvi d'informació entre aquestes institucions i el Comissari de Drets Humans. El síndic va ser convidat a nomenar una persona de contacte en representació de la institució. Aquesta funció va recaure en la cap de Relacions Exteriors i Cooperació del Síndic, Judit Salas, que va participar a la Primera Reunió de Persones de Contacte per a la Col·laboració amb el Comissari de Drets Humans, que va tenir lloc a Estrasburg els dies 6 i 7 de novembre.

### 1.3. VI Seminari del Defensor del Poble Europeu i els ombudsman de la UE

Cada dos anys el defensor del poble europeu, Nikiforos Diamandouros, organitza trobades amb els ombudsman nacionals i regionals de la UE. Fins ara, aquestes reunions es feien en anys alterns, intercalant els seminaris adreçats als ombudsman nacionals i els adreçats als regionals.

En l'*Informe al Parlament 2006* ja es va explicar la participació del Síndic al Seminari de Defensors Regionals de la UE, que va tenir lloc a Londres el novembre d'aquell any. L'any 2007 era el torn dels ombudsman nacionals, a qui el Defensor del Poble Europeu va convocar al VI Seminari del Defensor del Poble Europeu i els Ombudsman Nacionals de la UE, que va tenir lloc a Estrasburg del 14 al 16 d'octubre.

Com a novetat, en aquesta edició, Nikiforos Diamandouros va voler comptar amb la participació al seminari d'un representant dels ombudsman regionals de cada estat membre de la UE on hi hagués defensors del poble regionals. L'objectiu que es pretenia aconseguir amb aquesta representació era oferir als defensors regionals la possibilitat d'exposar les seves opinions als seminaris de defensors nacionals.

Rafael Ribó va ser elegit entre els defensors autonòmics de l'Estat espanyol com a representant seu en l'esmentat seminari. El síndic i la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament van participar al seminari dedicat a la bona administració en l'àmbit de la UE, coorganitzat per l'Ombudsman de França.

En el decurs del seminari també es va discutir i aprovar una declaració dels ombudsman de la UE que tenia com a objectiu explicar a tots els ciutadans de la UE què poden esperar en adreçar-se a qualsevol ombudsman de la UE.

#### 1.4. Visites d'estudi

##### Visita d'estudi a l'Ombudsman d'Irlanda i a l'Ombudsman d'Irlanda del Nord

El síndic Rafael Ribó va visitar les institucions d'ombudsman d'Irlanda i Irlanda del Nord els dies 1 i 4 de juny, respectivament, amb la finalitat de poder conèixer a fons el funcionament de totes dues institucions.

L'ombudsman d'Irlanda, Emily O'Reilly i l'ombudsman d'Irlanda del Nord, Tom Frawley, van ser els amfitrions de les diverses reunions de treball, a Dublín i Belfast, respectivament, en les quals es van tractar els temes següents: accés de la ciutadania a la institució, carta de serveis, competències en temes judicials i penitenciaris, migració, supervisió de serveis públics gestionats per empreses privades, tramitació de queixes relatives a drets lingüístics i culturals.

##### Visites rebudes d'institucions d'ombudsman i institucions de drets humans d'àmbit internacional

###### *Provedor de Justícia de Portugal*

El provedor de justícia, Enrique Nascimento Rodrigues, va visitar el Síndic els dies 14 i 15 de maig, com a resultat de l'acord assolit l'any anterior, amb motiu de la visita del síndic a Portugal, en el sentit de mantenir trobades d'intercanvi anuals. Les sessions de treball van servir per analitzar diversos aspectes de la institució del Síndic: estatus legal, organització, tipologia de queixes i tramitació, avaluació de resultats, queixes en l'àmbit d'urbanisme, ordenació del territori, medi ambient, immigració i presons.

###### *Altres visites*

El 25 d'abril, Francisco Mugnolo, defensor penitenciari de la República d'Argentina va ser rebut a la seu del Síndic per Ignasi Garcia i Clavel, director de Seguretat Pública i Relacions Socials.

Per la seva banda, representants de la Defensoria Penal de Xile, institució que proporciona defensa penal als imputats que no disposen d'advocat, va visitar la institució el 5 d'octubre per conèixer la funció del Síndic pel que fa a la supervisió de les condicions de vida i la protecció dels drets dels joves privats de llibertat que el síndic exerceix quan fa visites a centres educatius de justícia juvenil.

Així mateix, Jessica Valentini, defensora de la Província de Córdoba (Argentina) en funcions, va visitar la institució i va aprofitar l'avinentsa per renovar la "carta de entendimiento" que l'any 1997 havien signat els titulars de totes dues institucions per dur a

terme accions de col·laboració. Precisament, en el marc d'aquesta voluntat mútua de col·laboració, Sonia Zibelberg, directora de Mediació Comunitària de la Defensoria de Córdoba va fer, el dia 16 de maig, una presentació al personal del Síndic sobre l'experiència de la seva oficina en aquest àmbit.

Finalment, també van visitar la institució Glòria Ramírez, coordinadora general de la Càtedra UNESCO de Drets Humans de la Universitat Nacional Autònoma de Mèxic, i Elisabeth Ungar, directora de l'Observatorio Congreso Visible de Colòmbia, una iniciativa que té com a objectiu fer balanç de l'activitat dels congressistes colombians i acostar l'activitat del congrés colombià als ciutadans.

#### 1.5. Primera Trobada de Defensors de l'Àrea de la Mediterrània

Del 8 al 10 de novembre, Matias Vives, director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, va participar a la Primera Trobada de Defensors de l'Àrea de la Mediterrània, que va tenir lloc a Rabat, com a conseqüència de la iniciativa conjunta del Defensor del Poble d'Espanya, el de Marroc (Diwan Al Madhalim) i el de França (Médiateur de la République).

La trobada, que va reunir gairebé cinquanta representants, tenia dos objectius principals: fer coincidir tots els països de l'àrea mediterrània sota el paraigua de la defensa dels drets humans i crear una associació de defensors de l'àrea de la mediterrània. En aquest sentit, es va consensuar la Declaració de Rabat.

Així mateix, es va acordar una presidència, exercida pel Marroc, amb l'encàrrec de preparar, juntament amb Espanya i França, una segona trobada a Marsella, dins el segon semestre de l'any 2008, coincidint amb la presidència francesa de la UE.

#### 1.6. Participació en conferències d'àmbit internacional

##### 20è aniversari del Difensore Civico della Basilicata

El dia 1 de març, el síndic Rafael Ribó va explicar l'experiència del Síndic de Greuges de Catalunya en una conferència emmarcada en el 20è aniversari de la institució homòloga de la regió italiana de la Basilicata.

##### Conferència organitzada per l'Ombudsman de la Província Autònoma de Bolzano

Els dies 2 i 3 de juliol el síndic i Matias Vives, director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals, van visi-

tar l'oficina de Burgi Volgger, defensora de la Província Autònoma de Bolzano (Alto Adige). Les reunions de treball van girar entorn de dos temes: la competència de la institució italiana sobre les administracions municipals i els drets lingüístics. Val a dir que en aquesta regió l'alemany també és llengua oficial.

### Conferència organitzada per l'Ombudsman Federal de Bèlgica

El síndic va viatjar a Brussel·les el dia 9 d'octubre per participar a la jornada sobre mediació i estrangers organitzada per l'Ombudsman Federal de Bèlgica, els titulars de la qual són Catherine de Bruecker i Guido Schuermans.

## 2. Àmbit estatal

### 2.1. Trobades de defensors en l'àmbit estatal

#### Jornades de Coordinació de Defensors Autònoms i Estatal a Barcelona

Els defensors autonòmics i el Defensor del Poble de l'Estat es reuneixen cada any amb motiu de les Jornades de Coordinació. La trobada reuneix els dotze defensors autonòmics i l'estatal. La 22a edició de les jornades va tenir lloc del 22 al 24 d'octubre a Barcelona, organitzada pel Síndic de Greuges de Catalunya.

**El Síndic va organitzar les 22es Jornades de Coordinació de Defensors, dedicades a analitzar la utilitat de les defensories**

El tema monogràfic de discussió durant les jornades va ser "La defensoria i la seva utilitat". Així, les defensories van analitzar diversos aspectes de la seva tasca i utilitat, a partir de la informació recollida per mitjà de qüestionaris emplenats des de la seva experiència, i la seva anàlisi posterior en tallers organitzats per les mateixes defensories, que tenien com a objectiu analitzar la utilitat de les institucions amb referència a àmbits concrets: educació, serveis socials i sanitat.

En concret, es van organitzar tres tallers amb caràcter previ a les Jornades: el d'educació, a Oviedo, els dies 5 i 6 de juny; el de serveis socials, a Vitòria, els dies 13 i 14 de juny; i el de sanitat, a Sevilla, els dies 20 i 21 de juny.

En el taller d'Oviedo, organitzat per la Procuradora General de Astúries, hi van participar l'adjunt per a la Defensa dels Drets dels infants, Xavier Bonal, i l'assessora Anna Piferrer. En el taller de Vitòria, organitzat per l'Ararteko, hi van prendre part la directora d'Afers Socials i Relacions amb el Parlament, Maria Jesús Larios, i l'assessora Judith Macaya. Finalment, l'adjunta, Laura Díez, i l'assessora Pilar Prims van intervenir al taller organitzat pel Defensor del Poble Andalus a Sevilla.

Les Jornades de Barcelona van ser inaugurades el dia 22 d'octubre pel president del Parlament de Catalunya, el síndic i el defensor del poble, en un acte oficial al Parlament de Catalunya. Seguidament, la professora Gabrielle Kucsko-Stadlmayer, de la Universitat de Viena, va presentar una anàlisi comparativa de les institucions d'ombudsman a Europa.

En el marc de les Jornades, van tenir lloc tres taules rodones dedicades a analitzar la utilitat de les institucions d'ombudsman. La primera taula rodona, titulada "Relacions de l'Ombudsman amb el teixit social. L'Ombudsman com a mecanisme de participació", va ser introduïda per Fabiola Mota, professora de Ciència Política de la Universitat de Múrcia. La segona taula rodona, amb el títol "Eficàcia i eficiència de la institució de l'Ombudsman. Relacions amb l'Administració i amb el Parlament", va ser introduïda per José Vicente Gómez Ribas, professor titular de Ciència Política de la Universitat Complutense de Madrid. La tercera i última taula rodona, dedicada a la modulació de les polítiques públiques per l'Ombudsman, va ser introduïda per Joan Subirats, catedràtic de Ciència Política de la Universitat Autònoma de Barcelona.

En totes tres taules rodones, hi va haver un defensor encarregat de presentar el ponent i un altre que va moderar el debat posterior. Les conclusions de les tres taules rodones van ser presentades en roda de premsa l'últim dia de les Jornades.

A més, es va organitzar una taula rodona sobre assetjament escolar, on es va presentar la tasca de les defensories en aquest àmbit. El síndic va exposar l'informe monogràfic presentat al parlament sobre aquest tema.

Durant les Jornades, també va tenir lloc el Fòrum de Drets Ciutadans. En aquesta ocasió, entitats socials i creadors d'opinió van exposar la imatge i l'opinió que tenen dels defensors i quins pensen que haurien de ser els reptes de futur d'aquestes institucions. El Fòrum, que va arribar a la 6a edició, va consistir en dues taules rodones obertes al públic. En la primera, titulada "Entitats socials i defensories", van intervenir com a ponents representants de Creu Roja, Càritas, Sevilla Acoge i el Col·legi d'Advocats de Barcelona. La segona taula rodona, "Opinió pública, drets i defensories", va comptar amb les intervencions dels

escriptors Luisa Etxenique, Javier Marías, Carme Riera i Manuel Rivas, i amb la de l'actriu Aitana Sánchez Gijón com a moderadora.

Al lloc web del Síndic de Greuges es va habilitar un enllaç específic sobre les 22es Jornades de Coordinació de Defensors, on es pot consultar tota la informació relativa a aquests actes.

## 2.2. El Síndic i els defensors locals

Els ajuntaments catalans han nomenat fins a l'any 2007, 38 defensors locals de la ciutadania. Durant aquest exercici han estat nomenats els de Viladecans, Arenys de Munt i Sant Cugat del Vallès. El Síndic ha continuat signant convenis de col·laboració amb tots ells, i només resten pendents de signar els de Montblanc i els dels dos darrers síndics nomenats.

El conveni està funcionant d'una manera més que correcta i ha fet possible alts nivells de col·laboració i la superació tranquil·la de totes les incidències que s'han produït com a conseqüència de queixes que els ciutadans adrecen alhora al defensor local i al Síndic de Greuges de Catalunya.

Han estat nombrosos els defensors locals que s'han adreçat a la institució en demanda de suport jurídic, opinió sobre alguna actuació en marxa o coordinació d'esforços en una mateixa direcció.

Igualment, en aplicació del conveni, el Síndic i els defensors locals han coincidit en nombroses iniciatives. Han estat especialment remarcables les jornades de formació i de treball, les quals tenen la finalitat de posar en comú experiències i contribuir a la formació i l'enriquiment mutu dels defensors de les persones.

Així, el director d'Ordenació del Territori i Relacions Locals del Síndic va participar a Figueres, el dia 26 de febrer de 2007, a la IX Trobada del Fòrum de Síndics, Síndiques, Defensors i Defensores Locals de Catalunya (Fòrum SD), en el marc de la qual el Fòrum SD va renovar els seus òrgans rectors i es va posar de manifest la millora del seu web.

Durant l'acte de cloenda, que va anar a càrrec de la consellera de Justícia, Montserrat Tura, el representant del Síndic va posar de manifest la bona col·laboració existent entre institucions, des de la independència de cadascun dels defensors locals, i alhora alertà sobre la fragilitat d'uniques institucions que no tenen cap altre magisteri que el de la persuasió.

Així mateix, el dia 9 de maig va tenir lloc una jornada de treball, a instàncies del Síndic, on hi foren convidats tots els defensors locals de Catalunya per tractar

la problemàtica de la responsabilitat patrimonial de les administracions (tant pel que fa a procediments com la que es podria derivar d'actuacions d'empreses prestadores de serveis públics o concessionàries), així com sobre el paper dels ajuntaments en matèria de contaminació acústica. A la jornada, hi van assistir un total de 24 defensors locals acompanyats, en algun cas, per personal de les seves oficines.

Igualment, el dia 2 d'octubre va tenir lloc una jornada de treball entre el Síndic de Greuges de Catalunya i la Síndica de Greuges de Barcelona, en el decurs de la qual es va abordar la problemàtica dels serveis socials a l'Administració local, i els obstacles i els límits al dret a l'habitatge, amb un total de 20 assistents, deu per cada institució.

Cal ressenyar, a més, que diversos assessors i col·laboradors del Síndic van ser presents a les II Jornades de Formació del Fòrum SD, els dies 25 i 26 d'octubre, a Mataró, on les problemàtiques abordades van ser la relació entre presumpció de veracitat i presumpció d'innocència; seguretat, civisme i drets; les antenes de telefonia; i els drets socials.

Igualment tots els defensors locals van ser convidats a participar en els diversos fòrums que es van organitzar en el marc de les 22es Jornades de Coordinació de defensors autonòmics, que es van celebrar a Barcelona els dies 22, 23 i 24 d'octubre.

Finalment, cal dir que un nombre important de defensors locals eren presents a la Jornada sobre la Bona Administració i l'Administració Local, organitzada per la Síndica de Greuges de Barcelona, el dia 28 de novembre, la cloenda de la qual fou a càrrec del síndic.

## 2.3. El Síndic i els defensors universitaris

Durant l'any 2007 el Síndic ha continuat aplicant el Conveni subscrit amb la majoria de síndics universitaris de Catalunya. En aplicació del Conveni, les persones que s'adrecen a la institució, i quan es tracta d'un assumpte relatiu a l'àmbit universitari i de competència de l'Administració universitària, són informades de la possibilitat de presentar la queixa davant el defensor universitari. D'altra banda, els defensors universitaris trameten al Síndic, després de l'autorització de l'interessat, tot el que faci referència a altres administracions.

El síndic de greuges va ser present, com a convidat, en la Trobada Anual dels Síndics i Defensors Universitaris, celebrada el dia 5 de juliol a la Universitat Rovira i Virgili. En aquesta trobada, a més dels defensors de les universitats catalanes, aquest any van participar síndics i defensors de l'Espai Lluís Vives, que agrupa 20 universitats dels diversos territoris de

parla catalana. En la Trobada es van tractar diversos temes d'interès comú, com ara el grau d'acceptació de les consideracions dels defensors i la relació dels síndics universitaris amb els defensors autonòmics. D'altra banda, el síndic Rafael Ribó va fer la cloenda d'aquesta jornada.

Durant l'any 2007, alguns defensors universitaris també s'han adreçat al Síndic demanant opinió o suport jurídic sobre alguna qüestió objecte del seu interès.



## D. ACTIVITATS DE COOPERACIÓ INTERNACIONAL

### Introducció

#### 1. Projecte a Bòsnia i Hercegovina de promoció de l'Ombudsman i protecció de menors maltractats

- 1.1. Visita d'estudi a Barcelona d'una delegació bosniana
- 1.2. Reunió de treball a la localitat bosniana de Vlasic

#### 2. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

- 2.1. Resultats de la implantació de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia
- 2.2. Projecte d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina

#### 3. Conveni de col·laboració amb l'OSCE de suport a l'Ombudsman de Sèrbia

#### 4. Missió a Jordània i visita d'estudi a Barcelona d'una delegació jordana

#### 5. Impuls d'un projecte de col·laboració amb l'Ombudsman de Senegal

#### 6. Participació en activitats organitzades per altres institucions

- 6.1. Conferència a Viena sobre la lluita contra l'explotació sexual
- 6.2. Conferència a Belgrad sobre assistència jurídica gratuïta
- 6.3. Seminari a Sofia sobre legalitat i bona governança



## Introducció

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 augmentat progressivament 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.

El Síndic de Greuges i l'ACCD ja col·laboren des de l'any 2005 en un projecte a Bòsnia i Hercegovina, que s'ha continuat executant durant l'any 2007 i que consisteix a promoure l'elaboració i la signatura d'un protocol d'actuació en casos de maltractaments a menors. A més, des que es va signar el setembre de 2006 un conveni marc de col·laboració entre el Síndic i l'ACCD, s'han posat en marxa altres accions conjuntes, tal com s'exposarà més endavant.

Durant l'any 2007, 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, i n'ha fet balanç en la conferència de presentació de resultats que va tenir lloc el 14 de juny a Belgrad, acte amb el qual es va cloure el projecte.

Així mateix, a final d'any, va posar en marxa dos nous projectes: la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a la regió autònoma de Vojvodina, a Sèrbia, i un programa de suport a l'Ombudsman de Sèrbia, institució de creació recent.

Com a institució directora dels projectes de cooperació, el Síndic de Greuges disposa d'un equip encarregat d'executar-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 i 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 altres institucions col·laboradores, com ara el Departament de Justícia de la Generalitat de Catalunya, en el cas del projecte a Bòsnia o el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya, en el cas del projecte a Sèrbia.

A banda d'aquests projectes propis, el Síndic ha participat en una reunió a Viena sobre explotació sexual de la infància, organitzada per l'OSCE (Organització

per a la Seguretat i Cooperació a Europa), una conferència internacional a Belgrad sobre assistència jurídica gratuïta, organitzada pel Programa de les Nacions Unides per al Desenvolupament (PNUD), i un seminari a Sofia organitzat per l'Ombudsman de Bulgària i l'Ombudsman de Grècia sobre legalitat i bona governança.

## El Síndic ha posat en marxa dos nous projectes a Sèrbia: la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina i un programa de suport a l'Ombudsman de Sèrbia

A més, el síndic Rafael Ribó ha pres part en una missió a Jordània per promoure la creació de la figura de l'Ombudsman i, amb el mateix objectiu, una delegació jordana de jutges ha visitat l'oficina del Síndic.

Finalment, el Síndic va aprofitar la reunió de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), que va tenir lloc a Bamako (Mali), el desembre, per impulsar un projecte de cooperació amb l'Ombudsman de Senegal, juntament amb els mediadors de Valònia i Luxemburg. Tot seguit es detallen les activitats de cooperació dutes a terme durant l'any 2007.

### 1. Projecte a Bòsnia i Hercegovina de promoció de l'Ombudsman i protecció de menors maltractats

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 i Hercegovina cofinançat per aquestes dues institucions i titulat: Potenciació de l'Ombudsman a Bòsnia i 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 sobre el terreny que executa funcions administratives i de traducció sota la supervisió de les coordinadores del projecte.

Tal com es detalla en els informes al Parlament dels anys 2005 i 2006, 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 i Hercegovina, així com també entre altres institucions vinculades a la protecció de menors maltractats.

L'acció 1 del projecte, que pretén afavorir la discussió i la implantació de les recomanacions de l'Ombudsman per part de 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 i Hercegovina i el Consell General de la Judicatura i la Fiscalia de Bòsnia i Hercegovina. L'acte de la signatura va comptar amb la participació d'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 2006 es va dedicar a la segona acció, tasca que s'ha continuat durant l'any 2007.

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 duguin a terme aquelles accions estrictament necessàries i s'eviti que s'agregui la delicada situació emocional i victimització del menor. L'instrument per 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.

Després que l'any 2006 s'assolís el compromís institucional de suport i implicació en el projecte per part de les institucions competents, això és, els ministeris competents en cada entitat territorial de Bòsnia i Hercegovina (Republika Srpska i Federació de Bòsnia i Hercegovina) i en l'àmbit de l'Estat, l'any 2007 s'ha continuat amb la resta d'activitats previstes.

### 1.1. Visita d'estudi a Barcelona d'una delegació bosniana

De l'11 al 15 de juliol va tenir lloc a Barcelona la visita d'estudi d'una delegació bosniana amb un doble objectiu: que el grup de treball encarregat de la redacció del Protocol marc d'actuació en casos de maltractaments a menors a Bòsnia i Hercegovina aprofundís els seus coneixements sobre l'elaboració i l'aplicació dels protocols a Catalunya; que s'establissin els principis generals i el contingut essencial del Protocol marc per a Bòsnia i Hercegovina, arran del debat entre els experts bosnians i catalans.

Van participar a les sessions de treball de Barcelona un total de 15 representants dels ministeris compe-

tents (educació, sanitat, serveis socials, interior, justícia, etc.) així com de la judicatura, la fiscalia i les institucions d'ombudsman, tots en qualitat de membres del grup de treball de redacció del Protocol.

El programa de treball de la visita va incloure sessions sobre l'elaboració i l'aplicació dels protocols a Catalunya i l'anàlisi de les propostes de les institucions bosnianes en vista del Protocol marc de Catalunya, i va concloure amb el debat sobre la redacció del Protocol per a Bòsnia i Hercegovina. Van participar-hi les coordinadores del projecte; Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la Defensa dels Drets dels Infants; Montse Cusó, assessora de l'àrea d'infància del Síndic i dos experts de la Generalitat de Catalunya: Joaquim Asso, representant del Departament de Justícia; i Jordi Muner, representant del Departament d'Acció Social i Ciutadania de la Generalitat de Catalunya.

**El grup de treball encarregat de la redacció del Protocol marc d'actuació en casos de maltractaments a menors a Bòsnia i Hercegovina va fer una visita d'estudi a Barcelona**

La delegació bosniana també va visitar el Departament d'Acció Social i Ciutadania, on va intercanviar impressions amb Xavier Soley i Joan Mayoral, director general i subdirector general, respectivament, d'Atenció a la Infància i l'Adolescència. Així mateix, es fan fer visites simultànies (en dos grups) als centres d'acolliment per a menors Talaia i CAUI. La visita d'estudi va finalitzar amb una sessió de conclusions dedicada a consensuar els propers passos a fer, en el marc del projecte, fins a la signatura del Protocol marc a Bòsnia i Hercegovina.

Arantxa Díaz i Judit Salas van fer la proposta de crear una subcomissió de redacció del Protocol entre els membres del grup de treball amb l'encàrrec de tenir enllestida una primera versió del text del Protocol l'octubre de 2007. La proposta també suggeria els quatre membres del grup de treball que, a criteri de les coordinadores del projecte, haurien de formar part de l'esmentada subcomissió: els representants del Consell General de la Judicatura i la Fiscalia de Bòsnia i Hercegovina, el Ministeri estatal de Drets Humans i Refugiats, el Ministeri de Treball i Política

Social de la Federació de Bòsnia i Hercegovina i el Ministeri de Salut i Benestar Social de la Republika Srpska.

El criteri que es va seguir a l'hora de seleccionar aquests membres va ser, d'una banda, assegurar la presència de les dues institucions estatals del grup de treball, sobretot tenint en compte que el sector judicial hi ha de ser representat i que el Ministeri de Drets Humans i Refugiats és el responsable de dissenyar el Pla d'acció per a la infància de Bòsnia i Hercegovina; i de l'altra, garantir que els dos ministeris de les entitats competents en la protecció de la infància hi són també representats, alhora que s'aconsegueix una composició mixta Estat-entitats territorials de Bòsnia. La proposta va ser acceptada per tots els membres.

### 1.2. Reunió de treball a la localitat bosniana de Vlasic

El dia 16 de novembre, les coordinadores del projecte i Montse Cusó van participar en una reunió de treball a Bòsnia i Hercegovina que va reunir els membres del grup de treball bosnià amb l'objectiu d'analitzar conjuntament les propostes de redacció del Protocol marc elaborades per la subcomissió de redacció nomenada durant la visita d'estudi a Barcelona.

La trobada va tenir lloc a Vlasic, població situada a mig camí entre Sarajevo i Banja Luka, capitals de les dues entitats territorials de Bòsnia i llocs de procedència dels membres del grup de treball. Es va debatre punt per punt la redacció del Protocol marc i es va consensuar una redacció gairebé definitiva que només havia de ser completada per la subcomissió de redacció en alguns punts, d'acord amb les directrius que també s'havien acordat a Vlasic.

A final d'any la subcomissió de redacció va fer arribar la seva proposta a les coordinadores del projecte, que actualment treballen per sistematitzar la informació i fer-la arribar a tots els membres del grup de treball amb la intenció d'enllestir el text definitiu. El proper pas a fer serà la preparació de la signatura i la difusió del Protocol marc a Bòsnia i Hercegovina.

## 2. Establiment de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

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), es va consolidar definitivament l'any 2006 i durant l'any 2007 ha culminat amb la presentació dels resultats aconseguits després d'anys de treball.

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.

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 desafavorits 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.

El Síndic de Greuges ha proporcionat a les institucions sèrbies, en col·laboració amb el Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya, la formació prèvia necessària per posar en marxa el sistema d'assistència jurídica gratuïta i n'està fent el seguiment un cop establert a cada municipi. A més, juntament amb l'AECI, el Síndic finança les activitats del projecte (seminaris i tallers de formació, prestació inicial dels serveis d'assistència jurídica gratuïta, etc.).

La col·laboració del Consell dels Il·lustres Col·legis d'Advocats de Catalunya s'ha fet per mitjà de l'advocat i coordinador del torn d'ofici, Miquel Puiggalí, que des de l'any 2005 ha participat com a ponent en diverses activitats organitzades a Sèrbia i a Catalunya.

Aquest sistema d'assistència jurídica gratuïta que s'estableix 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 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.

Com s'explicava en l'*Informe al Parlament 2006*, durant aquell any i l'any anterior s'havien formalitzat els convenis amb les institucions sèrbies que permetien establir el servei d'orientació jurídica a set municipis. D'aquesta manera, les localitats de Pancevo, Zrenjanin, Prokuplje, Lebane, Vlasotince i Belgrad s'unien al sistema que ja l'any 2003 s'havia instaurat a Nis, arran d'un projecte pilot anterior en què el Síndic de Greuges va ser una de les institucions directores.



Durant l'any 2007, s'ha posat en marxa l'Oficina d'Orientació Jurídica a Belgrad, en virtut del conveni signat el novembre de 2006, i després que el desembre de 2006 es fes un seminari de formació i una campanya informativa adreçada a la ciutadania. En concret, el servei d'orientació jurídica a Belgrad va començar a funcionar l'1 de febrer. El juliol, el Col·legi d'Advocats de Belgrad va organitzar una sessió de formació sobre el torn d'ofici. Seguidament, es va fer una campanya d'informació a la població sobre l'inici d'aquest servei, que es va posar en marxa l'1 de setembre.

També el setembre es va posar en marxa a les poblacions rurals de Prokuplje, Lebane i Vlasotince el servei de torn d'ofici. El servei d'orientació jurídica ja s'havia iniciat l'últim trimestre de l'any 2006. Així mateix, l'any 2007 es va fer balanç del projecte en la conferència de presentació de resultats que va tenir lloc al juny a Belgrad, acte amb el qual es va cloure el projecte i que es detalla en l'epígraf següent.

Finalment, les coordinadores del projecte han mantingut reunions amb els responsables de la Secretaria per a la Implantació de l'Estratègia per a la Reforma de la Justícia, del Ministeri de Justícia de Sèrbia i els del Programa de les Nacions Unides per al Desenvolupament (PNUD), amb l'objectiu d'intercanviar informació sobre el progrés del projecte i el desenvolupament legislatiu per al reconeixement de l'assistència jurídica gratuïta en l'ordenament jurídic serbi.

### 2.1. Resultats de la implantació de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia

El dia 14 de juny es van presentar a Belgrad els resultats del Projecte d'assistència jurídica gratuïta, que es va iniciar el novembre de 2004 i en el qual han participat l'Oficina Nacional del President de la República de Sèrbia, els ajuntaments de Nis (Medijana, Pantelej, Palilula), Pancevo, Sabac, Zrenjanin, Prokuplje, Lebane i Vlasotince, Novi Beograd i els col·legis d'advocats de Nis, Vojvodina, Sabac, Belgrad i Sèrbia.

L'acte va ser inaugurat per la directora de l'Oficina Nacional del President, Tatjana Pasic, i l'ambaixador d'Espanya a Sèrbia, José Riera Siquier. Van intervenir com a ponents el síndic, Rafael Ribó, el vicedegà del Col·legi d'Advocats de Sèrbia, Dejan Ciric, i l'alcalde de Novi Beograd i president de la Conferència Permanent de Ciutats i Municipis de Sèrbia, Zeljko Ozeovic.

Rafael Ribó va fer una presentació del projecte, els seus objectius i les fites aconseguïdes. Per la seva part, Dejan Ciric i Zeljko Ozeovic van exposar el paper de l'advocacia i l'Administració local en el pro-

jecte, respectivament, els dos eixos sobre els quals s'estableix el projecte.

La delegació catalana que es va desplaçar a Sèrbia estava formada, a més del síndic, per les dues coordinadores del projecte, Arantxa Díaz i Judit Salas, i per Miquel Puiggalí, del Consell de l'Advocacia Catalana, atesa la col·laboració d'aquesta institució en el projecte.

Van assistir a l'acte un centenar de persones, entre advocats, jutges, fiscals, alcaldes, alts funcionaris i representants d'organitzacions internacionals. Així mateix, la cerimònia va ser coberta àmpliament pels mitjans de comunicació serbis. Durant la conferència també es van presentar les dades estadístiques dels serveis d'orientació jurídica i torn d'ofici que funcionen actualment a Sèrbia gràcies al projecte. Atesa la vinculació del projecte pilot de Nis a aquest projecte, també es van presentar les dades estadístiques dels serveis d'assistència jurídica gratuïta de Nis des de l'any 2003.

Amb dades actualitzades del 30 d'abril de 2007, més de 16.000 persones s'han beneficiat de l'assistència jurídica gratuïta des que es va començar a establir aquest servei l'any 2003. De les 16.359 persones beneficiades, 15.461 ho van ser del servei d'orientació jurídica i 898, del servei de torn d'ofici. Els usuaris que més utilitzen el servei són els aturats i els jubilats.

**Rafael Ribó va presentar a Belgrad els resultats del projecte d'assistència jurídica gratuïta**

Tant les dades estadístiques com la descripció, l'objectiu i l'abast del projecte es van recollir en una revista divulgadora que va ser presentada també durant la conferència. La revista s'ha editat en llengua catalana, castellana, sèrbia i anglesa, i ha estat objecte d'una àmplia difusió.

Els resultats aconseguïts posen de manifest que els ajuntaments participants han establert un model global, coordinat, coherent i econòmicament sostenible que assegura que l'Administració pública compleix les seves obligacions internacionals sobre el dret a la igualtat en l'accés a la justícia, requisit per accedir a la UE.

També fan palès que es tracta d'un model viable i sostenible, ja que després d'un finançament inicial per part del Síndic de Greuges, tant el servei d'orientació jurídica com el de torn d'ofici han esdevingut

serveis públics finançats pels ajuntaments i gestionats pels col·legis d'advocats.

**Més de 16.000 persones s'han beneficiat de l'assistència jurídica gratuïta des que es va començar a establir aquest servei l'any 2003**

Finalment, cal destacar que el projecte aporta molta informació útil amb vista a la regulació legal i la instauració a tot el territori serbi d'un sistema d'assistència jurídica gratuïta, ja que és l'únic sistema que engloba tant el servei d'orientació jurídica com el torn d'ofici. Per això, tal com s'explicava a l'*Informe al Parlament de 2006*, el Síndic de Greuges ha col·laborat amb el grup de treball del Ministeri de Justícia de Sèrbia, encarregat d'elaborar una proposta de llei en aquest àmbit.

## 2.2. Projecte d'assistència jurídica gratuïta a Vojvodina

El projecte es concep com una continuació del projecte descrit anteriorment i finalitzat el juny de 2007. Atès que el grup de treball d'elaboració de la Llei d'assistència jurídica gratuïta del Ministeri de Justícia de Sèrbia ja ha elaborat una proposta de llei, que el Ministeri de Justícia està interessat que el Síndic de Greuges participi en l'estratègia d'implantació de la proposta de llei i futura llei i que el Consell Executiu de Vojvodina (govern d'aquesta província autònoma de Sèrbia) té interès a fer-se càrrec del finançament del torn d'ofici a tot el territori de Vojvodina, d'acord amb el model impulsat pel Síndic, les coordinadores del projecte n'han definit una segona fase, amb el títol: Institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia i, en particular, a Vojvodina.

S'ha treballat en la posada en marxa del projecte des del juny de 2007. De fet, el síndic, Rafael Ribó, ja va ser rebut el dia 13 de juny al Parlament de Vojvodina per parlar de la realització del projecte amb les institucions implicades. El projecte disposa de fons de l'ACCD (l'Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament) i de l'AECI (Agència Espanyola de Cooperació Internacional). L'objectiu general del projecte és l'enfortiment de la tutela judicial efectiva dels ciutadans de Sèrbia i l'objectiu específic és la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia i, en particular, a Vojvodina.

El projecte estableix dues línies de treball: l'establiment del servei d'orientació jurídica i el torn d'ofici a

tot el territori de la Província Autònoma de Vojvodina i la contribució a la institucionalització de l'assistència jurídica gratuïta al territori de Sèrbia per mitjà del suport al poder executiu i legislatiu i les altres institucions competents.

Pel que fa la primera línia de treball, cal assenyalar que aquesta acció comporta un avenç respecte al projecte anterior en dos sentits: assumptió de la responsabilitat de finançament per l'Administració de la província autònoma (i ja no per l'Administració municipal) i extensió dels serveis a tota la província, que cobreix tot el seu territori. A més, és compatible tant amb la normativa vigent actualment com amb la normativa futura (tenint en compte els termes en què esta redactada la Proposta de llei recentment presentada).

La Proposta de llei estableix el manteniment en part del sistema actual de serveis d'orientació jurídica, que permet que els ajuntaments decideixin discrecionalment establir serveis d'orientació jurídica. Alguns ho fan amb funcionaris municipals. Per tant, a banda que el Síndic de Greuges estableixi serveis d'orientació jurídica prestats per col·legis d'advocats (entenen que així es garanteix la qualitat del servei) a les poblacions on no n'hi ha, en altres municipis ja hi ha serveis d'orientació jurídica municipals.

D'acord amb la Proposta de llei, l'orientació jurídica seria prestada tant pels serveis municipals existents com pels col·legis d'advocats, entre altres. Pel que fa al torn d'ofici, la Proposta de llei estableix que siguin els col·legis d'advocats els únics que puguin prestar-lo.

**El Síndic, juntament amb l'ACCD i l'AECI, assumeix el finançament parcial del torn d'ofici, ja que el Consell Executiu de Vojvodina n'és cofinançador**

En aquesta acció a Vojvodina, el Síndic, juntament amb l'ACCD i l'AECI, assumeix el finançament parcial del torn d'ofici, ja que el Consell Executiu de Vojvodina n'és cofinançador. En concret, l'AECI i l'ACCD financen a parts iguals els 1.000 primers expedients de torn d'ofici. Els 1.000 expedients següents els finança el Consell Executiu de Vojvodina. Pel que fa a l'orientació jurídica, el Síndic impulsa l'establiment de serveis o oficines que conviuran amb els ja existents, amb l'ob-

jectiu de cobrir suficientment el territori de Vojvodina. Aquests serveis d'orientació jurídica seran sempre finançats pels ajuntaments respectius.

L'objectiu global de l'acció és demostrar que el model impulsat fins ara a diversos punts del territori de Sèrbia i extrapolat més a tard a Vojvodina pot funcionar com un sistema integral aplicat a un territori supramunicipal (Vojvodina), que a més, en aquest cas, representa un terç de la població de tot Sèrbia.

Amb la constatació que el model impulsat pel Síndic és vàlid com a sistema integral aplicat a un territori supramunicipal, s'està aconseguint demostrar, a escala reduïda, que el sistema pot funcionar a tot Sèrbia.

Pel que fa a la segona línia de treball, contribució a la institucionalització al territori de Sèrbia, cal tenir en compte que el Ministeri de Justícia, juntament amb el PNUD (Programa de les Nacions Unides per al Desenvolupament), ha dissenyat una estratègia que engloba l'aprovació final d'una llei i la realització anterior d'accions que posin a prova els diversos sistemes d'assistència jurídica proposats. Atès que en el document estratègic es recull la tasca duta a terme pel Síndic de Greuges en aquest àmbit, i que la Proposta de llei recentment presentada segueix el model espanyol, especialment pel que fa al torn d'ofici, el Síndic de Greuges pot encarregar-se de promoure el sistema que ja ha donat resultats sobre el terreny a Sèrbia i, alhora, assessorar les institucions competents en el disseny d'un sistema idoni per a Sèrbia.

El dia 4 d'octubre les coordinadores del projecte van presentar el projecte als ajuntaments de Vojvodina per mitjà d'una reunió que va tenir lloc a la seu del Parlament de Vojvodina, amb l'assistència d'una trentena de representants dels ajuntaments.

Una vegada identificats els ajuntaments interessats a participar en el projecte, ja sigui obrint serveis d'orientació jurídica basats en el model espanyol, o bé col·laborant des dels serveis existents en la tramitació dels expedients del torn d'ofici, el dia 20 de desembre, es va signar a Novi Sad, capital de Vojvodina, el Conveni de col·laboració entre les parts que executaran el projecte, és a dir, Síndic de Greuges, Consell Executiu de Vojvodina i Col·legi d'Advocats de Vojvodina. En un annex al conveni es recull la llista de tots els ajuntaments participants, un total de 28 ajuntaments. Es preveu que aquest nombre augmenti a mesura que s'executi el projecte.

### 3. Conveni de col·laboració amb l'OSCE de suport a l'Ombudsman de Sèrbia

Amb data 28 de setembre, el Síndic i la Missió de l'OSCE a Sèrbia (Organització per a la Seguretat i

Cooperació a Europa) van signar un memoràndum d'entesa per mitjà del qual duran a terme durant l'any 2008 activitats de suport a l'Ombudsman de Sèrbia, institució creada recentment.

Ja feia temps que el Síndic i l'OSCE s'havien compromès a executar aquest projecte, però el continu ajornament de l'aprovació i el nomenament de l'ombudsman serbi no havien fet possible encara formalitzar l'acord. L'ACCD (Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament) aporta els fons necessaris perquè el Síndic pugui participar en el projecte. L'objectiu del projecte és donar suport al procés d'establiment de la institució de l'Ombudsman a Sèrbia, i un cop establerta, reforçar-ne la independència, la credibilitat i l'eficàcia, per mitjà de l'assessorament expert, visites d'estudi, assessors a la institució i una sèrie de conferències.

El setembre de l'any 2005 va entrar en vigor la Llei de l'Ombudsman de Sèrbia, després que fos aprovada pel Parlament de Sèrbia, fet que va culminar un llarg procés de discussió i elaboració, durant el qual l'OSCE i el Síndic hi havien fet contribucions. Malgrat tot, l'ombudsman de Sèrbia no va ser nomenat fins a mitjan 2007, i el titular va començar a ser operatiu, en una seu provisional, l'últim trimestre de 2007.

Les activitats previstes en el projecte són les següents: 1) visita d'estudi a Barcelona de l'Ombudsman i els seus adjunts; 2) visita d'estudi a Barcelona del personal assessor de l'Ombudsman; 3) estada d'un expert internacional a l'oficina de l'Ombudsman de Sèrbia durant quatre mesos; 4) cinc conferències a Sèrbia per divulgar la funció de l'Ombudsman.

### 4. Missió a Jordània i visita d'estudi a Barcelona d'una delegació jordana

Del 26 al 28 de gener, el síndic Rafael Ribó va desplaçar-se a Jordània com a membre de la Junta Directiva de la Regió Europea de l'IOI (Institut Internacional de l'Ombudsman), amb la finalitat d'assessorar en el procés d'establiment de l'Ombudsman, arran de la Proposta de llei elaborada pel Govern jordà. En aquest sentit, va tenir l'oportunitat de reunir-se amb els representants de les dues cambres del Parlament, les autoritats de la judicatura, el Ministeri de Justícia, el Ministeri per a la Reforma del Sector Públic i el Ministeri per a la Planificació.

Els dies 25 i 26 de juny, una delegació jordana formada per dos jutges van visitar Catalunya, convidats pel Síndic de Greuges, per familiaritzar-se amb el sistema judicial, la tasca del Síndic de Greuges de Cata-

lunya i la relació d'aquest amb els òrgans judicials. Durant la visita d'estudi, a banda de les sessions de treball a la institució del Síndic, la delegació va mantenir reunions amb el Tribunal Superior de Justícia de Catalunya, el Departament de Justícia i el Parlament de Catalunya, on va ser rebuda en audiència pel president de la cambra.

Amb aquestes accions, el Síndic pretén contribuir a la tasca impulsada per l'Ombudsman de Dinamarca i el Ministeri d'Afers Estrangers d'aquest país, orientada a promoure l'establiment de la institució de l'Ombudsman a Jordània.

### 5. Impuls d'un projecte de col·laboració amb l'Ombudsman de Senegal

El síndic Rafael Ribó va participar al V Congrés i Assembla General de l'AOMF (Association des Ombudsmans et Médiateurs de la Francophonie), que va tenir lloc a la ciutat africana de Bamako (Mali), del 10 al 13 de desembre, en qualitat de membre de ple dret de l'Associació. El síndic va aprofitar la reunió per impulsar un projecte de col·laboració amb l'Ombudsman de Senegal.

El projecte, que es posarà en marxa l'any 2008, permetrà al personal de l'Ombudsman de Senegal beneficiar-se d'estades de formació a les institucions de Catalunya, Valònia i Luxemburg. S'han previst tres estades l'any, amb la participació de dues persones en cada estada, amb visites d'una setmana de durada, a Catalunya, Luxemburg i Valònia, de forma successiva amb el repartiment de despeses entre les tres institucions.

Durant l'estada a la seu del Síndic de Greuges, amb l'orientació i la supervisió d'un tutor, els tècnics senegalesos tindran l'oportunitat de familiaritzar-se amb l'organització i els procediments d'actuació del Síndic de Greuges de Catalunya, així com amb les diverses àrees de tramitació de queixes. Cal destacar que l'ACCD (Agència Catalana de Cooperació al Desenvolupament) ha manifestat la voluntat de finançar l'estada dels delegats senegalesos a Catalunya.

## 6. Participació en activitats organitzades per altres institucions

### 6.1. Conferència a Viena sobre la lluita contra l'explotació sexual

Els dies 18 i 19 d'octubre, Xavier Bonal, adjunt al síndic per a la Defensa dels Drets dels Infants, va participar a la Conferència sobre la lluita contra l'explotació sexual de la infància que va tenir lloc a Viena, coorganitzada per la Presidència Espanyola de l'OSCE 2007 i l'Oficina d'Institucions Democràtiques i Drets Humans de l'OSCE (ODIHR). La conferència es va centrar en els factors de vulnerabilitat, la legislació i la seva aplicació, inclosa la protecció social i la llei penal, així com les respostes dels estats i les bones pràctiques. Van participar-hi prop de 100 representants de ministeris de diversos països, organitzacions internacionals i organitzacions no governamentals.

Cal destacar que com a ponència paral·lela a les prevides en el programa de la conferència, Xavier Bonal va fer una presentació sobre l'elaboració del Protocol marc d'actuació a Bòsnia i Hercegovina en l'àmbit dels maltractaments a menors, arran de l'experiència a Catalunya. Xavier Bonal va ser convidat per la Presidència Espanyola de l'OSCE a presentar el projecte que el Síndic desenvolupa a Bòsnia i Hercegovina i que es detalla a l'epígraf 1 d'aquest apartat.

### 6.2. Conferència a Belgrad sobre assistència jurídica gratuïta

Els dies 28 i 29 de juny, Arantxa Díaz, una de les dues coordinadores dels projectes de cooperació del Síndic, va participar a Belgrad a la conferència coorganitzada pel Ministeri de Justícia de Sèrbia i el PNUD amb el títol: "Establiment d'un sistema d'assistència jurídica gratuïta a Sèrbia efectiu i sostenible".

### 6.3. Seminari a Sofia sobre legalitat i bona governança

Els dies 17 i 18 de setembre, Dani Ruiz, assessor del Síndic, va participar a Sofia en un seminari dedicat a la intervenció de l'Ombudsman en l'àmbit de la legalitat i la bona governança.









**SÍNDIC**

EL DEFENSOR  
DE LES  
PERSONES

**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

